



Муниципальное образование
городской округ
ГОРОД СУРГУТ

**Информация о деятельности в сфере
защиты прав потребителей
в городе Сургуте**

в 2016 году

по состоянию на 01.01.2017 года

РАЗДЕЛ 1.	
Вводная часть	3
РАЗДЕЛ 2.	
Основные показатели обращений потребителей	4
РАЗДЕЛ 3.	
Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту	9
РАЗДЕЛ 4.	
Информационно-просветительская деятельность	10
РАЗДЕЛ 5.	
Сравнение итогов деятельности 2015 и 2016 годов	13
РАЗДЕЛ 6.	
Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей	16

Раздел 1

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Исполнение полномочий по защите прав потребителей в Администрации города Сургута осуществляет отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей управления экономики и стратегического планирования.

Деятельность в сфере защиты прав потребителей осуществляется в виде муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав», утвержденным постановлением Администрации города Сургута от 24.02.2012 № 1110.

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе 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:

- прием и регистрация обращений (заявлений);
- рассмотрение обращений (жалоб потребителей);
- консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

Основным направлением деятельности органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», является рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей.

В целях обеспечения доступности получения квалифицированной помощи по защите прав потребителей в Администрации города обеспечена возможность обращения граждан лично или через законного представителя в устной форме (посредством личного обращения, по телефону, во время организованных «прямых телефонных линий», «Дня открытых дверей»), а также в письменной форме (по почте, в том числе электронной, факсом, через официальный портал Администрации города, через МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута»).



Раздел 2

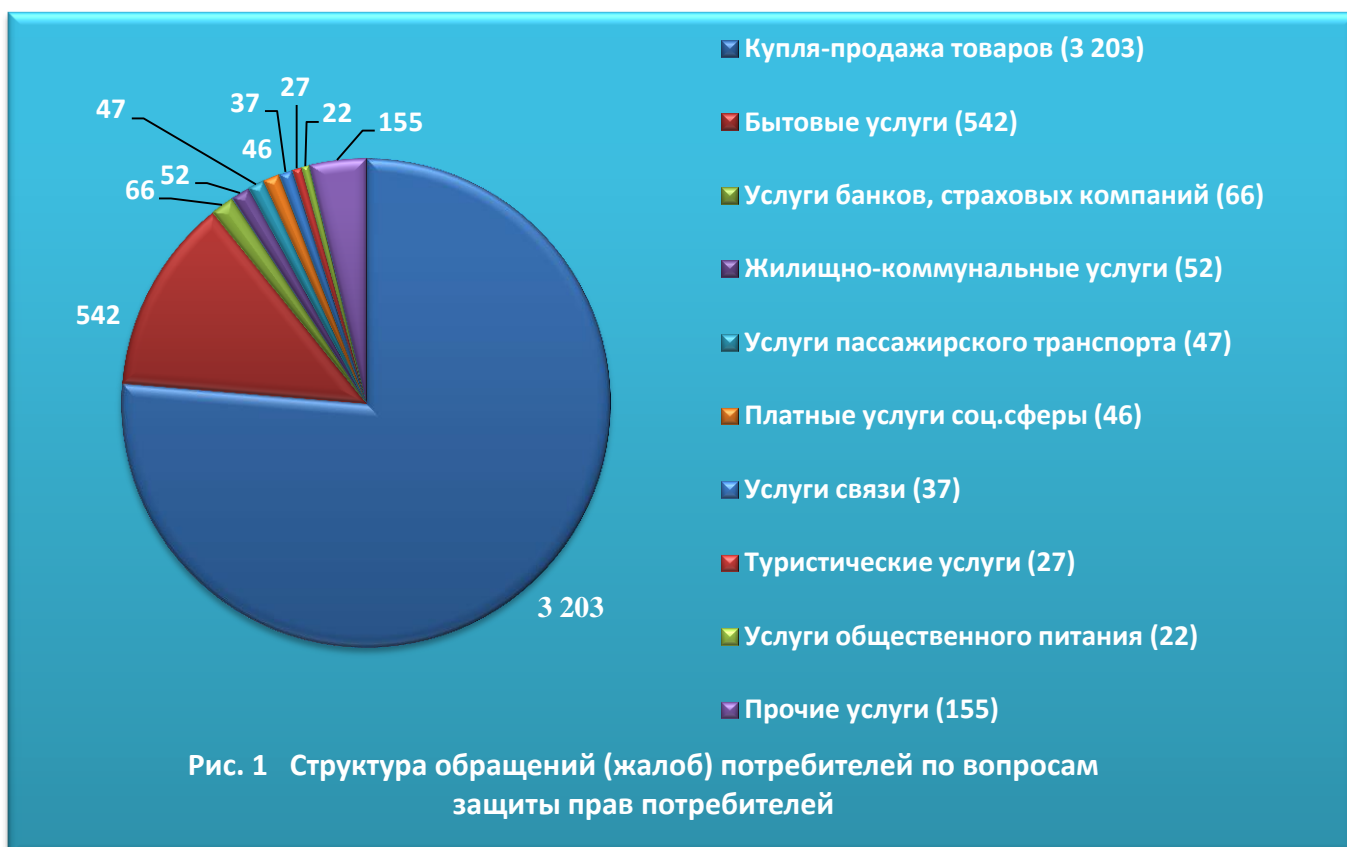
ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



