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

**за 1 полугодие 2020 года**

В 2020 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.

Так, в первом полугодии по вопросам защиты прав потребителей к специалисту администрации обратились 88 человек.

Основными вопросами обращений граждан остаются нарушения продавцами порядка рассмотрения требований потребителей, нарушение сроков проверки качества (экспертизы) товара, нарушение сроков доставки (передачи) товаров, непредставление на период ремонта (замены) товара аналогичного качества, отказ продавцами в возврате денежных средств, в замене товара ненадлежащего качества и т.д.

Традиционно преобладали жалобы в сфере розничной торговли, в основном на качество реализуемых товаров: мобильные телефоны, технически сложные товары бытового назначения (61% от общего количества поступивших обращений). Следует отметить, что самым распространенным является нарушение срока проверки качества (экспертизы) товара.

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

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.  Так, по результатам рассмотрения обращений потребителям оказана помощь в составлении 6 исковых заявлений. Мотивами для обращения потребителей к судебной защите стали несогласия потребителя с отказом продавца (исполнителя) удовлетворить законные требования потребителя и оставление претензии без ответа.

Следует отметить, что нарушенные права потребителей в основном восстанавливаются в досудебном порядке. Потребителям оказана помощь в составлении 23 претензии к продавцам и исполнителям работ (услуг). Данные меры позволили урегулировать без судебного разбирательства потребительские вопросы и возместить материальные потери потребителей.

        Как и прежде, одним из основных приоритетных направлений работы в сфере защиты прав потребителей является просветительская работа среди населения, повышение правовой грамотности. В целях повышения уровня правовой грамотности населения на официальном сайте администрации Сланцевского муниципального района размещается информация по вопросам защиты прав потребителей.

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. Трестовский, д. 6, кабинет 5 или по телефону 2-19-89.