



Муниципальное образование
городской округ
ГОРОД СУРГУТ

**Информация о деятельности Администрации города
по осуществлению защиты прав потребителей
в муниципальном образовании город Surgut**

в 2018 году

по состоянию на 01.01.2019 года

РАЗДЕЛ 1.	
Вводная часть	3
РАЗДЕЛ 2.	
Основные показатели обращений потребителей	4
РАЗДЕЛ 3.	
Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту	12
РАЗДЕЛ 4.	
Информационно-просветительская деятельность	14
РАЗДЕЛ 5.	
Контактная информация для потребителей	17

Раздел 1

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Деятельность по защите прав потребителей в муниципальном образовании городской округ город Сургут осуществляется отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута (далее – отдел защиты прав потребителей) в соответствии с «Порядком приема жалоб потребителей по вопросам защиты их прав», утвержденным постановлением Администрации города Сургута от 04.12.2017 № 10545, который устанавливает условия, порядок и сроки рассмотрения обращений (жалоб) потребителей по вопросам защиты их прав.

Отдел защиты прав потребителей находится по адресу: город Сургут, улица Энгельса, дом 8, кабинет 103, телефоны: 8 (3462) 52-21-88, 23-04-65, факс: 8 (3462) 52-21-05, электронная почта: potrebitel@admsurgut.ru.

Основными направлениями деятельности отдела защиты прав потребителей, в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», являются:

- рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;
- оказание содействия потребителям в досудебном урегулировании спорных ситуаций;
- просвещение и правовое информирование граждан о правах потребителей и необходимых действиях по их защите.

В целях обеспечения доступности получения квалифицированной помощи по защите прав потребителей в Администрации города обеспечена возможность обращения граждан лично или через законного представителя в следующих формах:

- в устной (посредством личного обращения, по телефону, во время организованных «прямых телефонных линий», «Дней открытых дверей», встреч с населением);
- в письменной (по почте, в том числе электронной, факсом, посредством официального портала Администрации города).



Раздел 2

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



В течение 2018 года в отдел защиты прав потребителей поступило 4 059 обращений, в том числе письменных – 229 (в среднем составляет 340 обращений ежемесячно).

Всем обратившимся потребителям предоставлена консультация по вопросам защиты прав потребителей, в том числе, подпадает ли спорное правоотношение под действие Закона «О защите прав потребителей», какие права потребитель имеет в определенной ситуации и алгоритм необходимых действий по реализации^а и защите этих прав.

Наряду с консультированием и разъяснением законодательства, потребителям оказывается помощь в составлении письменных заявлений (претензий) к продавцам (исполнителям, производителям). В большинстве случаев предъявление потребителем письменной претензии, в которой четко изложены требования потребителя и обоснование этих требований нормами законодательства, способствовало досудебному урегулированию и разрешению конфликтных ситуаций, возникающих между потребителями и продавцами (исполнителями, производителями).

Кроме того, проводится консультационно-разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность в различных сферах потребительского рынка, направленная, в первую очередь, на создание условий соблюдения требований потребительского законодательства. В 2018 году отделом защиты прав потребителей предоставлено 164 консультации представителям хозяйствующих субъектов.

В результате деятельности отдела защиты прав потребителей по оказанию правовой помощи жителям города по вопросам защиты прав потребителей в 2018 году удалось урегулировать в добровольном порядке, без судебного разбирательства, порядка 2,9 тыс. спорных ситуаций между потребителями и хозяйствующими субъектами, что составляет около 80 процентов от общего количества предъявленных требований (претензий) продавцам (исполнителям, изготовителям), сумма ущерба, возмещенная потребителям – 157,3 млн. рублей.



В 2018 году в отдел защиты прав потребителей поступило 4 059 обращений, что на 5,5% ниже показателя 2017 года (4 295 обращений).

Лидирующие позиции в структуре обращений неизменно занимают обращения о нарушении прав потребителей в сфере розничной торговли - 77,5% от общего количества (3 145 обращений), на сферу бытовых услуг приходится 13,8% от общего количества обращений (559 обращений).

По оказанию жилищно-коммунальных услуг поступило 53 обращения (1,3%), туристических услуг – 44 обращения (1,1%), транспортных услуг - 34 обращения (0,8%), услуг связи – 31 обращение (0,8%).

