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

**за 1 полугодие 2019 года**

Важнейшим направлением деятельности органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей является работа с обращениями граждан, оказание содействия жителям города в реализации их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей. Администрация Сланцевского муниципального района осуществляет на безвозмездной основе помощь гражданам по разъяснению положений действующего законодательства. В том числе, осуществляет подготовку от имени потребителей документов, необходимых для обращения к продавцам, исполнителям товаров (работ, услуг), в случае обнаружения недостатков в товарах и услугах, оказывает практическую консультативную помощь при обращении как непосредственно к специалисту, так и при письменном, телефонном обращении, либо при обращении через интернет.

За первое полугодие 2019 года поступило и  рассмотрено 146 обращений потребителей.

Проанализировав структуру обращений  потребителей, следует отметить то, что характер и количество обращений по сравнению с другими годами существенно не изменились. Число основных по-прежнему составляют обращения на сферу торговли (71%) и сферу услуг (29%). При этом в сфере торговли наибольшее количество всех обращений связано с приобретением товара ненадлежащего качества, в сфере услуг – с оказанием услуг в области бытового обслуживания населения и выполнением работ.

Основные вопросы по характеру обращений в сфере торговли непродовольственными товарами связаны с нарушением срока при возврате денег за некачественную продукцию, ущемление прав при замене некачественного товара, зачастую покупателю не найти предпринимателя из-за прекращения деятельности, встречаются случаи отсутствия информации на русском языке, неправильного оформления гарантийного талона, невыдача чека и т. д. Чаще всего жалуются на ненадлежащее качество технически сложных товаров бытового назначения, обуви, одежды. Среди обращений на качество сложно-бытовой техники преобладают претензии на низкое качество сотовых телефонов, электробытовых машин и приборов, бытовой радиоэлектронной аппаратуры, компьютерной техники, а также на некачественные обувь и одежду. Стоит также отметить наличие претензий к качеству строительных материалов и поставляемой мебели.

Наибольшее число обращений граждан с жалобами на качество услуг поступило по изготовлению и ремонту мебели, ремонту и техническому обслуживанию автотранспорта, ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры. Жалобы потребителей связанных с оказанием услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства в основном касались качества ремонта и содержания жилищного фонда. Также поступали обращения граждан на качество услуг связи, транспортных и платных медицинских услуг.

Следует отметить, что нарушенные права потребителей в основном восстанавливаются в досудебном порядке. Потребителям оказана помощь в составлении 38 претензий к продавцам и исполнителям работ (услуг).

Одним из направлений деятельности по обеспечению защиты прав потребителей является содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту.

Мотивами для обращения потребителей к судебной защите стали несогласия потребителя с отказом продавца (исполнителя) удовлетворить законные требования потребителя и оставление претензии без ответа.

В случаях, когда требование потребителей не удовлетворялись в добровольном порядке продавцами, исполнителями работ (услуг) - специалистом по защите прав потребителей оказывалась практическая помощь в составлении исковых заявлений и подготовке доказательной базы, разъяснялся порядок предъявления иска. 7 потребителям оказана помощь в подготовке искового заявления в суд.

В целях повышения уровня правовой грамотности населения на официальном сайте администрации Сланцевского муниципального района размещается информация по вопросам защиты прав потребителей. В рамках подготовки и проведения Всемирного дня защиты прав потребителей в 1 квартале 2019 года проведена телефонная  горячая линия «Цифровой мир: надежные смарт-устройства».

В мае и июне 2019 года, совместно со специалистами территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области в Кингисеппском, Волосовском, Сланцевском районах проведена «горячая линия» по вопросам качества безопасности детских товаров и детского отдыха.

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.