

В отдел по защите прав потребителей администрации Новороссийска с начала 2011 года поступило 5940 обращений, в том числе 5449 (91,7%) - в сфере ЖКХ.

*****За первое полугодие 2011 года общее количество жалоб населения увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 2565, что связано с увеличением жалоб на ненадлежащее качество услуг ЖКХ.**

*****В области торговли по-прежнему лидируют жалобы на промышленную группу товаров (одежда, обувь, и др.). Значительное количество обращений приходится на качество мобильных телефонов, далее следуют бытовая техника (телевизоры, стиральные и посудомоечные машины), оргтехника (компьютеры, принтеры, модемы).**

*****В сфере услуг доля жалоб на услуги по сравнению с аналогичным периодом прошлого года возросла на 34%. Лидируют жалобы на жилищно-коммунальные услуги. Такие жалобы в первом полугодии составили 98,5 % от общего количества обращений на услуги, работы. Далее следуют жалобы на бытовые услуги - 1,2% и прочие (строительные, связь, банковские, медицинские, образовательные и др.) – 0,3 %.**

*****Проводя сравнение с первым полугодием 2010 года, можно отметить, что количество жалоб на торговлю уменьшилось (с 608 до 408), при этом значительно возросло количество жалоб на услуги, из которых лидируют услуги ЖКХ. Все поступившие в отдел с начала года обращения и жалобы потребителей рассмотрены своевременно. Даны консультации, разъяснения о применении законодательства о защите прав потребителей, оказано содействие в подготовке и предъявлении претензий, осуществлена судебная защита. Всего с помощью специалистов отдела с начала года возмещено потребителям в судебном и досудебном порядке 9.044.738 руб. (в т.ч. в досудебном порядке – 7.554.694 руб.), из них по услугам ЖКХ – 6.586.790 руб. □**

*****С начала года проведено всего 57 экспертиз, возмещено потребителям – 69.660 руб., □ произведено 24 обмена товаров ненадлежащего качества - на новые или сделаны безвозмездные ремонты. Таким образом, благодаря сотрудничеству отдела с экспертами Торгово-промышленной палаты большинство обращений по качеству товаров рассмотрены оперативно в присутствии эксперта без необходимости обращения в судебные органы и назначения судебной экспертизы для рассмотрения □ потребительских споров.**