

Анализ письменных обращений граждан за 2011 год

Автор: odmin

01.03.2012 12:05 - Обновлено 01.03.2012 12:10

Специалистами отдела экономики потребительского рынка Управления экономики городского совета в 2011 г. рассмотрено 107 письменных обращений граждан, в том числе по вопросам защиты прав потребителей - 61 обращение, в 2010 г. было рассмотрено 110 обращений граждан, в том числе по вопросам защиты прав потребителей - 88 обращений.

По результатам рассмотрения заявлений по защите прав потребителей требования потребителей удовлетворены в 43 обращениях (71%): произведен обмен товара на качественный, выполнен гарантийный ремонт, устранены недостатки при оказании услуг, произведен перерасчет в пользу потребителя, возвращены деньги за приобретенные некачественные товары и оказанные услуги ненадлежащего качества на общую сумму 27 233,0 грн.

Проведенный анализ обращений граждан показал, что:

- 19,7 % или 12 письменных обращений поступило по вопросу приобретения бытовой и сложной бытовой техники ненадлежащего качества. В 11 случаях удовлетворены требования потребителей в обмене некачественного товара на новый надлежащего качества, в проведении гарантийного ремонта, восстановлении гарантийных обязательств, возврате денег за

некачественный

товар

на

общую

сумму

7921

грн.

Анализ письменных обращений граждан за 2011 год

Автор: odmin

01.03.2012 12:05 - Обновлено 01.03.2012 12:10

- 6,5 % или 4 письменных обращения поступило по вопросу приобретения мобильных телефонов ненадлежащего качества. В 2 случаях удовлетворены требования

покупателей

в проведении гарантийного ремонта, возврате денежных средств на общую сумму

1669

грн.

- 8,2 % или 5 письменных обращений поступило по вопросу приобретения некачественной обуви. В 4 случаях удовлетворены требования покупателей в проведении гарантийного ремонта, в обмене некачественного товара на новый надлежащего качества,

в

возврате денежных средств на общую сумму

2140

грн.

- 8,2 % или 5 письменных обращений поступило по вопросу приобретения одежды. Покупатели столкнулись с проблемами разного характера (товар не подошел по размеру,

оказался

некачественным). В 2 случаях удовлетворены требования потребителей в обмене

товара

на

новый,

возврате

денег

Анализ письменных обращений граждан за 2011 год

Автор: admin

01.03.2012 12:05 - Обновлено 01.03.2012 12:10

на общую сумму

770

грн.

- 22,9 % или 14 письменных заявлений поступило по вопросу приобретения прочих непродовольственных товаров. В 9 случаях удовлетворены

требования потребителей в обмене некачественного товара на новый надлежащего качества, проведении

гарантийного

ремонта,

возврате

денежных

средств

на сумму

7043 грн.

- 4,9 % или 3 письменных обращения поступило по вопросу приобретения некачественного продовольственного товара. Во всех случаях требования заявителей удовлетворены,

возвращены

денежные

средства

на

общую сумму

36

Анализ письменных обращений граждан за 2011 год

Автор: odmin

01.03.2012 12:05 - Обновлено 01.03.2012 12:10

грн.

- 19,7 % или 12 письменных обращений поступило по вопросу некачественно оказанных услуг. В 8 случаях спорные вопросы разрешены, требования потребителей о надлежащем

предоставлении услуг удовлетворены

на

сумму

5354

грн.

- 6,6 % или 4 письменных обращения поступило по вопросам различного содержания: повышение цен/тарифов, нахождение весоизмерительного оборудования в недоступном для покупателя месте, обсчет покупателей. Потребителям даны разъяснения, в 2 случаях требования заявителей удовлетворены.

- 3,3 % или 2 письменных обращения поступило с просьбой оказать помощь в подготовке исковых заявлений. Специалистами по защите прав потребителей подготовлены исковые заявления для рассмотрения в судебном порядке.

Причинами, по которым не представилось возможности решить спорные вопросы в пользу потребителей в соответствии с действующим законодательством,

явилось следующее:

- необходимость проведения экспертизы товара – 44,4 %;

Анализ письменных обращений граждан за 2011 год

Автор: admin

01.03.2012 12:05 - Обновлено 01.03.2012 12:10

- нарушение потребителями правил эксплуатации товаров – 16,7 %;

- отсутствие документа, подтверждающего факт покупки – 11,1 %;

- истечение срока гарантийных обязательств – 5,6 %;

- необходимость обращения в суд – 22,2 %.