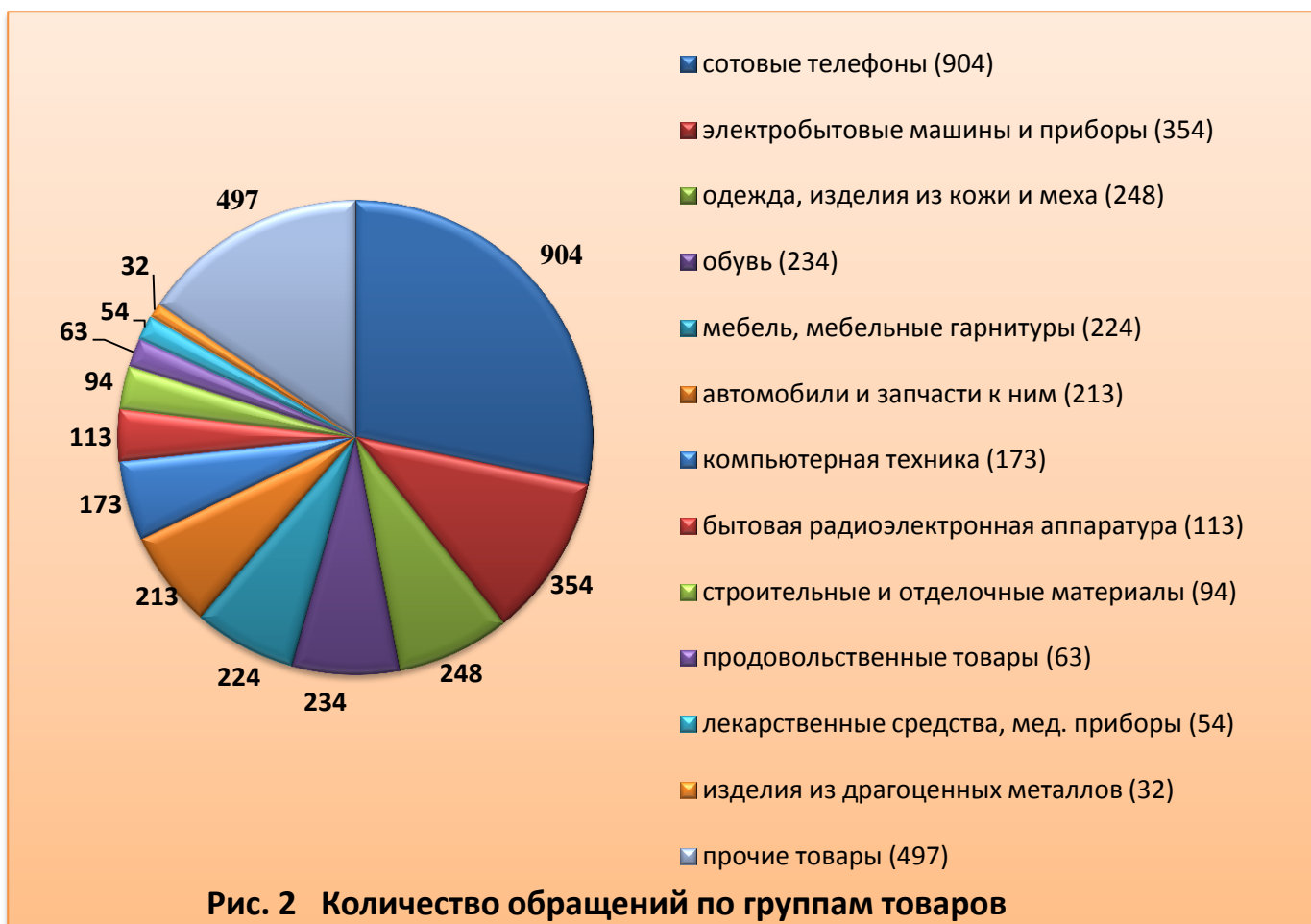
За 2016 год в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута поступило 4197 обращений, в том числе письменных – 312.

