В течение 2020 года отделом экономического развития и инвестиций Кировской районной администрации проводилась работа по пресечению нарушений потребительских прав и повышению эффективности действующей системы защиты законных интересов и прав граждан, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В 2020 году за защитой своих прав в отдел обратилось **28**потребителей, за аналогичный период 2019 года поступило **44**письменных и устных обращений, то есть их количество снизилось на 36 %.

Характер заявлений за данный период не изменился.

Основное количество жалоб на телефоны и средства мобильной связи, обувь, одежду, мебель.  Имели место жалобы на технически сложные товары бытового назначения.

В результате проведенной работы по письменным и устным обращениямв **11** случаях сумма возмещения денежных затрат за товар ненадлежащего качества составила **103796**  **рублей.**

В **9**случаях устранению недостатков подвергся товар стоимостью **85460**  **рублей**.

По результатам рассмотрения дела в Кировском районном суде Калужской области в пользу потребителя было взыскано денежные средства за товар ненадлежащего качества, неустойка и моральный вред в размере**5537 рублей.**

В **3** случаях были даны разъяснения действующего законодательства о товарах, не подлежащих возврату в течение 14 дней. Оказана помощь в составлении претензии о предоставлении подменного фонда - **1**. Обращений находится в работе – **1**.

Анализируя обращения по защите прав потребителей за 2020 года можно отметить, что их количество уменьшилось  по сравнению с 2019 годом (63,64%).

Характер заявлений за данный период существенно не изменился: основные обращения связаны с продажей товаров ненадлежащего качества.

В структуре обращений по видам деятельности также не произошло существенных изменений.

Структура обращения по товарным группам:

- рост обращений по продаже одежды, мебели, автомобильного оборудования и товаров хозяйственно-бытового назначения - не было обращений за аналогичный период прошлого года;

-  количество обращений по продаже обуви осталось на прежнем уровне;

- количество обращений по продаже телефонов и средств мобильной связи снизилось и составило 52,4 % к уровню 2020 года;

- количество обращений по продаже технически сложных товаров снизилось и составило 33,3 % к уровню 2020 года.

- количество обращений граждан по предоставлению услуг в 2020 году не поступало.

Защита нарушений прав граждан в сфере потребительского рынка является одним из важных направлений деятельности органов местного самоуправления.

В проблемах защиты прав потребителей объединены усилия администрации и территориального отдела управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области в Кировском, Куйбышевском, Барятинском, Мосальском, Спас-Деменском районах и другими контролирующими органами, что помогает более эффективно отстаивать законные права граждан, повышать уровень защищенности потребителей от действий недобросовестных исполнителей.

Анализ работы с жалобами и обращениями свидетельствует о возрастающей активности потребителей при отстаивании своих прав вследствие проводимой информационно-просветительской работы среди населения.

В целях информирования и просвещения населения об их правах и способах реализации прав по защите прав потребителей широко используются средства массовой информации и официальный сайт муниципального района, на котором размещена информация о реализации Закона РФ «О защите прав потребителей» в доступных для гражданина схемах, результаты работы отдела и прочая информация.

В рамках Всемирного дня прав потребителей, девизом которого в 2020 году стал слоган «Рациональный потребитель» («The Sustainable Consumer»)**,** специалистами Кировской районной администрацией была проведена большая информационно-просветительская работа.

На официальном сайте муниципального района «Город Киров и Кировский район» освещены результаты деятельности по обеспечению защиты прав потребителей и подготовлена статья, посвященная Всемирному дню прав потребителей.

В целях повышения правовой грамотности потребителей раздел «Защита прав потребителей» официального сайта муниципального района был дополнен информационно-справочными материалами по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

В рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, отделом экономического развития и инвестиций была организована «горячая линия» по постоянно действующему телефону для оперативного решения потребительских проблем. Основные поступившие вопросы касались продажи технически сложных товаров, мебели.

На базе общеобразовательных школ района проведены открытые уроки, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей.

Проведен семинар «Правовой час» для потребителей старшего поколения - участников клуба общения ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».

Оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности, индивидуального подхода к каждому потребителю в Кировской районной администрации осуществляет ведущий эксперт отдела экономического развития и инвестиций  Спиридонова Ирина Алексеевна.

Мероприятия по разъяснению законодательства проводились ведущим экспертом в форме разъяснений и консультаций потребителям, а также переговоров с исполнителями, допускающими в своей деятельности ущемление прав потребителей.