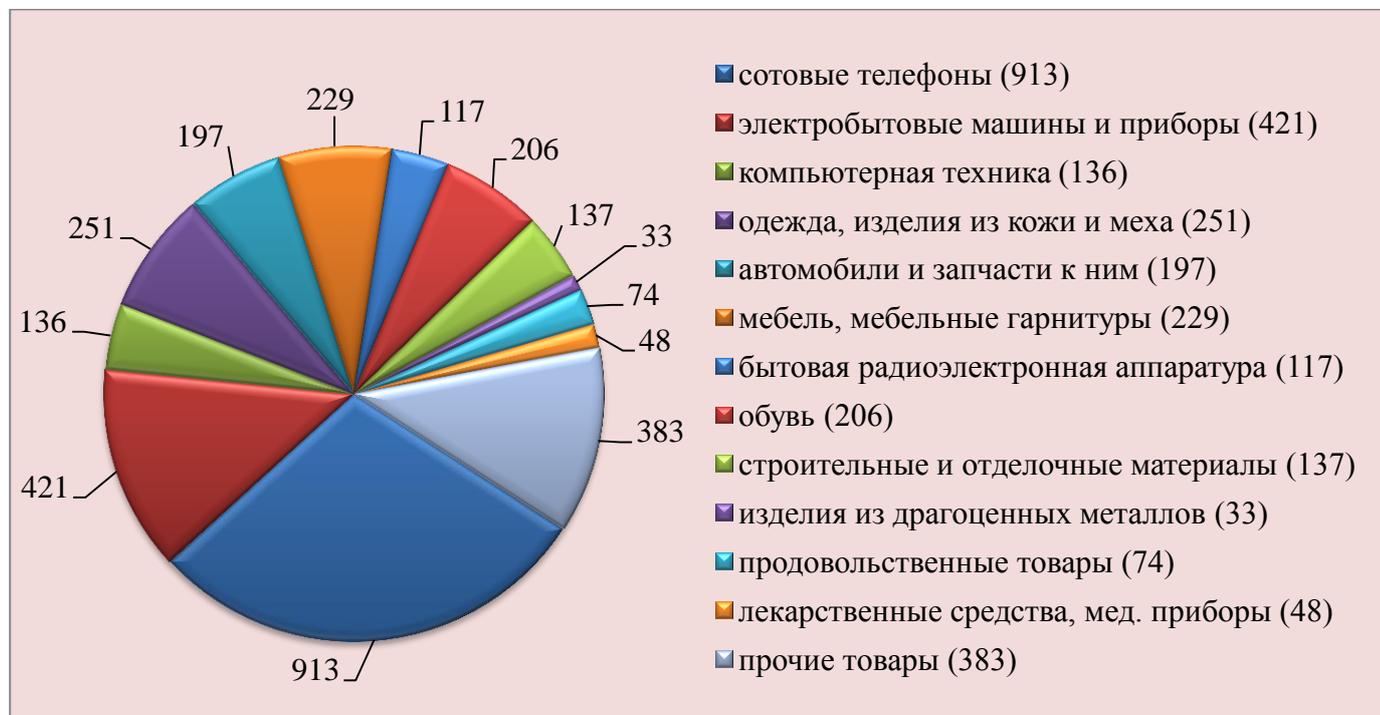
По 0,7% составили обращения по оказанию банковских и страховых услуг, 0,5% – по медицинским услугам, 0,4% – по услугам общественного питания. Доля иных обращений составила 2,1%.

Структура обращений потребителей по сферам потребительского рынка за 2017-2018 годы:

№ п\п	Сфера потребительского рынка	Количество обращений	
		2017 год	2018 год
1	Розничная торговля	3 245	3 145
2	Бытовые услуги	614	559
3	Жилищно-коммунальные услуги	75	53
4	Банковские услуги	48	27
5	Туристские услуги	41	44
6	Услуги связи	41	31
7	Транспортные услуги	32	34
8	Медицинские услуги	26	19
9	Страховые услуги	20	26
10	Услуги учреждений физкультуры и спорта	20	11
11	Общественное питание	12	15
12	Образовательные услуги	5	6
13	Услуги правового характера	3	2
14	Услуги учреждений культуры	-	1
15	Иные услуги	113	86
	Итого	4 295	4 059

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

Структура обращений потребителей в сфере **розничной торговли** по группам товаров:



По сравнению с 2017 годом, количество обращений по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере **розничной торговли**, в 2018 году сократилось на 3,2%.

