**Защита прав потребителей - 2021 год**

В 2021 году по вопросам защиты прав потребителей в администрацию обратилось 196 человек. Специалистами отдела потребительского рынка и предпринимательства администрации округа оказана помощь в составлении 100 письменных претензий по защите прав потребителей, в том числе 3 исковых заявлений. Правовое консультирование в устной форме дано 96 гражданам.

В числе основных причин, послуживших для обращения граждан, остаются: продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также непредставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях), продавцах, нарушение сроков исполнения услуг.

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере розничной торговли, их доля составила 61 % от всех обращений потребителей. Обращенияв сфере оказания возмездных услуг (работ) составили 25 %, по жилищно - коммунальным услугам - 3%, туристическим - 3%, доля иных обращений составила 8 %.

В целом, соотношение обращений потребителей по сферам потребительского рынка по сравнению с предыдущим годом существенно не изменилась.

* Среди обращений в сфере розничной торговли чаще поступали обращения, связанные с покупкой непродовольственных товаров. Наибольшее количество вопросов возникало у потребителей при приобретении технически сложных товаров. Как и в предыдущий год, лидирующую позицию занимали обращения по сотовым телефонам (смартфонам).

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 (сотовые телефоны, планшеты, телевизоры, холодильники и другие).

Поступали иные причины обращений от потребителей: предоставление недостоверной информации о товаре, нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара. Вопросы, связанные с покупкой товара дистанционным способом, недействительность отдельных условий договора, вопросы по сроку годности и гарантийному сроку товара.

* По обращениямв сфере оказания возмездных услуг (работ).

Обращения данной тематики занимают второе место после обращений по розничной торговле. Обращения связаны с изготовлением мебели, ремонтом бытовой техники, услугами химчистки.

Мотивы и причины обращений по оказанию бытовых услуг:

- ненадлежащее качество оказанной бытовой услуги;

- нарушение срока выполнения услуги, работы ;

- отказ от договора оказания услуги;

- повреждение вещи потребителя, переданной в работу.

* По поводу оказания жилищно-коммунальных услуг в 2021 году обращения поступали на ненадлежащее содержание подъездов, невыполнение текущих ремонтов подъездов, крыш, неудовлетворительное водоснабжение, засоры канализационных труб.
* 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.
* По иным обращениям:

В 2021 году поступали обращения жителей по вопросам оказания образовательных услуг, культурно - досуговых и иных платных услуг. Исполнитель услуг отказывал возвратить уплаченные суммы потребителю при изменении существенных условий договора.

В течение всего 2021 года на официальном сайте администрации Чайковского городского округа для жителей города размещались информационно - просветительские статьи, связанные с информированием их в области защиты прав потребителей.

Для удобства и информирования жителей создан раздел «Защита прав потребителей», в который вошли подразделы: «Нормативно-правовые акты в области защиты прав потребителей», «Образцы претензий и исковых заявлений», подраздел «Часто задаваемые вопросы».

На базе Чайковского муниципального Фонда поддержки малого предпринимательства проведены информационно - обучающие мероприятия в режиме онлайн: «Финансовая грамотность для подростков», «Защита персональных данных», **«**Обязательная маркировка товаров **-** это способ защитить рынок от контрафакта», «Требование контрольных и надзорных органов к деятельности предпринимателей», «Час с экспертом» совещание со специалистом Роспотребнадзора.