**Отчет за 2022 год**

**Защита прав потребителей**

В 2022 году по вопросам защиты прав потребителей в администрацию обратилось 196 человек. Специалистами отдела предпринимательства и потребительского рынка администрации округа оказана помощь в составлении 109 письменных претензий по защите прав потребителей, в том числе 4 исковых заявлений. Телефонных консультаций, в ходе которых специалисты отдела разъясняют гражданам их права, порядок досудебного урегулирования споров, вопросы подачи исковых заявлений в суд дано 50 гражданам.

Основная масса обращений касается нарушений, допущенных в сфере розничной торговли - 52%, . Обращения в сфере оказания возмездных услуг (работ) составила 24%, по жилищно-коммунальным услугам - 4%, туристических, транспортных, финансовых, связи и прочих услуг -20 % .

Отраслевая структура обращений на протяжении последних нескольких лет не меняется.

Среди обращений в сфере розничной торговли чаще всего граждане обращаются по вопросам, связанным с приобретением товаров ненадлежащего качества, несоответствие цены (на ценнике может быть указана цена, которая не соответствует фактической или вообще отсутствует). Предоставлением недостоверной информации о товарах, невозможностью возврата товаров, приобретенных дистанционным способом, во время проведения презентаций, рекламных акций, выездных ярмарках.

Нарушалось право потребителя на замену товара, либо возврат денежных средств в случае обнаружения недостатков в технически сложных товарах в течение 15 дней со дня покупки (смартфоны, планшеты, телевизоры, холодильники и другие).

По обращениямв сфере оказания возмездных услуг (работ).

Обращения данной тематики занимают второе место после обращений по розничной торговле. Преобладают обращения граждан на деятельность, связанную с изготовлением мебели, ремонтом бытовой техники. Нарушались сроки выполнения работы и (или) ненадлежащее качество оказанной бытовой услуги.

# По поводу оказания жилищно-коммунальных услуг в 2022 году обращения поступали на невыполнение текущих ремонтов подъездов, крыш, неудовлетворительное водоснабжение, засоры канализационных труб. Обращения потребителей,  связанные с оказанием услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами.

По вопросам оказания туристских услуг поступали обращения, связанные с отказом потребителей от туристической путевки. Поводом для обращений стало несогласие потребителей с размером возвращаемой турфирмой суммы либо отказ турфирмы возвращать уплаченные деньги.

В течение 2022 года проводилось консультирование и информирование потребителей в сфере защиты прав потребителей по вопросам финансовых услуг. Зачастую потребитель сталкивается с недостаточно четким представлением (в силу невнимательности, финансовой, юридической неграмотности) о последствиях подписания договора. Потребители при заключении конкретного договора не обращают внимание на «мелкий шрифт», в связи с чем возникает ряд правовых последствий, на которые не рассчитывал потребитель и (или) финансовые организации предлагают (навязывают) потребителю дополнительные услуги наряду с основными.

В современных условиях расширения использования финансовых услуг, появления новых финансовых инструментов, вопросы финансовой грамотности стали чрезвычайно актуальными для населения. В разделе «Экономика» в постоянном режиме размещается информация о финансовой грамотности, финансовой безопасности и защите прав потребителей финансовых услуг.

В течение года на официальном сайте администрации Чайковского городского округа для жителей города размещались информационно - просветительские статьи, связанные с информированием их в области защиты прав потребителей.

При возникновении вопросов, касающихся восстановления нарушенных потребительских прав граждан, а также с целью повышения правовой грамотности каждый потребитель имеет возможность ознакомиться с необходимой информацией, размещенной в разделе «Защита прав потребителей».

На базе Чайковского муниципального Фонда поддержки малого предпринимательства для предпринимателей, их сотрудников и граждан проведены информационно - обучающие семинары: «Защита персональных данных», **«**Обязательная маркировка товаров **-** это способ защитить потребителей от контрафакта», «Час с экспертом» обучающие семинары со специалистами Роспотребнадзора, Прокуратуры.