**Осуществление мероприятий по защите прав потребителей, предусмотренных Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»**

За 12 месяцев 2020 года в адрес отдела экономики и планирования, осуществляющего функции по защите прав потребителей, поступило 14 устных обращений граждан. По устным обращениям были даны консультации в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан в сфере торговли в основном связаны с продажей товаров ненадлежащего качества. Значительная часть обращений граждан – 79,8% (36,07% - 2019 год) связана с нарушениями потребительского законодательства в сфере торговли непродовольственными товарами. Чаще всего жалобы поступают на ненадлежащее качество технически сложных товаров бытового назначения – сотовых телефонов,  радиоэлектронной аппаратуры, а также мебели, строительных и отделочных материалов, обуви.

Среди обращений на качество бытовых и технически сложных товаров преобладают претензии на низкое качество сотовых телефонов с сенсорным дисплеем – 25,4%, радиоэлектронной аппаратуры – 18,2%, электробытовых машин, приборов, инструментов – 10,5%, а также автомобилей и запасных частей к ним – 13,5%.

Часть жалоб потребителей связаны с оказанием услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, обращение с твёрдыми коммунальными отходами – 1 обращение, а также электроснабжение – 1 обращение.

Все обращения граждан рассмотрены, оказана помощь в составлении 2 претензий. Анализ поступивших обращений показывает, что мотивом обращений является:

-некорректное отношение продавцов к потребителям;

-ненадлежащее исполнение услуги (работы);

-приобретение товаров ненадлежащего качества;

-отсутствие знаний по возврату товара ненадлежащего (надлежащего) качества, приобретённого дистанционным способом продажи;

-нарушение сроков поставки предварительно оплаченного товара, исполнения услуги (работы), устранения недостатков;

-невыполнение требования потребителя о возврате ранее уплаченной суммы денег при расторжении договора купли-продажи, двукратной стоимости поврежденного (утраченного) товара при выполнении некачественной работы;

-отсутствие знаний по составлению письменных претензий, исковых заявлений.

Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей стало наиболее распространенным и эффективным средством в решении одной из главных задач по обеспечению реализации и защиты прав потребителей – содействии в досудебном урегулировании спорных правоотношений, возникающих между потребителями, продавцами, исполнителями.