В течение 2019 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 2019 году за защитой своих прав в отдел обратилось **44**потребителя, за аналогичный период 2018 года поступило **57**письменных и устных обращений.

В результате проведенной работы по обращениям в **15**случаях сумма возмещения денежных затрат за товар (услугу) ненадлежащего качества составила **302664 рублей.**

В **12**случаях устранению недостатков подвергся товар стоимостью **116670**  **рублей**.

В **4** случаях заменен товар на аналогичный стоимостью **22580 рублей.**

В **5**случаях заменен товар на другую марку стоимостью **19449 рублей.**

В **4** случаях была оказана помощь в составлении претензии о предоставлении подменного фонда.

**Четыре** обращения находится в работе.

Анализируя обращения по защите прав потребителей, за 2019 год можно отметить, что их количество уменьшилось по сравнению с 2018 годом (77%).

Характер заявлений за данный период существенно не изменился:

- продажа товаров с недостатками;

- нарушение сроков исполнения услуг;

- предоставление услуг ненадлежащего качества и др.

Поскольку наибольшее количество жалоб поступило на низкое качество товаров, то проведен структурный анализ жалоб в сфере торговли с целью выявления некачественных товаров.

Из проведенного анализа структуры обращения по товарным группам, следует, что в отчитываемом периоде количество обращений по продаже технически сложных товаров бытового назначения осталось на уровне аналогичного периода прошлого года, а количество обращений по продаже обуви и телефонов и средств мобильной связи снизилось и составило - 28,6% и 80,8% соответственно к уровню 2018 года.

Количество обращений граждан по предоставлению услуг за 2019 года в сравнении с соответствующим периодом прошлого года снизилось и составляет 75%.

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.

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.