**За 8 месяцев 2024 года Департаментом торговли и защиты прав потребителей Акмолинской области рассмотрено 292 обращения**

По телефону горячей линии обратились 51 потребитель, которым разъяснили их права.

Наибольшее количество заявлений поступило в сфере розничной торговли — 56%. Основными проблемами являются:

* Отсутствие «уголка потребителя» в магазинах;
* Отказ продавцов в обмене или возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества в течение 14 календарных дней;
* Не предоставление письменного ответа на претензию в установленный 10-дневный срок;
* Не предоставление необходимой информации о товаре, его месте происхождения, изготовителях, потребительских свойствах, гарантийных обязательствах и порядке предъявления претензий.

В текущем периоде оказана помощь в возврате денежных средств по различным отраслям на сумму 30 млн тенге.

Департамент на постоянной основе проводит разъяснительную работу по недопущению нарушений норм законодательства «О защите прав потребителей» и «О регулировании торговой деятельности». Эта работа осуществляется через социальные сети, лекции в государственных и медицинских учреждениях, торговых домах, а также через распространение памяток. Кроме того, оказывается консультативно-правовая помощь в составлении досудебных претензий. Специалистами департамента ведется ежедневный прием граждан.

Несмотря на предпринятые меры, нарушения продолжаются. За отсутствие «уголка потребителя» выдано 39 предупреждений и наложен один штраф. По фактам завышения цен на социально значимые продовольственные товары к административной ответственности привлечены 268 субъектов предпринимательства с наложением штрафов на общую сумму 578 тыс. тенге. В отношении повторных нарушений предусмотрены штрафные санкции, размеры которых зависят от категории субъекта и составляют от 10 до 50 МРП.