**Обзор обращений граждан по вопросам в сфере защиты прав потребителей, поступивших в управление в октябре 2013 года**

Всего в октябре текущего года в управление поступило 417 обращений по вопросам в сфере защиты прав потребителей.

Из них письменных обращений поступило 151.

57 граждан обратилось в общественную приемную управления.

На «горячую линию» управления поступило 209 звонков от потребителей.

По вопросам в сфере жилищно-коммунального хозяйства поступило в общей сложности 107 обращений. Из них письменных с сайта РосЖКХ – 64.

Большая часть обращений в сфере жилищно-коммунального хозяйства направлена для рассмотрения по подведомственности в Государственную жилищную инспекцию Костромской области и органы местного самоуправления.

Традиционно наибольшее количество обращений связано с ненадлежащим качеством технически сложных товаров. Всего таких жалоб поступило 122. Из них 12 письменных, 26 - в общественную приемную, 84 - по «горячей линии».

По иным товарам поступило 107 обращений, в том числе 19 по продовольственным товарам, 6 – по косметическим средствам.

Жаловались на ненадлежащее качество бытовых услуг и работ 45 потребителей.

Также поступали обращения на нарушения в сфере банковских услуг (10 обращений), медицинских (5), страховых (2), услуг общепита (2), связи (5), туризма (1), образовательных услуг (1), услуг по изготовлению очков (5).

По письменным жалобам проведено 11 проверок, по результатам которых виновные привлечены к административной ответственности. Иные обращения, содержащие сведения о совершении продавцами (исполнителями, изготовителями) административных правонарушений, находятся в стадии рассмотрения.

По устным обращениям граждан, а также по обращениям, не содержащим сведений о совершенных административных правонарушениях, даны устные либо письменные разъяснения законодательства, даны рекомендации о действиях для реализации прав, предоставленных законодательством в сфере защиты прав потребителей. При необходимости потребители обеспечивались образцами претензий либо исковых заявлений.