**АНАЛИЗ**

обращений граждан за 2016 год по торговле

Отделом по защите прав потребителей и муниципальному контролю в сфере торговой деятельности управления по потребительскому рынку администрации города проведен анализ обращений граждан, поступивших в 2016 году.

Всего в отчетном году поступило 1184 (1028 устных и 156 письменных) обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей. Все поступившие обращения граждан рассмотрены в рамках действующего законодательства, по существу и в установленные законом сроки.

Из общего числа поступивших в 2016 году обращений на сферу торговли приходится 862 обращения.

**Структура обращений потребителей в сфере торговли**

Обращения граждан в сфере торговли в основном связаны с продажей товаров ненадлежащего качества либо с отказом в возврате товаров надлежащего качества, большая часть которых около 49,7% - технически сложные товары бытового назначения (сотовые телефоны, электробытовые машины и приборы, бытовая радиоэлектронная аппаратура, компьютеры), а также одежда, изделия из кожи и меха – 7,9%, автомобили и запасные части к ним – 7,9%, мебель, мебельные гарнитуры – 7,1%, обувь – 5,5%.

Всем обратившимся гражданам даны подробные консультации о практическом применении законодательства о защите прав потребителей, разъяснен порядок разрешения спорных ситуаций, в случае необходимости оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений, даны рекомендации о цивилизованных путях разрешения споров.