В зависимости от прав и гарантий, предоставленных гражданам Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», наибольшее количество обращений граждан приходится на сферу розничной торговли и связаны, в основном, с отказом со стороны продавцов удовлетворить требования потребителей при обнаружении ими недостатков в товаре.

В целом соотношение обращений потребителей по сферам потребительского рынка, а также тематика вопросов, существенно не изменилась.



В структуре обращений 2016 года неизменно лидирующую позицию занимает **розничная купля-продажа товаров** – 3 203 обращения, что составляет 76,3 % от общего количества обращений за 2016 год (в 2015 году – 3 554 обращения):



Основными мотивами обращений граждан по купле-продаже товаров являются:

- отказ в удовлетворении законных требований потребителей при обнаружении дефектов и недостатков в товаре, нарушение права потребителя на выбор требования;
- желание потребителей обменять или вернуть качественный товар;
- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю;
- предоставление неполной (недостоверной) информации о товаре и его стоимости;
- нарушение прав потребителей на предоставление в безвозмездное пользование аналогичного товара на время гарантийного ремонта;
- нарушение прав потребителей по возмещению убытков при продаже товаров ненадлежащего качества;
- несоответствие цены товара в договоре купли-продажи товара (либо ценника) стоимости товара в момент передачи потребителю (либо на кассе);

- включение в договора условий, ущемляющих права потребителей.

Бытовые услуги - 542 обращения, что составляет 12,91% от общего количества обращений за 2016 год (в 2015 году – 1 191 обращение):



Основные причины обращений по услугам:

- нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг);
- ненадлежащее качество выполненных работ (оказанных услуг);
- нарушение сроков устранения недостатков выполненных работ (оказанных услуг);
- отклонение от условий договора: несоблюдение согласованных эскизов, размеров и цветовой гаммы, заказанных изделий;
- некачественное оказание бытовых услуг, в том числе влекущее полную или частичную утрату (повреждение) вещи, принятой от потребителя;
- отказ в удовлетворении законных требований потребителя;
- нарушение требований к оформлению документов, подтверждающих заключение договоров на выполнение работ;
- включение в договора условий, ущемляющих права потребителей;
- нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя.

