Муниципальное образование
городской округ
**ГОРОД СУРГУТ**

# Информация о деятельности в области защиты прав потребителей в городе Сургуте

# в 2014 году

**по состоянию на 01.01.2015 года**

РАЗДЕЛ 1.
**Вводная часть** ……. 3

РАЗДЕЛ 2.
**Основные показатели обращений потребителей** ……. 4

РАЗДЕЛ 3.
**Обращение в суды в защиты прав потребителей, содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту** ……. 6

РАЗДЕЛ 4.
**Информационно-просветительская деятельность** ……. 7

РАЗДЕЛ 5.
**Сравнение итогов деятельности 2013 и 2014 годов** ……. 9

РАЗДЕЛ 6.
**Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей** ……. 10

## Раздел 1

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Администрацией города Сургута, непосредственно отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей осуществляется деятельность по вопросам защиты прав потребителей.

Деятельность по вопросам защиты прав потребителей является муниципальной услугой, которая предоставляется в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей» утверждённым постановлением Администрации города Сургута от 24.02.2012 № 1110.

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившимся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав.

В состав муниципальной услуги входят:

- консультация потребителей;
- оказание помощи потребителю в составлении претензии.

Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей является основным направлением деятельности органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В городе Сургуте обеспечена возможность обращения по вопросам защиты прав потребителей посредствам телефонной связи, электронной почты, личного приема, портал государственных и муниципальных услуг, МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» и получить консультации компетентных специалистов. Наиболее распространенной формой обращения являются обращения по телефонной связи.

Если для правильной консультации требуется более детальное изучение имеющихся у потребителя документов либо необходимо содействие со стороны специалиста, к примеру, в составлении письменной претензии, то потребитель приглашается на личный прием либо направляет документы по любым доступным каналам связи (факс, электронная почта и др.). Номера телефонов специалистов, по вопросам защиты прав потребителей, размещены в торговых организациях и организациях, оказывающих услуги населению, в «Уголке

потребителя», а также на официальном сайте муниципального образования и в информационно справочных системах города.

Потребители также имеют возможность обратиться письменно, в том числе в электронной форме с использованием информационно-технологической инфраструктуры (электронной связи, официального сайта администрации муниципального образования), что значительно сокращает срок попадания вопроса к непосредственному исполнителю и соответственно сокращает время ответа.

## Раздел 2

## ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

***За 12 месяцев 2014 года в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города поступило 5210 обращений, в т.ч. письменных – 355.***

По-прежнему в структуре обращений в сфере торговли наибольшее количество обращений потребителей касалось покупки сотовых телефонов и бытовой электро- и радиоэлектронной аппаратуры, а также мебели, мебельных гарнитуров и компьютерной техники, что связано с постоянным ростом спроса со стороны населения на популярные товары бытового назначения.

**«Лидируют» жалобы (обращения) в сфере розничной покупкой товаров – 3785:**

- сотовых телефонов – 743 обращения;
- радио- и электробытовых машин, приборов, аппаратуры – 638 обращений;
- мебели и мебельных гарнитуров – 427 обращений;
- компьютерной техники – 393 обращений;
- автомобилей и запасных частей к ним – 334.

**Количество обращений по оказанию услуг (выполнению работ) составило 1425. Почти половину обращений данного блока составили обращения по бытовым услугам – 684, в том числе:**

- по ремонту и строительству жилья (изготовление и монтаж пластиковых конструкций) – 272;
- ремонт, изготовление мебели – 203;
- ремонт бытовой техники и радиоаппаратуры – 73;
- ремонт и ТО автотранспорта – 48.

**Далее следуют:**

- жилищно-коммунальные услуги – 181;
- туристические и экскурсионные услуги – 94;
- услуги связи – 93;
- услуги банков – 71;
- услуги по страхованию – 55;
- услуги общественного питания – 37;
- услуги пассажирского транспорта – 30;
- платные медицинские услуги – 28.

В отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей за помощью обращаются и жители других близлежащих населённых пунктов (Нефтеюганск, Лянтор, Когалым, Лангепас, Мегион и др.), являющиеся потребителями товаров (работ, услуг) представленных на рынке города Сургута.

**Основными мотивами обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей являются:**

а) обнаружение недостатков в товаре;

б) отказ в удовлетворении законных требований потребителей при обнаружении дефектов и недостатков в товаре;

в) желание потребителей обменять или вернуть качественный товар;

г) предоставление неполной информации о товаре;

д) нарушение прав потребителей по возмещению убытков при продаже товаров ненадлежащего качества;

е) нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара.

