**Отчет о проделанной работе по исполнению Закона РФ «О защите прав потребителей» по г.Искитиму за 2018г.**

Всего за 2018 год в Управление экономического развития по вопросам защиты прав потребителей обратилось 159 человек, оказана помощь в составлении 42 претензий. Рассмотрение 21 претензии (51%) решено в пользу потребителей. Оказано 117 устных консультации. Из общего количества поступивших обращений на нарушение прав потребителей 84 % приходится на сферу торговли, 16 % - по вопросам оказания услуг. В 2018 году потребителям города Искитима возмещено 215 тыс. рублей.

В сфере торговли значительное количество нареканий граждан приходится на ненадлежащие качество технически сложных товаров, мебели, одежды и обуви. В сфере услуг — на качество монтажа балконов и установку дверей, а также услуги связи. Возросло количество жалоб в отказе по обмену товаров как надлежащего, так и ненадлежащего качества, отсутствие полной и достоверной информации о товарах, продажу товаров ненадлежащего качества. При рассмотрении жалоб на качество сотовых телефонов, высказываются нарекания в адрес магазинов и сервисных центров, оказывающих услуги по гарантийному ремонту товаров (не выдаются документы на прием и выдачу товара, задерживаются сроки ответа на претензии, исполнения ремонта, не выдаются заключения, возврат товара с дополнительными повреждениями).

Наибольшее количество жалоб поступило на качество:

- одежды и обуви 13 %, от общего количества обращений;

- сотовых телефонов 33 %, от общего количества обращений;

- технически сложных товаров бытового назначения 12 %, от общего количества обращений.

Юридические лица, на которых поступило наибольшее количество заявлений по нарушению Закона РФ «О защите прав потребителей»:

**- сотовые телефоны, компьютерная техника:**

1. ПАО «ВымпелКом» - г. Искитим, ул. Станционная, 24 Б, ул. Пушкина, 59;

2. АО «РТК» Регион Сибирь Офис продаж S150 - г.Искитим, ул. Станционная, 1;

3. АО «Мегафон Ритейл» - г.Искитим, ул.Юбилейная,2;

4. ООО «Евросеть ритейл» - г. Искитим, ул. Юбилейная, 2;

5. ООО «Эридан», магазин «Корпорация центр» - г. Искитим, ул. Лермонтова, 43;

6. ПАО «Мегафон» - г.Искитим, ул. Станционная, 1;

7. ООО «Мобильный город» - г .Искитим, ул. Юбилейная, 2а.

**- мебель:**

1. ИП Долгина Э.Г., магазин «Много мебели» - г. Искитим, ул. Комсомольская, 19.

**- одежда:**

1. ИП Крупице Т.Г. салон «Элегант» - г. Искитим, ул. Комсомольская, 19.

Важнейшее значение для предупреждения и пресечения нарушений в сфере потребительского рынка и услуг имеет работа с обращениями граждан, анализ которых позволят определить проблемные сферы предпринимательской деятельности с точки зрения защиты прав потребителей и усилить деятельность в этом направлении.

В отчетном периоде уделялось особое внимание своевременному информированию населения по предупреждению и пресечению нарушений действующего законодательства. На официальном сайте администрации города Искитима на главной странице в разделах «Официальная информация», «Защита прав потребителей», в газете «Искитимские ведомости» регулярно размещается нормативная и просветительская информация по потребительской тематике. Ежедневно гражданам оказывается помощь по телефону и при личном обращении, в части выполнения торговыми организациями Закона «О защите прав потребителей» и других нормативно-правовых актов.

Деятельность управления по защите прав потребителей на досудебном этапе защиты прав потребителей проходит по следующим основным направлениям: создание и развитие системы информирования и консультирования потребителей, помощь потребителям в подготовке и оформлении документов по защите их законных требований, консультирование по основам оказания правовой помощи потребителям, информирование потребителей через средства массовой информации.

С 2015 года в городе осуществляет деятельность Совет по взаимодействию с органами по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей при администрации города Искитима (далее - Совет).

15.03.2018 года, проведено заседание Круглого стола, посвященного Всемирному Дню защиты прав потребителей. В течение 2018 года проведены заседания Координационного Совета по взаимодействию с органами по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей администрации г. Искитима Новосибирской области, 28.06.2018 года на тему: «О соблюдении предприятиями торговли г. Искитима правил продажи отдельных видов товаров» и 18.09.2018 года на тему: «О работе с обращениями граждан г. Искитима в сфере защиты прав потребителей, анализ обращений, работа со СМИ».

Обратиться за консультацией по вопросам защиты прав потребителей можно:

- лично в часы приема: вторник и четверг с 08.00 до 17.15, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, по адресу: г.Искитим, ул.Пушкина, 51, кабинет 46;

- по телефону 8(38343) 2-47-25 в соответствии с режимом работы Управления экономического развития.

««Горячая линия» управления Роспотребнадзора по Новосибирской области по телефону 8-800-350-50-60 работает в будние дни, звонок бесплатный из любого населенного пункта страна».

Начальник УЭР И.Ю.Саенко

Овчинникова М.В. 8 (38343)2-47-25