



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«БОРОВСКИЙ РАЙОН»
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

Советская ул., д. 4, г. Боровск,
Калужская область, 249010
тел. (48438) 4-11-44
факс (48438) 4-30-00
E-mail: aborovsk@adm.kaluga.ru

**Министерство конкурентной
политики Калужской области**

**Министру
Н.В.Владимирову**

**Плеханова ул., д.45, г.Калуга,
248001**

«07» 07 2023 г. № 4154/01-17

На №01/537-17 от 19.06.2023 г.

Уважаемый Николай Викторович!

Администрация муниципального образования муниципального района «Боровский район» по Вашему запросу направляет информацию за 1 полугодие 2023 года.

Специалист по торговле и защите прав потребителей отдела экономического развития в своей деятельности руководствуется Законом РФ «О защите прав потребителей», постановлениями Правительства РФ и другими нормативными документами, следуя направлениям государственной политики в области защиты прав потребителей.

Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях граждан, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе.

В 1 полугодии 2023 года с жалобами и за консультациями к специалисту по защите прав потребителей обратился 41 человек.

В ходе рассмотрения обращений специалистом по защите прав потребителей разъясняются требования действующего законодательства руководителям субъектов потребительского рынка. В результате принимаемых мер требования потребителей удовлетворяются в добровольном порядке: возмещаются денежные средства за некачественные товары (работы, услуги), производится замена товаров с недостатками на новые, устраняются недостатки в товарах (работах, услугах), компенсируется материальный ущерб и прочее.

За 1 полугодие 2023 года все обращения граждан рассмотрены. В пользу потребителей в досудебном порядке возвращены деньги или товары на общую сумму 100 000 рублей при продаже товаров ненадлежащего качества и за некачественно оказанные услуги.

Работа с обращениями граждан позволяет выявить наиболее неблагоприятные сферы деятельности с высоким процентом нарушений законодательства о защите прав потребителей.

Наиболее проблемной остается сфера торговли, на которую приходится основная масса обращений граждан (75,6%). Чаще всего потребители сталкиваются с нарушениями их прав со стороны торгового предприятия при выполнении требований по замене некачественного товара и расторжению договора купли-продажи. Больше всего жалоб поступает на качество товара, в том числе на качество технически сложных товаров бытового назначения (9,8%), сотовых телефонов и средств мобильной связи (4,9%).

Пример. К специалисту по защите прав потребителей поступила жалоба. Потребитель совершил через крупный маркетплейс неудачную покупку, комплект для промывки водостоков и канализационных труб стоимостью 5 000 рублей. Комплект приобретался специально для того, чтобы устранить имеющийся засор канализационной трубы. После покупки потребитель попытался использовать приобретенный комплект, но свою функцию он не выполнил, хотя в описании было заявлено о надежном устранении засоров. Приглашенный сантехник, подтвердил, что такой комплект засор устранить не сможет.

В связи с этим потребитель решил вернуть товар продавцу и потребовать возврат уплаченной суммы. Однако продавец посчитал, что товар ненадлежащего качества и заявил, что вернуть его возможно только в течение 7 дней, а срок уже прошел.

Специалист по защите прав потребителей предложил составить претензию в письменном виде и отправить ее заказным письмом на адрес продавца.

В результате сложившейся ситуации вопрос был решен в пользу покупателя, продавец вернул деньги.

Пример. К специалисту по защите прав потребителей поступила жалоба. Покупатель приобрел в крупном салоне-магазине, торгующим вечерними платьями, выпускное платье для дочери стоимостью 25 000 рублей. Платье имело особый фасон и при примерке немного «не село» по фигуре девушки. Консультант убедил приобрести платье, пообещав его бесплатно отпарить. Придя домой, потребитель решил не заниматься переделками изделия, а просто подобрать другой вариант. Покупатель обратился в салон с отказом от покупки платья и просьбой вернуть стоимость товара. В магазине вернуть деньги покупателю отказали, сообщив, что в соответствии со статьей 25 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе обменять недовольственный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребителю предъявили заказ-наряд, из которого следовало, что отпаривание платья услуга платная и стоит 2000 рублей.

Специалист по защите прав потребителей предложил составить претензию в адрес салона-магазина и разъяснил порядок вручения. Администрация салона

приняла претензию и через некоторое время менеджер салона предложил пройти к кассе для получения денег.

Пример. К специалисту по защите прав потребителей поступила жалоба. Покупатель приобрел на территории гипермаркета «Горбушкин Двор» фотоаппарат стоимостью 70 000 рублей. В процессе эксплуатации потребитель обратил внимание, что фотоаппарат ранее уже использовался, на корпусе обнаружился глубокие царапины.

Специалист по защите прав потребителей предложил составить претензию в адрес магазина и разъяснил порядок вручения.

В результате сложившейся ситуации вопрос был решен в пользу покупателя, продавец вернул деньги.

Специалистом по защите прав потребителей даются консультации и разъяснения гражданам по действию Закона РФ «О защите прав потребителей», по правилам торговли, как при личных беседах, так и через средства массовой информации. Проводятся занятия с сотрудниками торговых предприятий по вопросам торговли и защиты прав потребителей.

В целях повышения своего профессионального уровня специалист по защите прав потребителей принимает участие в семинарах и вебинарах, которые организует Министерство конкурентной политики Калужской области и другие организации.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Заместитель главы администрации



А.В.Горячева