

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 97 жителей района. Из них 16 человек с письменными заявлениями на нарушения их прав потребителей, 8 человек на личном приеме с устными обращениями и 73 за консультациями по законодательству.

Все заявления потребителей рассмотрены, к виновным лицам предъявлена 21 претензия с требованиями об устранении допущенных нарушений действующего законодательства в добровольном порядке. 8 претензий исполнены в досудебном порядке. 6 обращений направлено по подведомственности. По 17 обращениям даны объяснения действующего законодательства. В суд подано 1 исковое заявление.

В результате принятых мер потребителям был возмещен материальный ущерб на сумму 38,2 тыс. рублей в досудебном порядке.

По структуре наибольший удельный вес нарушений прав потребителей приходится на сферу торговли - 33 % и сферу предоставления коммунальных услуг — 50%, услуги связи - 1 % , 12,5 % на прочие услуги.

В итоге проделанной работы многие жители района получили практическую помощь в решении возникших проблем. Кроме того, своевременно были устранены нарушения потребительского рынка.

С целью разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей проведен семинар с руководителями предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания. Подготовлено 15 публикаций в районную газету «Восход» и на сайт администрации района.

2. Анализ поступивших жалоб показал:

- **в сфере торговли** - жалобы, поступившие в отдел за отчетный период, в основном, касаются проблем, возникших при приобретении некачественных сотовых телефонов, бытовых приборов, радиоэлектронной аппаратуры, а также на нарушение сроков проведения гарантийного ремонта, изготовления мебели. По всем поступившим жалобам к виновным лицам предъявлены претензии об устранении допущенных нарушений прав потребителей. По одному обращению подан иск в суд.

8 претензий удовлетворены в добровольном порядке. Потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 38,2 тыс. рублей.

- **при оказании коммунальных услуг** – жалобы потребителей касались порядка начисления платы за коммунальные услуги, предоставления некачественных услуг. Все жалобы рассмотрены, из них 6 направлено в ГЖИ по Волгоградской области для проведения проверки по начислениям.

- **при оказании бытовых услуг** – обращения потребителей по некачественному предоставлению работ, услуг.

- при оказании прочих услуг – граждане жаловались на садоводческие некоммерческие товарищества и обращались по вопросу установки измерительного электронного прибора для учета расхода электроэнергии.

□□□□□□□□ **3. В течение 2 квартала в суд подано 1 исковое заявление:**

- о расторжении договора купли – продажи некачественного товара (ворота рольставни для гаража), уплате неустойки и морального вреда.

Исковые заявления, поданные в 1 квартале 2017 г. на сегодняшний день судом рассмотрены.

Исковые требования потребителей составляют:

- материальный ущерб – 4000 рублей;

- неустойка – 42 300 рублей;

- моральный вред – 4000 рублей.