

В 2012 год специалистом по защите прав потребителей, управления экономического развития администрации Здвинского района рассмотрено 33 письменных обращения от потребителей. Из общего количества поступивших обращений 27 (82%) приходится на предприятия торговли; 6 (18%) на бытовые услуги.

По сравнению с 2011 годом наблюдается снижение поступления жалоб от потребителей (на 34%). В первую очередь, снижение жалоб связано с тем, что в средствах массовой информации публикуются разъяснения по законодательству в сфере защиты прав потребителей. Потребители становятся более «грамотными» в вопросах, касающихся защиты прав потребителей, знают свои права, законодательство. Также продавцы стараются соблюдать требования Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

При рассмотрении жалоб заявителей более 70% разрешилось в добровольном порядке в пользу потребителей. Наибольшую долю в общем числе жалоб составляют заявления по продаже товаров с недостатками, нарушение сроков предоставления услуг, предоставление услуг ненадлежащего качества.

Поскольку наибольшее количество жалоб поступило на низкое качество товаров, то проведен структурный анализ жалоб в сфере торговли: наибольшее количество жалоб поступило

- обувь и швейные изделия – 46%;
- технически сложные товары бытового назначения – 38%;
- сотовые телефоны – 16%.

Наибольшее число обращений граждан с жалобами на качество услуг поступило на работу исполнителей при ремонте и строительстве жилья – это претензии, в основном, на качество установки оконных блоков из профиля ПВХ различных марок, установка и монтаж входных металлических дверей.

За 2012 год дано 30 консультаций по Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей»: разъяснения по вопросам о сроке устранения недостатков товаров, сроке проведения экспертизы, возврате товаров надлежащего качества, последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) и т.д.

Уважаемые потребители! Напоминаем, что консультации по интересующим Вас вопросам в области защиты прав потребителей можно получить по телефону 21-440 или по адресу: ул. Мира, 13, администрация Здвинского района, кабинет № 26.