Жилищно-коммунальные услуги - 52 обращения, что составляет 1,2 % от общего количества обращений за 2016 год (в 2015 году – 138 обращений):



Причины обращений в сфере услуг ЖКХ:

- ненадлежащее содержание и обслуживание жилищного фонда, влекущее за собой снижение качества предоставляемых услуг (некачественный ремонт и содержание общедомового имущества и придомовых территорий, невыполнение работ по обслуживанию сантехнического оборудования, неоказание услуги по уборке подъездов и вывозу снега, снижение нормативных параметров температуры воздуха в жилых помещениях, неудовлетворительное водоснабжение, водоотведение, превышение предельно допустимых уровней шума в жилых помещениях, т.д.);

- некорректное начисление платы за коммунальные услуги;

- снижение нормативных параметров качества услуг и взимание платы при этом за услуги в полном размере;

- несвоевременное предоставление потребителям достоверной и необходимой информации об услугах;

- незаконное отключение коммунальных услуг и несоблюдение управляющими компаниями порядка ограничения предоставления коммунальных услуг;

- вопросы об обоснованности начисления платы за капитальный ремонт многоквартирного дома.

Финансовые услуги (услуги банков, страховых компаний) - 66 обращений граждан, что составляет 1,57 % от общего количества обращений за 2016 год (в 2015 году – 115 обращений).

Основные мотивы обращений:

- дополнительные платные услуги (включение в кредитные договора условий о добровольном страховании имущества либо жизни потребителя, зачастую даже без согласия потребителя);
- не предоставление потребителям полной, достоверной и необходимой информации об услугах.

Услуги пассажирского транспорта - 47 обращений, что составляет 1,1 % от общего количества обращений за 2016 год (в 2015 году – 30 обращений), из них 19 обращений потребителей касались услуг воздушного транспорта, 28 - услуг автомобильного транспорта (в том числе грузоперевозки).

Основные мотивы обращений:

- нарушение срока доставки груза;
- повреждение груза при осуществлении транспортировки;
- задержка рейса при перевозке пассажиров.

Услуги связи - 37 обращений, что составляет 0,9 % от общего количества обращений за 2016 год (в 2015 году – 56 обращений).

Причины обращений:

- неудовлетворительное качество услуг телефонной связи, интернета, цифрового и кабельного телевидения;
- неполная и недостоверная информация о предоставляемых услугах (тарифах на услуги);
- нарушение сроков выполнения работ по подключению услуг;
- нарушение иных норм действующего законодательства.

Туристические и экскурсионные услуги - 27 обращений, что составляет 0,6 % от общего количества обращений за 2016 год (в 2015 году – 24 обращения).

Причины обращений:

- ненадлежащее оказание туристской услуги, в том числе вследствие предоставления недостоверной информации об услуге;
- нарушение сроков выполнения договорных обязательств;
- необоснованное завышение суммы фактически понесенных расходов при досрочном расторжении договора;
- отказ турфирмы (турагента, туроператора) возратить деньги при отказе туриста от туристической путевки (досрочном расторжении договора о реализации туристского продукта).

Раздел 3

СОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В РЕАЛИЗАЦИИ ИХ ПРАВА НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ



В 2016 году отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей было составлено 101 исковое заявление для обращения в суд от имени потребителей (в 2015 году было подготовлено 84 иска). Уже в течение года по 37 искам приняты решения в пользу потребителей, заключено 15 мировых соглашений, 42 иска находятся на рассмотрении в суде.

По трем искам потребителям было отказано в удовлетворении их требований. Основными причинами отказов стали:

- недостаточность доказательной базы (фактов), на которые истец ссылается в исковом заявлении;
- проблема с определением причин неисправностей в технически сложных товарах, поскольку в ходе судебного процесса зачастую проводится сразу несколько независимых экспертиз, которые противоречат друг другу;
- отсутствие потребителя (без уважительной причины) на судебном заседании, в связи с чем, иск оставлен без рассмотрения.

По четырем искам потребители по разным причинам отказались обращаться в суд:

- не удалось установить местонахождение ответчика;
- из-за недостатка личного времени;
- незначительных, на их взгляд, сумм.

