|  |  |
| --- | --- |
| **6** | Муниципальное образование  городской округ  **ГОРОД СУРГУТ** |

**Информация о деятельности отдела потребительского рынка и защиты**

**прав потребителей в области**

**защиты прав потребителей**

**в городе Сургуте**

**за I квартал 2017 года**

**Защита прав потребителей**

В I квартале 2017 года в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей управления экономики и стратегического планирования Администрации города Сургута поступило 1 034 обращения от потребителей за консультацией и содействием в защите их прав, в том числе письменных – 52 обращения (заявления).

Оказана помощь 811 потребителям в составлении претензий к хозяйствующим субъектам по качеству товаров и услуг.



**Структура обращений потребителей по сферам потребительского рынка** в отчетном периоде сложилась следующим образом:

- купля-продажа товаров – 775 (75%);

- бытовые услуги – 142 (13,7%);

- услуги жилищно-коммунального хозяйства – 20 (1,9%);

- финансовые услуги – 15 (1,5%);

- услуги пассажирского транспорта – 8 (0,8%);

- туристические услуги – 8 (0,8%);

- платные медицинские услуги – 7 (0,7%);

- услуги связи – 5 (0,5%);

- услуги общественного питания, физической культуры и спорта, услуги по страхованию и прочие – 54 (5,2%).

**По структуре обращений** **в сфере непродовольственной группы товаров** обращения распределились таким образом:

- сотовые телефоны – 229 обращений;

- электробытовые товары, аппаратура, компьютерная техника – 159 обращений;

- одежда, обувь – 120 обращений;

- мебель и мебельные гарнитуры – 51 обращение;

- автомобили и запасные части к ним – 47 обращений;

- прочие товары – 143 обращения.

**В сфере бытовых услуг**:

- строительство и ремонт жилья – 53 обращения;

- изготовление и установка мебели – 42 обращения;

- ремонт бытовой техники, аппаратуры – 16 обращений;

- ремонт и ТО автотранспорта – 15 обращений;

- парикмахерские и косметологические услуги – 8 обращений;

- ремонт и пошив швейных изделий, химчистка – 5 обращений.

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

- обнаружение недостатков в товаре и отказ продавца в добровольном порядке удовлетворить требование потребителя;

- обмен и возврат товаров надлежащего качества;

- предоставление недостоверной информации о товаре (услуге, работе);

- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара;

- проблемы при покупке товара дистанционным способом;

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

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

Наряду с консультированием потребителей 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. За отчетный период предоставлено 14 таких консультаций.

|  |
| --- |
| Загрузка картинки...  Открыть на сайте |

Региональный общественный Фонд "Защита прав потребителей РБ" - Уфа ...

ufa.olx.ru JPG 600×541, 36 КБ [показать оригинал](http://images02.olx.ru/ui/13/13/59/1349425006_443950459_1----.jpg)

|  |  |
| --- | --- |
| [http://images02.olx.ru/ui/13/13/59/1349425006_443950459_1----.jpg](http://ufa.olx.ru/iid-443950459) Картинки по запросу защита прав потребителей[http://images02.olx.ru/ui/13/13/59/1349425006_443950459_1----.jpghttp://images02.olx.ru/ui/13/13/59/1349425006_443950459_1----.jpghttp://images02.olx.ru/ui/13/13/59/1349425006_443950459_1----.jpg](http://ufa.olx.ru/iid-443950459) | В целях содействия потребителям в реализации их права на судебную защиту в I квартале 2017 года специалистами отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей была оказана помощь в составлении 20 исков по возмещению материального ущерба и морального вреда, причиненного в результате нарушений требований законодательства о защите прав потребителей. |

С начала года по 2 искам приняты решения в пользу потребителей, заключено 1 мировое соглашение. Кроме того, удовлетворено 20 исков, подготовленных специалистами отдела в 2016 году.

Основными причинами обращения потребителей в судебные инстанции является невыполнение продавцами (исполнителями) законных требований потребителей.

|  |  |
| --- | --- |
| Специалистами отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей с целью повышения правовой грамотности жителей города проводилась работа по информированию и просвещению о потребительских правах, практическом применении законодательства о защите прав потребителей. | IMG_0004 (2) |

Проведена прямая телефонная линия с жителями города на тему: «Осуществление защиты прав и интересов потребителей».

Подготовлено 15 информационных материала для размещения в местных печатных изданиях и сети Интернет, в том числе на официальном портале Администрации города и на стенде управления. По двум сюжетам, подготовленным журналистами СМИ по конкретным темам, касающимся сферы потребительского рынка и защиты прав потребителей, даны комментарии.

15 марта 2017 года в управлении экономики и стратегического планирования Администрации города Сургута прошли мероприятия в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей по теме «Потребительские права в цифровую эпоху», направленные на повышение правовой грамотности и информированности населения по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказанию различных возмездных услуг через информационные ресурсы сети Интернет.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню защиты прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди населения. В этой связи, с учетом обозначенной тематики Всемирного дня защиты прав потребителей, были проведены 2 встречи в пунктах по работе с населением МКУ «Наш город», посвященные обсуждению актуальных вопросов и мер реализации защиты прав потребителей в этой области. Присутствующим были вручены памятки с полезной информацией по теме «Дистанционный способ продажи товаров» и контактные телефоны, по которым граждане могут обращаться за защитой своих потребительских прав. Также в апреле 2017 года запланировано проведение еще двух тематических встреч с населением.

Кроме того, 15 марта, в рамках празднования Всемирного дня потребителей, в Администрации города Сургута состоялся тематический «День открытых дверей» в формате личного консультирования, организована «Горячая телефонная линия», гражданам была также оказана практическая помощь в составлении претензий, разработаны и распространены среди населения информационные памятки (брошюры) для потребителей.

Подготовлены и размещены на официальном портале Администрации города и на стенде управления тематические материалы, информационные статьи, освещающие актуальные вопросы обозначенной тематики.

Проведение подобных мероприятий находит широкий интерес и отклик у общественности, что подтверждается проявлением заинтересованности граждан к познанию своих потребительских прав, способствует формированию знаний и практических навыков устойчивого потребительского поведения в условиях развития экономических отношений в гражданском обществе.

Поддерживая и следуя международному девизу «Потребительские права в цифровую эпоху», работа управления экономики и стратегического планирования Администрации города Сургута в текущем году будет направлена на привлечение внимания к данной теме, в том числе путем информирования и консультирования жителей города.

Напоминаем, что по вопросам защиты прав потребителей граждане могут обратиться в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей управления экономики и стратегического планирования Администрации города по адресу: улица Энгельса, 8, город Сургут, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, 628408, адрес электронной почты отдела: [potrebitel@admsurgut.ru](mailto:potrebitel@admsurgut.ru).

Контактные телефоны:

- начальник отдела: 8 (3462) 52-20-92;

- специалисты отдела: 8 (3462) 23-04-65, 52-21-88;

- факс 8 (3462) 52-21-05.

График работы отдела:

понедельник - пятница: с 9.00 до 17.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.



*Управление экономики и стратегического*

*планирования Администрации города.*