ж) нарушение прав потребителей на предоставление в безвозмездное пользование аналогичного товара на время гарантийного ремонта.

Пример:

Житель города заключил договор купли-продажи нетбука. В процессе недлительной эксплуатации, в товаре выявился ряд недостатков: нетбук не читал USB-приборы и не выходил в интернет при наличии сети по Wi-Fi. На десятый день после покупки потребитель обратился к продавцу с письменным требованием возврата денежных средств, уплаченных за некачественный товар, но продавец отказал в удовлетворении законного требования потребителя, ссылаясь на отсутствие существенных недостатков, и предложил передать некачественный товар в сервисный центр для проведения гарантийного ремонта. Не урегулировав вопрос самостоятельно, потребитель обратился в

отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей управления потребительского рынка и развития предпринимательства департамента по экономической политике Администрации г. Сургута. В тот же день специалистами отдела была проведена разъяснительная работа с представителями продавца о правомерности требований потребителя о возврате уплаченных денег в отношении технически сложного товара в случае, если прошло не более 15 дней с даты покупки. В результате товар был принят на проверку качества и после подтверждения заявленных недостатков денежные средства были возвращены потребителю.

## Раздел 3

## ОБРАЩЕНИЕ В СУДЫ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В РЕАЛИЗАЦИИ ИХ ПРАВА НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ

За 12 месяцев 2014 года отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей было составлено 119 исковых заявлений от имени потребителей. Уже в течение года по 37 искам приняты решения в пользу потребителей, заключено 20 мировых соглашений.

По 10 искам потребителям было отказано в удовлетворении их требований. К основным причинам отказов можно отнести:

- неоднозначность определения понятия предоставления неполной и недостоверной информации продавцом потребителю в момент приобретения товара, поскольку вся информация, как правило, предоставляется в устной форме;
- проблему с определением причин неисправностей в технически сложных товарах, поскольку в ходе судебного процесса зачастую проводится сразу несколько независимых экспертиз, которые противоречат друг другу.

Большое количество подготовленных отделом исковых заявлений для обращения в суд от имени потребителей, обусловлено возрастающей активностью потребителей, их принципиальной гражданской позицией и готовностью до конца отстаивать свои права, возникающей после проведенной специалистами отдела работы в этом направлении.

Основная роль отдела в реализации права на судебную защиту состоит в оказании помощи при составлении исковых заявлений.

Пример:

Потребитель приобрел сотовый телефон стоимостью 18 279 рублей. В процессе эксплуатации сотового телефона, в период гарантийного обслуживания, в нем проявились многочисленные недостатки качества:

«зависание» в приложениях, нет входящей и исходящей связи, самопроизвольный сброс звонков.

По причине этого телефон был передан в ремонт, по истечении максимального допустимого срока гарантийного ремонта (45 дней) потребителю было предложено забрать отремонтированный товар. Но при проверке телефона потребитель сразу же обнаружил, что недостатки в товаре так и не были устранены. По этой причине потребитель отказался забирать телефон и написал претензию продавцу с требованием о расторжении договора купли-продажи и возврата уплаченных за некачественный товар денежных средств. В установленный законом срок требование потребителя продавцом удовлетворено не было. Попытка досудебного урегулирования спора, предпринятая специалистами отдела, оказалась безуспешной, и от имени потребителя было подготовлено исковое заявление для обращения в суд.

В ходе судебного разбирательства была назначена судебная экспертиза, которая подтвердила факт наличия в телефоне недостатков, возникших по причине производственного брака и не устраненных в процессе ремонта. В итоге суд вынес решение в пользу потребителя о взыскании 42 054 рублей: денежная сумма, уплаченная за некачественный телефона, в размере 18 279 рублей, неустойка за нарушение продавцом сроков удовлетворения требований потребителя на сумму 4 757 рублей, а также моральный вред 5 000 рублей и штраф в размере 14 018 рублей в пользу потребителя. Стоимость экспертизы (4 000 рублей) также были возмещены потребителю продавцом.

## Раздел 4

## ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Проводится регулярное освещение в городских средствах массовой информации вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка товаров и услуг.

В течение 2014 года было опубликовано 14 статей, посвященных вопросам осуществления защиты прав потребителей, в газете «Новый город», на сайте Администрации и информационном портале «ПРО Сургут».