№ п\п	Купля-продажа товаров (по категориям)	Количество обращений	
		2017 год	2018 год
1	Сотовые телефоны и телефонные аппараты	962	913
2	Электробытовые машины и приборы	397	421
3	Одежда, изделия из кожи, меха	229	251
4	Мебель, мебельные гарнитуры	225	229
5	Обувь	206	206
6	Автомобили, запасные части к ним	197	197
7	Компьютерная техника	174	136
8	Строительные и отделочные материалы	130	137
9	Бытовая радиоэлектронная аппаратура	107	117
10	Продовольственные товары	61	74
11	Лекарственные средства, мед. приборы	61	48
12	Изделия из драгоценных металлов	37	33
13	Прочие товары	459	383
	Итого	3 245	3 145

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 46,1% были связаны с продажей технически сложных товаров (в 2017 г. – 45,2%). В основном поступали жалобы на сотовые телефоны (29%); электробытовые машины, приборы, электроинструменты (13,4%); бытовую радиоэлектронную аппаратуру (3,7%).

Количественные показатели обращений, связанных с приобретением иных категорий товаров, также существенно не изменились.

Основными мотивами обращений в сфере розничной торговли являются:

- обнаружение дефектов и недостатков в товаре (статьи 4, 18 - 24 Закона «О защите прав потребителей») – 2 228 обращений (что составляет 70,8% от общего количества обращений в сфере торговли);

- обмен или возврат качественного товара (статья 25 Закона «О защите прав потребителей») – 483 обращения (15,4%);

- предоставление неполной (недостовой) информации о товаре и его стоимости (статьи 8 - 10, 12 Закона «О защите прав потребителей») – 158 обращений (5%);

- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю (статья 23.1 Закона «О защите прав потребителей») – 156 обращений (5%);

- проблемы при покупке товара дистанционным способом, посредством сети Интернет (статья 26.1 Закона «О защите прав потребителей») – 68 обращений (2,2%).

По сравнению с 2017 годом, количество обращений граждан по вопросам оказания возмездных услуг и работ, принятых специалистами отдела защиты прав потребителей, в отчетном году снизилось на 13%.

№ п\п	Виды деятельности	Кол-во обращений	
		2017 год	2018 год
1	Бытовые услуги	614	559
2	Жилищно-коммунальные услуги	75	53
3	Услуги пассажирского транспорта	32	34
4	Услуги банков	48	27
5	Услуги связи	41	31
6	Туристические и экскурсионные услуги	41	44
7	Платные медицинские услуги	26	19
8	Услуги по страхованию	20	26
9	Услуги общественного питания	12	15
10	Услуги физической культуры и спорта	20	11
11	Платные услуги в системе образования	5	6
12	Услуги правового характера	3	2
13	Услуги учреждений культуры	-	1
14	Прочие услуги	113	86
	Итого	1 050	914

От общего количества обращений потребителей на сферу **бытовых услуги** приходится – 559 обращений, что составляет 13,8% (в 2017 году – 614 обращений (14,3%)):

№ п\п	Бытовые услуги	Кол-во обращений	
		2017 год	2018 год
1	Ремонт и строительство жилья (в т.ч. доленое строительство, пласт.конструкции)	191	148
2	Изготовление и ремонт мебели	181	153
3	Ремонт и техническое обслуживание бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры	98	80
4	Ремонт и тех. обслуживание автотранспорта	49	67
5	Химчистка	34	32
6	Услуги парикмахерских (в т.ч. косметологические)	27	30
7	Ремонт и пошив швейных изделий	24	28
8	Услуги фотоателье	5	4
9	Ремонт и строительство других построек	2	6
10	Ремонт часов, ювелирных изделий	1	8
11	Услуги бань	1	1
12	Услуги предприятий проката	1	-
13	Ремонт обуви	-	2
	Итого	614	559

Среди обращений по **бытовым услугам** в 2018 году лидировали обращения, связанные с ремонтом и строительством жилья, изготовлением и установкой пластиковых конструкций (26,5%), изготовлением и ремонтом мебели (27,4%), ремонтом бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры (14,3%), ремонтом и техническим обслуживанием автотранспорта (12%).