Увеличение количества подготовленных отделом исковых заявлений для обращения в суд от имени потребителей, обусловлено возрастающей активностью потребителей, их принципиальной гражданской позицией и готовностью отстаивать свои права, возникающей после проведенной специалистами отдела работы в этом направлении: оказании помощи в составлении проектов исковых заявлений, в подготовке доказательной базы, разъяснении порядка предъявления иска и правил поведения в судебном заседании.

Значительно облегчает потребителям самостоятельную защиту прав в суде и предоставленные им Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» процессуальные льготы: освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины (при цене иска до одного миллиона рублей) и возможность предъявления потребителями исков не только по месту жительства или пребывания истца, но и по месту нахождения организации или места жительства индивидуального предпринимателя, по месту заключения или исполнения договора, по месту нахождения филиала или представительства организации, если иск вытекает из их деятельности.

Раздел 4

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Одним из основополагающих и общепризнанных международных прав в области защиты прав потребителей является право на потребительское просвещение.

С целью реализации права граждан на просвещение в области защиты прав потребителей в течение 2016 года проводилась информационно-просветительская работа:

- индивидуальное консультирование граждан, непосредственно обратившихся к специалистам по защите прав потребителей;
- информирование о правах потребителей субъектов предпринимательской деятельности;
- организация просвещения и правового информирования в области защиты прав потребителей среди населения муниципального образования с привлечением средств массовой информации и Интернет-ресурсов;
- информирование о практическом применении законодательства о защите прав потребителей в различных ситуациях среди отдельных групп населения путем проведения тематических лекций, встреч.

В течение 2016 года опубликовано 13 тематических и информационных материалов в местных печатных изданиях и 11 материалов – в сети интернет на официальном портале Администрации города Сургута.





Проведено 29 выступлений на радио и телевидении, в которых были даны видеокментарии 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 и предупреждение фактов нарушения Федерального закона «О защите прав потребителей», в ходе которых даны консультации обратившимся гражданам по вопросам защиты прав потребителей.



Для повышения уровня осведомленности населения по вопросам защиты прав потребителей, в течение 2016 года на участках по работе с населением территориальных органов самоуправления Сургута (ТОСы) специалистами отдела проведено 7 встреч (лекций) на тему: «Права потребителей и их реализация». Мероприятия проводились с раздачей подготовленных методических материалов по вопросам защиты прав потребителей.



В октябре 2016 года прошли мероприятия в рамках «Дня открытых дверей» по теме «Предоставление муниципальной услуги по защите прав потребителей», направленные на повышение правовой грамотности и информированности

населения в сфере законодательства по вопросам защиты прав потребителей, на популяризацию среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Кроме того, в рамках данного мероприятия состоялась пресс-конференция с участием представителей ведущих СМИ города.

С целью профилактики правонарушений в сфере защиты прав потребителей проводится консультирование хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в различных сферах потребительского рынка, по вопросам соблюдения законодательства в вопросах защиты прав потребителей. В течение 2016 года предоставлено 39 консультаций продавцам, исполнителям, изготовителям.

На официальном портале Администрации города в разделе «Управление экономики и стратегического планирования» на постоянной основе публикуется актуальная информация. В 2016 году размещены информационные материалы для потребителей, в том числе:

- информация о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав в рубрике «Полезная информация»;
- о контактах и графике работы отдела;
- об изменениях в законодательстве в рубрике «Новости»;
- нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей;
- административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав» (с последними изменениями);
- контактная информация контрольно-надзорных органов и других организаций, предоставляющих консультации потребителям в рубрике «Полезные телефоны»;
- ответы на наиболее часто задаваемые вопросы потребителей в различных сферах потребительского рынка в рубрике «Полезная информация»;
- образцы наиболее востребованных видов претензий, заявлений;
- тематические разделы в рубриках «Финансовая грамотность граждан» и «Школа грамотного потребителя услуг ЖКХ» с информационными материалами для потребителей по соответствующей тематике;
- информация контрольно-надзорных органов;
- иная полезная информация.

