

В отчетном периоде отделом была проведена следующая работа *по исполнению государственной политики защиты прав потребителей*

:

1. В течение года в отдел обратились 375 жителей района. Из них 91 человек с письменными заявлениями на нарушения их прав потребителей и 284 за консультациями по законодательству.

Все заявления потребителей рассмотрены, к виновным лицам предъявлено 91 претензии с требованиями устранить допущенные нарушения действующего законодательства в добровольном порядке. Из 91 претензий 74 исполнены в досудебном порядке по 7 поданы исковые заявления в суд. и по 10 обращениям материалы направлены в Федеральные органы исполнительной власти для принятия мер.

В результате принятых мер потребителям был возмещен материальный ущерб на сумму 1329,0 тыс. рублей в досудебном порядке. По структуре - наибольший удельный вес нарушений прав потребителей приходится на сферу торговли- 60 % и сферу предоставления коммунальных услуг – 30 %, и 10% жалоб приходится на сферу предоставления иных видов услуг.

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.

В связи с тем, что нарушений на потребительском рынке по-прежнему допускается много, всем контролирующим органам района необходимо усилить контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, повысит результативность проведенных проверок, чаще освещать в прессе результаты проверок.

С целью разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей проведено 8 совещаний с руководителями предприятий, организаций. Подготовлено 20 публикаций в районную газету «Восход».

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 электроприборов, обуви, все эти товары были приобретены в магазинах, расположенных на территории Красноармейского района г. Волгограда. Жалоб на продавцов, реализующих товары на территории района поступает мало. Это связано с тем, что продавцы, допустившие нарушения, добровольно и без всяких проволочек удовлетворяют требования покупателей, не допуская того, чтобы жители обращались в отдел по защите прав потребителей.

Нарушений в предприятиях торговли и общественного питания допускается очень много, что показывают, как проводимые комплексные проверки так и проводимые отделом ежеквартальные мониторинги по исполнению требований действующего законодательства.

- **ПРИ ОКАЗАНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ** – в отчетном периоде поступили жалобы на предоставление некачественных коммунальных услуг, на неисполнение условий по договору, на неудовлетворительную работу управляющих компаний. Все жалобы рассмотрены, по всем приняты соответствующие меры по устранению нарушений.

ПО заявлению Администрации Светлоярского муниципального района Антимонопольное управление по Волгоградской области рассмотрело вопрос о законности действий ООО «Волгоградобэлектросбыт» по начислению 7 квт с человека в месяц на освещение мест общего пользования. Решением Управления Антимонопольной службы действия ООО «Волгоградобэлектросбыт» были признаны незаконными и им выдано предписание о прекращении незаконных действий и на наложен штраф в размере 6700,0 тыс. рублей. Решение Антимонопольного органа было обжаловано ответчиками в Арбитражный суд. 28 сентября 2010 года Арбитражным судом Волгоградской области в удовлетворении заявления ООО «Волгоградобэлектросбыт» было отказано. Т.е. суд также признал их действия незаконными и оставил решение Антимонопольного Управления в силе. Во всех заседаниях комиссии Управления по антимонопольной политике и Арбитражного суда принимал участие отдел по защите прав потребителей. С июля 2010 года начисление платы за освещение мест общего пользования было прекращено.

Постановлением Арбитражного суда апелляционной инстанции от 29 ноября 2010 года решение Арбитражного суда Волгоградской области оставлено без изменений, а в удовлетворении апелляционной жалобы ООО «Волгоградобэлектросбыт» отказано. Решение вступило в законную силу 29.11.2010 года.

После перерыва на проведение экспертизы возобновлено рассмотрение дела по высокой стоимости услуг по техническому обслуживанию ВДГО в Арбитражном суде Волгоградской области.

- **ПРИ ОКАЗАНИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ** – в этой сфере жалобы потребителей поступали в основном на некачественно выполненные работы по установке пластиковых окон и дверей. После предъявления претензий недостатки выполненных работ были устранены. Потребителям в добровольном порядке выплачивались неустойки.

- **СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:** В течении отчетного периода подготовлено семь исковых заявлений в суд по возмещению материального ущерба и морального вреда, причиненного в результате нарушений требований законодательства о защите прав потребителей.

Иски поданы как от имени Администрации муниципального района в защиту прав потребителей, так и принимали участие в качестве третьих лиц.