**Отчет о приеме граждан по вопросам защиты прав потребителей**

**за 1 полугодие 2018 года**

В 2018 году в администрации Сланцевского муниципального района продолжается работа по реализации действующего законодательства о защите прав потребителей – защита интересов потребителей по месту их жительства на основе безвозмездности, беспристрастности, индивидуального подхода к каждому. Согласно Закону, одним из направлений деятельности органов местного самоуправления является работа с обращениями граждан и консультирование их по вопросам защиты их прав как потребителей.

Так, в первом полугодии по вопросам защиты прав потребителей к специалисту администрации обратились 192 человека. В основном, жители обращаются устно по телефону, а также по время личного приема.

Консультирование потребителей по телефону стало более востребованным, для потребителей - это удобно, и как показала практика, также эффективно.

         Как правило, обратившимся потребителям разъясняется, подпадает ли правоотношение под действие законодательства о защите прав потребителей, какие права в конкретной ситуации нарушены,  и как он может их реализовать на практике, каковы сроки удовлетворения требований потребителей и ответственность продавца или исполнителя за нарушение сроков, разъяснялись права по обмену, возврату качественного товара, не подошедшего по каким-либо основаниям, по срокам выполнения требования о гарантийном ремонте, проверке качества или экспертизы, о сроках возврата денег за проданный некачественный товар, а также по срокам выполнения платных бытовых услуг и т.д.

  Говоря о процентном соотношении тематики обращений, в отчетном периоде отмечается сохранение тенденции прошлых лет. Основную массу консультаций составили обращения по торговле – 74%  от общего числа обращений. Из них по видам товаров на первом месте технически сложные товары: компьютеры, ноутбуки, а также сотовые телефоны, далее обувь и мебель.  Увеличилось количество обращений потребителей по вопросам приобретения товаров дистанционным способом. Покупки в Интернете все уверенней входят в нашу повседневную жизнь. И тут возникает достаточное количество проблемных вопросов, созданных самими же потребителями, а именно: потребители не смотрят – кто является продавцом, указан ли на сайте адрес продавца, название юридического лица или фамилия предпринимателя. Некачественный товар, купленный  в Интернет – магазине, зачастую просто некому возвращать, и некуда писать претензии.

Вопросы оказания возмездных услуг -  26 % от общего количества консультаций. Здесь на первом месте спорные ситуации по бытовым услугам, на втором – по услугам ЖКХ, на третьем – финансовые услуги.

        Наибольшую долю жалоб в сфере торговли составили обращения, связанные с обнаружением недостатков в товаре. Как правило, потребители обращались уже после отказа продавца удовлетворить их требования и невозможности самостоятельно урегулировать спорную ситуацию.

          Все обращения граждан рассмотрены в сроки и в рамках предоставленных полномочий, всем обратившимся оказана правовая помощь в защите интересов потребителя.

         Так, по результатам рассмотрения обращений потребителям оказана помощь в составлении 64 претензий и двух исковых заявлений, проведены разъяснительные беседы с руководителями и ответственными лицами хозяйствующих субъектов. Данные меры позволили урегулировать без судебного разбирательства потребительские вопросы и возместить материальные потери потребителей.

         Не все обращения потребителей оказывались обоснованными, что выяснялось по результатам проверки качества товаров.

         В случаях, когда требования потребителей не выполнялись в добровольном порядке, или потребитель не был согласен с результатами экспертизы, им разъяснялось право на обращение в суд,  оказывалась помощь в подготовке исков, разъяснялся порядок предъявления иска и правила поведения в суде.

        Как и прежде, одним из основных приоритетных направлений работы в сфере защиты прав потребителей является просветительская работа среди населения, повышение правовой грамотности. С этой целью продолжена работа по пропаганде правовых знаний в области защиты прав потребителей путем размещения информации на официальном сайте Сланцевского муниципального района.

Уважаемые жители, если Вы предполагаете, что Ваши права потребителя нарушены, Вы можете обратиться за получением консультации в администрацию Сланцевского муниципального района по адресу: г. Сланцы, пер. Почтовый, д. 3, кабинет 27 или по телефону 2-31-46.

Специалист отдела

по взаимодействию с ОМСУ, общим

и организационным вопросам Ю. Г. Дмитриева