**Информация**

**о применяемых органами местного самоуправления методах защиты прав потребителей в 2024 г.**

В 2024 году все обращения граждан, в количестве 45ед., по вопросам защиты прав потребителей были урегулированы в досудебном порядке. Составлено 12 претензий, которые удовлетворены так же в досудебном порядке.

Основные категории обращений:

  - Некачественный товар (электроника, бытовая техника, продукты питания) — 60%

  - Несоответствие ценников — 10%

  - Возврат товара — 15%

  - Гарантийные случаи — 15%

Результаты обработки обращений:

- Устные консультации: 32 (71%)

- Помощь в составлении претензий: 6 (13%)

- Составленные претензии: 7 (16%)

Примеры обращений:

1. \*\*Некачественный товар\*\*

   - \*\*ФИО\*\*: гражданка Б

   - \*\*Дата\*\*: 17.04.2024

   - \*\*Проблема\*\*: Брак микроволновой печи фирмы MAUNFELD.

   - \*\*Результат\*\*: Составлена претензия.

2. \*\*Несоответствие ценников\*\*

   - \*\*ФИО\*\*: З

   - \*\*Дата\*\*: 02.04.2024

   - \*\*Проблема\*\*: Несоответствие ценника цене в чеке (магазин Теле2).

   - \*\*Результат\*\*: Устная консультация.

3. \*\*Гарантийный ремонт\*\*

   - \*\*ФИО\*\*: Р

   - \*\*Дата\*\*: 07.06.2024

   - \*\*Проблема\*\*: Поломка холодильника.

   - \*\*Результат\*\*: Составлена претензия.

4. \*\*Просроченный продукт\*\*

   - \*\*ФИО\*\*: В

   - \*\*Дата\*\*: 08.07.2024

   - \*\*Проблема\*\*: Просроченный продукт.

   - \*\*Результат\*\*: Устная консультация, обращение в Роспотребнадзор

5. \*\*Возврат товара\*\*

   - \*\*ФИО\*\*: Р

   - \*\*Дата\*\*: 08.04.2024

   - \*\*Проблема\*\*: Возврат верхней одежды.

   - \*\*Результат\*\*: Устная консультация.

Все споры разрешены в досудебном порядке.

 Выводы:

- Наибольшее количество обращений связано с некачественной бытовой техникой и электроникой.

- Имеются так же жалобы на продукты питания (несвежий хлеб, просроченные товары), в качестве применяемых мер осуществляется мониторинг торговых точек на премет просроченных товаров, обращения в Роспотребнадзор.

- В большинстве случаев достаточно устной консультации, но в 30% обращений требуется оформление претензий.

Проведенные мероприятия:

- Постоянный контроль за качеством товаров в магазинах.

- Проведение разъяснительной работы с продавцами о правилах маркировки ценников.

- повышение правовой грамотности населения, обучающие мероприятия, раздача буклетов, размещение практики на официальном сайте, соц сетях.