**СВЕДЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ И ПРАВОВОМ ПРОСВЕЩЕНИИ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ – ЮГРЕ В ПЕРВОМ КВАРТАЛЕ 2023 ГОДА**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на постоянной основе реализуются мероприятия по обеспечению, реализации и защите прав потребителей.

В январе – марте 2023 года в органы по защите прав потребителей муниципального и окружного уровней обратилось 1859 граждан за консультацией либо содействием в защите их прав, в том числе в органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа – 1858 потребителей. Количество обращений по вопросам защиты прав потребителей уменьшилось на 8% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (январь – март 2021 года – 2019 обращений).

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере розничной торговли, их доля составила 75,5% от всех обращений потребителей. Доли обращений по бытовым услугам составила 12%, по жилищно-коммунальным услугам 3,7%, услугам связи и транспортным услугам – 1,2%, медицинским услугам – 0,6% туристским услугам – 0,4%, иным платным услугам – 3%, доли обращений по остальным услугам – менее 0,4%.

Основные причины обращений потребителей были связаны с обнаружением недостатка в товаре (услуге, работе), нарушением срока оказания услуги (выполнения работы), вопросами по обмену (возврату) товара надлежащего качества, порядку расчета платы за услуги.

В первом квартале 2023 года органами по защите прав потребителей всем обратившимся гражданам оказана правовая помощь: дано 1859 консультаций по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, из них 1600 консультаций по порядку урегулирования потребительских споров на сумму 54 млн. рублей, оказана помощь в составлении 711 письменных претензий на сумму 28,4 млн. рублей (первый квартал 2022 года – 750 претензий на сумму 32,4 млн. рублей), дано 184 разъяснения по вопросам защиты прав потребителей представителям хозяйствующих субъектов (первый квартал 2022 года – 210).

В результате полученной правовой помощи потребителям удалось урегулировать в досудебном порядке 1461 потребительский спор, что составило 91,3% от общего количества споров, по которым потребителям была оказана помощь (первый квартал 2022 года – 94,5%).

С целью содействия потребителям в реализации их права на судебную защиту в январе – марте 2023 года органами местного самоуправления была оказана помощь в составлении и предъявлении в суды 11 исков в защиту прав потребителей на сумму 761,6 тыс. рублей (первый квартал 2022 года – 12 исков на сумму 768,6 тыс. рублей). В отчетном периоде судом рассмотрено 2 дела по искам 2022 года, удовлетворено 2 иска на сумму 114 тыс. рублей. Судами взысканы в пользу потребителей штрафы с ответчиков за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей на сумму 51 тыс. рублей.

С целью повышения правовой грамотности жителей автономного округа органами по защите прав потребителей муниципального и окружного уровней в первом квартале 2023 года проводилась информационно-просветительская работа: подготовлено 52 публикаций для местных печатных изданий, размещено 5595 информационных материала на официальных сайтах органов местного самоуправления в социальных сетях и мессенджерах, принято участие в 10 тематических передачах на радио и телевидении, проведено 110 просветительских мероприятия (лекции, классные часы, открытые уроки, встречи, «круглые столы», конкурсы) для граждан, в том числе для школьников, студентов, лиц старшего поколения, 22 мероприятия (совещания, семинары, «круглые столы») для предпринимателей, изготовлены и распространены среди населения буклеты, памятки с информацией о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав (1034 экземпляра).

Организация работы по консультированию и информированию граждан о правах потребителей является действенным и эффективным механизмом содействия в реализации и защите прав и законных интересов жителей автономного округа и способствует повышению правовой грамотности всех участников потребительского рынка.