Проведено 21 выступление на радио и телевидении («СургутИнформТВ», «Радио 7», «СургутИнтерНовости»), в которых были даны видеокомментарии к сюжетам, подготовленным журналистами по конкретным темам,

касающимся сферы потребительского рынка и защиты прав потребителей, а также информационно-просветительские сюжеты для неопределенного круга потребителей.

Проведены 3 прямые телефонные линии с жителями города на тему: «Осуществление защиты прав и интересов потребителей».

Лекции в территориальных общественных самоуправлениях города.

С целью повышения уровня осведомленности населения по вопросам защиты прав потребителей специалистами отдела подготовлены и розданы методические материалы по вопросам защиты прав потребителей, проведены 2 образовательные лекции в муниципальном бюджетном образовательном учреждении межшкольного учебного комбината «Центр индивидуального развития» и 7 лекций в ТОСах (территориальные общественные самоуправления).

*Фото: Лекции в ТОСах*

На официальном интернет-сайте Администрации города в разделе «Управление потребительского рынка и развития предпринимательства» размещена информация по вопросам защиты прав потребителей:

- телефоны контролирующих органов;
- информация для потребителей услуг мобильной связи;
- нормативно-правовая база;
- административные регламенты;
- отчеты;
- образцы заявлений, претензий;
- результаты анкетирования (опроса) по вопросам деятельности отдела в области предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей в городе Сургуте за 2014 год»;
- иная полезная информация.

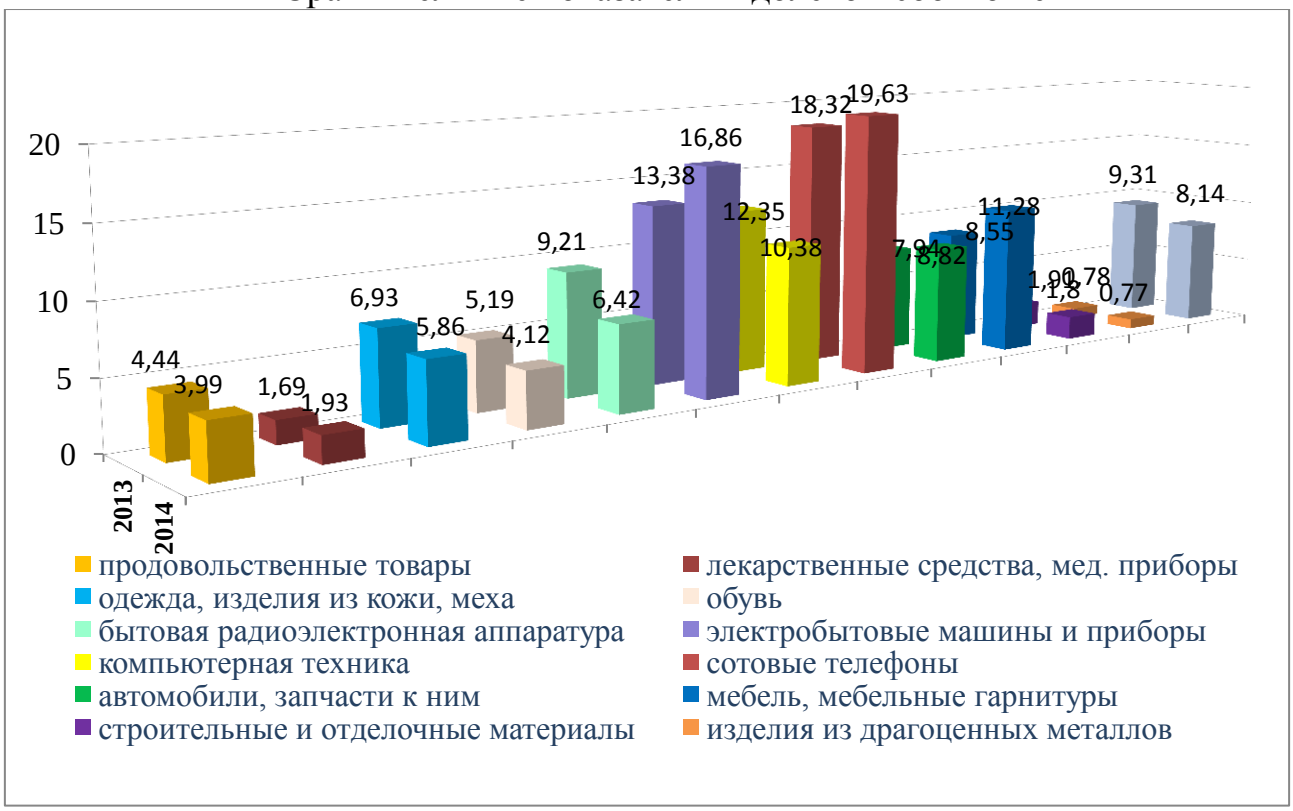
## Раздел 5

## СРАВНЕНИЕ ИТОГОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2013 и 2014 гг.

По сравнению с 2013 годом, количество обращений граждан по вопросу купли-продажи товаров, принятых специалистами отдела, в 2014 году снизилось на 7,3%.