Информирование жителей о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав, содействие потребителям в реализации и защите их прав направлено на воспитание грамотных и активных потребителей и добросовестных предпринимателей, содействует повышению общего уровня правовой грамотности населения, помогает потребителям увереннее ориентироваться на потребительском рынке товаров и услуг, способствует сокращению количества нарушений в сфере потребительского рынка и насыщению рынка качественными и безопасными товарами и услугами.

Раздел 5

СРАВНЕНИЕ ИТОГОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2015 и 2016 годов

В течение 2016 года от потребителей поступило 4 197 обращений, в том числе письменных – 312 (в среднем составляет 350 обращений ежемесячно), по сравнению с показателями 2015 года количество обращений уменьшилось на 11,5 % (4 745 обращений, в том числе письменных – 257).

Количество обращений граждан по вопросу купли-продажи товаров, принятых специалистами отдела в 2016 году, по сравнению с 2015 годом, снизилось на 9,9 %.

№ п\п	Купля-продажа товаров (виды)	Количество обращений	
		2015 год	2016 год
1	Сотовые телефоны и телефонные аппараты	874	904
2	Электробытовые машины и приборы	424	354
3	Мебель, мебельные гарнитуры	378	224
4	Автомобили, запасные части к ним	283	213
5	Компьютерная техника	245	173
6	Одежда, изделия из кожи, меха	232	248
7	Обувь	208	234
8	Бытовая радиоэлектронная аппаратура	181	113
9	Продовольственные товары	121	63
10	Строительные и отделочные материалы	87	94
11	Лекарственные средства, мед. приборы	65	54
12	Изделия из драгоценных металлов	29	32
13	Прочие товары	427	497
Всего		3 554	3 203

Лидером в структуре обращений в сфере купли-продажи товаров являются обращения, связанные с покупкой сотовых телефонов. Удельный вес обращений по данному вопросу стабильно высок, имеет устойчивую тенденцию к росту, и в отчетном периоде достиг почти 28,2%. По сравнению с 2015 годом количество обращений граждан по вопросам приобретения сотовых телефонов увеличилось на 3,4%, что связано с возрастающими потребностями населения в подобных товарах бытового назначения, доступностью их приобретения в связи с совершенствованием форм оплаты (предоставлением торговыми организациями рассрочки платежей за приобретенный товар, использование системы потребительского кредитования с участием банков), а также широким ассортиментом такого вида товаров, качество которых не всегда соответствует установленным требованиям.

Также возросло количество обращений по обуви (на 12,5%), изделиям из драгоценных металлов (на 10,4%), строительным и отделочным материалам (на 8,1%), одежде (на 6,9%).

Увеличилось на 16,4% количество обращений по иным группам товаров (детские игрушки, коляски, посуда, батарейки, животные и растения, товары бытовой химии, непериодические издания, сувенирная продукция, галантерея, парфюмерно-косметические товары, прочее).

В тоже время наметилась тенденция по снижению количества обращений, связанных с приобретением продовольственных товаров (на 48 %), бытовой мебели и мебельных гарнитуров (на 40,7%), бытовой радиоэлектронной аппаратуры (на 37,6%), компьютерной техники (на 29,4%), автомобилей и запасных частей к ним (на 24,7%), лекарственных средств, медицинских приборов (на 16,9%), электробытовых приборов (на 16,5%).

Снижение количества обращений по вопросам защиты прав потребителей обусловлено повышением правовой грамотности и активности граждан в самостоятельном отстаивании своих прав, кроме того, свидетельствует о положительном эффекте системной работы по информированию и консультированию граждан, оказанию им правовой помощи.

Количество обращений граждан по вопросам **выполнения работ, оказания услуг**, принятых специалистами отдела, в 2016 году по сравнению с 2015 годом, сократилось на 16,4 %.

