На сайт

**Обзор обращений по вопросам защиты прав потребителей,**

**поступивших на «горячую линию» управления**

**в 1-м полугодии 2015 года**

В первом полугодии 2015 года на «горячую линию» управления по вопросам защиты прав потребителей поступило 848 обращений, что составляет 45 % от общего количества поступивших обращений, касающихся нарушений в сфере защиты прав потребителей.

Из них наибольшее число обращений на «горячую линию» (30 %) связано с нарушениями прав потребителей при продаже технически сложных товаров бытового назначения – 256.

По вопросам качества других товаров в сфере розничной торговли (обувь, одежда, детские игрушки, косметические средства, бытовая химия, ювелирные украшения и пр.) на «горячую линию» управления поступило 188 звонков.

28 граждан звонили в связи с нарушениями при продаже продуктов питания.

На нарушения прав потребителей при продаже мебели жаловались 98 позвонивших.

39 граждан консультировались в связи с покупкой строительных и отделочных материалов.

О нарушениях прав потребителей при продаже лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения в управление поступило 20 обращений.

Небольшое количество жалоб – 9 связано с покупкой автомобилей.

По вопросам нарушений при оказании услуг и выполнении работ поступило в общей сложности 202 звонка, что составляет 24 % от общего количества обращений на «горячую линию» управления.

Из них 83 потребителя консультировались в связи с изготовлением мебели, остеклением и ремонтом жилых помещений, сервисным обслуживанием и ремонтом бытовой техники.

По вопросам в жилищно-коммунальной сфере обратились 66 потребителей.

В связи с проблемами с кредитными организациями звонки поступили от 21 гражданина.

14 обратившихся получили консультацию о своих правах при получении услуг в сфере связи.

На ненадлежащее качество медицинских услуг жаловались на «горячую линию» 11 потребителей.

7 звонков связано с качеством услуг в сфере общественного питания.

В случаях, не требующих оперативного вмешательства управления, потребителям оказывалась консультативная помощь. В отдельных случаях потребителям предложено подойти в общественную приемную управления для получения образцов претензий или исковых заявлений.