| № п\п | Купля-продажа товаров (виды), | Кол-во обращений | |
|---|---|---|---|
| | | 2013 (всего 4 082) | 2014 (всего 3 785) |
| 1 | - продовольственные товары | 181 | 151 |
| 2 | - лекарственные средства, мед. приборы | 69 | 73 |
| 3 | - одежда, изделия из кожи, меха; | 283 | 222 |
| 4 | - обувь; | 212 | 156 |
| 5 | - бытовая радиоэлектронная аппаратура; | 376 | 243 |
| 6 | - электробытовые машины и приборы; | 546 | 638 |
| 7 | - компьютерная техника; | 504 | 393 |
| 8 | - сотовые телефоны и телефонные аппараты | 748 | 743 |
| 9 | - автомобили, запасные части к ним; | 324 | 334 |
| 10 | - мебель, мебельные гарнитуры; | 349 | 427 |
| 11 | - строительные и отделочные материалы; | 78 | 68 |
| 12 | - изделия из драгоценных металлов; | 32 | 29 |
| 13 | - прочие товары; | 380 | 308 |

Сравнительные показатели в долевом соотношении



По-прежнему лидером в структуре обращений в сфере купли-продажи товаров являются обращения, связанные с покупкой сотовых телефонов. По сравнению с 2013 годом увеличилось количество обращений граждан по вопросам приобретенных электробытовых машин и приборов (на 16,8%) и бытовой мебели и мебельных гарнитуров (на 22,3%) при заметном снижении жалоб, связанных с компьютерной техникой (на 22%) и бытовой радиоэлектронной аппаратурой (на 35,4%).

По сравнению с 2013 годом, количество обращений граждан по вопросу оказания услуг, принятых специалистами отдела, в 2014 году увеличилось на 8,53 %.

| № п\п | Виды деятельности | Кол-во обращений | | Доля (%) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 |
| 1 | Услуги общественного питания | 30 | 37 | 2,28 | 2,60 |
| 2 | Бытовые услуги | 607 | 684 | 46,22 | 48,00 |
| 3 | Жилищно-коммунальные услуги | 240 | 181 | 18,28 | 12,70 |
| 4 | Услуги пассажирского транспорта | 31 | 30 | 2,36 | 2,11 |
| 5 | Услуги связи | 71 | 93 | 5,40 | 6,53 |
| 6 | Услуги учреждений культуры | 5 | 9 | 0,38 | 0,63 |
| 7 | Туристические и экскурсионные услуги | 40 | 94 | 3,05 | 6,60 |
| 8 | Платные медицинские услуги | 26 | 28 | 1,98 | 1,96 |
| 9 | Платные услуги в системе образования | 9 | 9 | 0,69 | 0,63 |
| 10 | Услуги физической культуры и спорта | 9 | 5 | 0,69 | 0,35 |
| 11 | Услуги правового характера | 14 | 1 | 1,07 | 0,07 |
| 12 | Услуги банков | 52 | 71 | 3,96 | 4,98 |
| 13 | Услуги по страхованию | 61 | 55 | 4,65 | 3,86 |
| 14 | Прочие услуги | 118 | 128 | 8,99 | 8,98 |
| | **всего** | **1313** | **1425** | **100%** | **100%** |

## Раздел 6

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

При своевременном обращении за консультацией или за помощью в составлении претензий по вопросу защиты прав потребителей, когда требования потребителя законны, эффективность применения законодательства - 99%.

В большинстве случаев, после разъяснения предпринимателям о нарушении законодательства в области защиты прав потребителей, нарушения устраняются в добровольном (досудебном) порядке.

Администрация города Сургута
департамент по экономической политике
управление потребительского рынка и развития предпринимательства
отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей

Начальник отдела Яцик Михаил Михайлович, тел.: (3462) 522-092;
ведущий специалист Гольбек Ольга Владимировна, тел.: (3462) 23-04-65;
специалист I категории Медков Артур Дмитриевич, тел.: (3462) 52-21-88.