

В течение отчетного периода отделом экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района (далее - отдел) проведена следующая работа **по исполнению полномочий в области защиты прав потребителей:**

1. В течение квартала в отдел обратились 84 жителя района. Из них 12 человек с письменными заявлениями на нарушения их прав потребителей, 18 человек на личном приеме с устными обращениями и 53 за консультациями по законодательству.

Все заявления потребителей рассмотрены, к виновным лицам предъявлено 15 претензий с требованиями об устранении допущенных нарушений действующего законодательства в добровольном порядке. 24 претензий исполнены в досудебном порядке. 1 обращение направлено по подведомственности. По 12 обращениям даны объяснения действующего законодательства. В суд подано 3 исковых заявления.

В результате принятых мер потребителям был возмещен материальный ущерб на сумму 91,2 тыс. рублей в досудебном порядке.

По структуре наибольший удельный вес нарушений прав потребителей приходится на сферу торговли - 44 % и сферу предоставления коммунальных услуг – 37%, бытовые услуги - 7%, финансовые услуги – 4% и 7 % на прочие услуги.

В итоге проделанной работы многие жители района получили конкретную практическую помощь в решении возникших проблем. Кроме того, своевременно были устранены имевшие место нарушения на потребительском рынке.

С целью разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей проведен семинар с руководителями предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания. Подготовлено 12 публикаций в районную газету «Восход» и на сайт администрации района.

2. Анализ поступивших жалоб показал:

- **В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ** - жалобы, поступившие в отдел в отчетный период, в основном касаются проблем, возникших при приобретении некачественных сотовых телефонов, бытовых приборов, радиоэлектронной аппаратуры и мебели, на нарушение сроков проведения гарантийного ремонта, изготовления мебели. По всем поступившим жалобам к виновным лицам предъявлены претензии об устранении допущенных нарушений прав потребителей. По трем обращениям поданы иски в суд.

14 претензий удовлетворены в добровольном порядке. Потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 91,2 тыс. рублей.

- **ПРИ ОКАЗАНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ** – жалобы потребителей касались в основном на нарушения порядка начисления платы за коммунальные услуги, предоставления некачественных услуг. Все жалобы рассмотрены, из них 1 направлена в ГЖИ по Волгоградской области для проведения проверки по начислениям.

- **ПРИ ОКАЗАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ** – обращение потребителей по возврату страховой премии, при досрочном погашении автокредита.

- ПРИ ОКАЗАНИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ – обращения потребителей по некачественному предоставлению работ, услуг.

- ПРИ ОКАЗАНИИ ПРОЧИХ УСЛУГ – граждане жаловались на садоводческое некоммерческое товарищество и обращались по вопросу расчета земельного налога.

3. В течение квартала в суд подано 3 исковых заявления, из них:

- одно исковое заявление об уплате неустойки за просрочку исполнения требований потребителя;

- два исковых заявления о расторжении договора купли – продажи некачественного товара (планшет, мебель), уплате неустойки и морального вреда.

Исковые заявления, поданные в первом квартале 2017 г. на сегодняшний день судом не рассмотрены.

Исковые требования потребителей составляют:

- материальный ущерб – 15 892 рубля;

- неустойка – 71 321 рубль;

- моральный вред – 15 000 рублей.

Начальник отдела экономики,

развития предпринимательства и ЗПП

И.А.Кушенко