№ п/п	Виды деятельности	Кол-во обращений		Доля (%)	
		2015 год	2016 год	2015 год	2016 год
1	Бытовые услуги	609	542	51,13	54,53
2	Жилищно-коммунальные услуги	138	52	11,60	5,23
3	Услуги банков	76	44	6,38	4,43
4	Услуги связи	56	37	4,70	3,72
5	Услуги по страхованию	39	22	3,27	2,21
6	Услуги пассажирского транспорта	30	47	2,52	4,73
7	Платные медицинские услуги	30	26	2,52	2,62
8	Туристические и экскурсионные услуги	24	27	2,02	2,72
9	Услуги общественного питания	19	22	1,60	2,21
10	Услуги правового характера	16	-	1,34	-

11	Платные услуги в системе образования	14	3	1,18	0,3
12	Услуги физической культуры и спорта	4	14	0,34	1,41
13	Услуги учреждений культуры	4	3	0,34	0,3
14	Прочие услуги	132	155	11,08	15,59
Всего		1191	994	100%	100%

Количество обращений граждан по вопросу оказанных **бытовых услуг**, снизилось с 609 в 2015 году до 542 в 2016 году, что составляет 11%.

№ п\п	Бытовые услуги	Кол-во обращений	
		2015 год	2016 год
1	Ремонт и строительство жилья (в т.ч. долевое строительство, пласт. конструкции)	228	151
2	Изготовление и ремонт мебели	164	177
3	Ремонт и техническое обслуживание бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры	65	69
4	Ремонт и тех. обслуживание автотранспорта	54	46
5	химчистка	41	30
6	Ремонт и пошив швейных изделий	27	25
7	Услуги парикмахерских (в т.ч. косметологические)	14	32
8	Ремонт часов, ювелирных изделий	8	6
9	Услуги фотоателье	4	5
10	Ремонт обуви	2	-
11	Услуги бань	1	1
12	Услуги предприятий проката	1	-
Всего		609	542

По сравнению с 2015 годом сократилось количество обращений по ремонту жилых (нежилых) помещений и долевого строительству, основными мотивами которых служили ненадлежащее качество и сроки выполнения работ по изготовлению и монтажу пластиковых конструкций (окон, дверей), ремонтных работ в квартирах. Соблюдение потребителями претензионного порядка, зачастую способствовало разрешению вопросов в досудебном порядке.

Увеличилось количество обращений по изготовлению и монтажу мебели и мебельных гарнитуров, которые связаны в основном с нарушением сроков изготовления и монтажа, отклонением от условий договора, несоблюдением согласованных эскизов, размеров и цветовой гаммы заказанной мебели.

Существенно возросло количество обращений на услуги парикмахерских, косметологических салонов. Причинами обращений стали некачественное оказание услуг, непредставление достоверной информации об услуге. Кроме того желание потребителей воспользоваться правом на односторонний отказ от исполнения договора оказания услуг.

Раздел 6

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Практика показывает, что консультирование потребителей о практическом применении законодательства является наиболее распространенной и эффективной формой помощи потребителям. Зачастую, получив грамотную консультацию специалистов отдела, потребители, чувствуют уверенность в своих силах, самостоятельно решают спорные вопросы с продавцами (исполнителями), нарушившими их права, в досудебном порядке.

Другой действенной формой в работе с потребителями, наряду с консультированием является оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений к нарушителям законодательства, зачастую устные обращения потребителей к продавцам (исполнителям) не всегда дают положительные результаты, официальное предъявление письменных требований (претензии) «дисциплинирует» продавца (исполнителя), так как в претензии четко и конкретно изложены требования потребителя и обоснование этих требований, согласно действующему законодательству.

В результате принятых мер в текущем году удовлетворено 2 951 требование (претензия) или 70,3 % от числа поступивших обращений в досудебном порядке.

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
управление экономики и стратегического планирования
отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей

начальник отдела Яцик Михаил Михайлович, тел.: (3462) 52-20-92;
ведущий специалист Ружинских Светлана Валерьевна, тел.: (3462) 23-04-65;
специалист I категории Медков Артур Дмитриевич, тел.: (3462) 52-21-88.