**Итоги работы Западного территориального отдела Управления Роспотребнадзора с обращениями граждан за 2022 год.**

В целях предупреждения и пресечения нарушений потребительского законодательства Западным территориальным отделом Управления Роспотребнадзора особое внимание уделялось работе с обращениями граждан, число которых составило в 2022 году - 372 обращения, из них по вопросам защиты прав потребителей 232 обращения и 140 обращений в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Из общего числа 5,3 % составляли жалобы о причинении вреда жизни и здоровью, окружающей среде, имуществу потребителей.

В сфере санитарного надзора самыми популярными стали обращения по вопросам условий проживания в жилых помещениях; качества пищевой продукции; состояния питьевой воды и питьевого водоснабжения населения; качества атмосферного воздуха в городских и сельских поселениях; сбора, использования, обезвреживания, транспортировки, хранения и захоронения отходов производства потребления.

Выросла доля жалоб на торговлю продовольственными товарами, в том числе табачными изделиями, где главной претензией граждан являлась открытая выкладка сигарет и отсутствие прайс – листа.

В сфере торговли продовольственными и непродовольственными товарами граждане жаловались на недоведение полной и достоверной информации о товарах; отказ продавца в замене товара ненадлежащего и надлежащего качества или возврате денежных средств; навязывание дополнительных платных услуг при продаже товара и др.

Анализ структуры обращений граждан в разрезе поднимаемых заявителями вопросов показал, что в сравнении с аналогичным периодом 2021 года произошло снижение доли жалоб на медицинские услуги, по вопросам об условиях проживания в жилых помещениях, об эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования и бытового обслуживания населения.

Увеличилось число обращений в секторе дистанционной продажи (через интернет) и составило 13 обращений. В основном жалобы касались заказанного на сайте, но не преданного покупателю товара; доставления другого товара вместо заказанного и др, в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг и составило 28 обращений, в сфере услуг связи -25 обращений.

На прежнем уровне остаются жалобы в сфере организации питания населения, транспортных услуг, банковской деятельности.

Все обращения рассмотрены без нарушений в пределах полномочий, даны разъяснения, 21 обращение послужило основанием для объявления в адрес хозяйствующих субъектов предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Западный территориальный отдел, поддерживая исковые требования истцов, и, руководствуясь полномочиями, вступая в судебные гражданские дела дал 18 заключений в целях защиты прав потребителей в порядке ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ, в пользу граждан присуждено более 305 тыс руб.

Западным территориальным отделом, как государственным органом, уполномоченным в области защиты прав потребителей, в суды подано 8 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей.

Необходимую консультацию, в том числе по подготовке проектов претензий и исковых заявлений, можно получить по адресу: г.Бузулук, 4 микрорайон, д. 1 «Б», в Западном территориальном отделе Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области, каб. 18 (3 этаж) или по тел. 8(35342) 5-60-36; в Консультационном пункте Бузулукского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области», каб. 22 (2 этаж) или по тел. 8(35342) 7-96-93

Актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей размещена на государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП) в сети Интернет, где представлены памятки, обучающие видеоролики, образцы претензий и исковых заявлений, информация о судебной практике и другие материалы.