Основные причины обращений потребителей по оказанию возмездных бытовых услуг, работ:

- ненадлежащее качество оказания услуги (выполнения работы) (статьи 29-31 Закона «О защите прав потребителей») – 359 обращений (64,2%);
- нарушение срока оказания услуги (выполнения работы) (статьи 27, 28, 31 Закона «О защите прав потребителей») – 162 обращения (29%);
- недостоверная информация об услуге (работе), об исполнителе (статьи 8-10, 12 Закона «О защите прав потребителей») – 13 обращений (2,3%);
- наличие в договорах условий, ущемляющих права потребителей (статья 16 Закона «О защите прав потребителей») – 2 обращения (0,4%);
- иные причины – 23 обращения (4,1%).

По вопросам оказания **жилищно-коммунальных услуг** в 2018 году поступило 53 обращения, что составляет 1,3% от общего количества обращений,

по сравнению с 2017 годом количество обращений по данному виду услуг сократилось на 29% (75 обращений).

№ п\п	Жилищно-коммунальные услуги	Кол-во обращений	
		2017 год	2018 год
1	Ремонт и содержание общего имущества	47	30
2	Водоснабжение	8	6
3	Электроснабжение	6	2
4	Порядок начисления платы	5	7
5	Теплоснабжение	5	2
6	Канализация, вывоз бытовых отходов	3	2
7	Газоснабжение	1	-
8	Капитальный ремонт МКД	-	4
Итого		75	53

Мотивы обращений потребителей в сфере услуг жилищно-коммунальных услуг:

а) 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.);

б) некорректное начисление платы за коммунальные услуги;

в) несвоевременное предоставление потребителям достоверной и необходимой информации об услугах, исполнителе.

На **финансовые услуги (услуги банков, страховых компаний)** в 2018 году поступило – 53 обращения, что составляет 1,3% от общего количества обращений (за 2017 год - 68 обращений).

Основные мотивы обращений потребителей по оказанию финансовых услуг:

а) оказание дополнительных платных финансовых услуг (включение в кредитные договора условий о добровольном страховании имущества, жизни потребителя, иные риски) без согласия потребителя;

б) не предоставление потребителям полной, достоверной и необходимой информации об услугах;

в) желание потребителей досрочно расторгнуть договор услуг в одностороннем порядке.

Жалобы потребителей на оказание дополнительных платных услуг без согласия потребителя чаще поступали на оказание услуги добровольного

страхования имущества либо жизни потребителя при заключении кредитных договоров, продаже технически сложных и дорогостоящих товаров. По словам потребителей, в некоторых случаях потребители узнавали о заключении договора страхования и его условиях позже, как правило, при осуществлении платежей по погашению кредита. При этом в ходе рассмотрения таких обращений выяснялось, что договоры страхования подписаны собственноручно потребителем.

Услуги связи - 31 обращение, что составляет 0,76% от общего количества обращений за 2018 год.

В зависимости от вида услуги связи обращения в данной подгруппе распределились следующим образом: по оказанию услуг телефонной (в том числе сотовой), связи – 54,8%, телематических услуг (Интернет) – 25,8%, цифрового и кабельного телевидения – 16,1%, почтовой связи – 3,2%.

Основными причинами обращений по услугам связи стали:

- а) неудовлетворительное качество услуг сотовой связи, цифрового и кабельного телевидения;
- б) неполная и недостоверная информация о предоставляемых услугах;
- в) оказание дополнительных платных услуг связи без согласия потребителя;
- г) желание потребителей досрочно расторгнуть договор услуг в одностороннем порядке.

Туристические и экскурсионные услуги - 44 обращения, что составляет 1,08% от общего количества обращений за 2018 год.

Причины обращений:

- а) ненадлежащее оказание туристской услуги, в том числе вследствие предоставления недостоверной информации об услуге;
- б) невыполнение турагентом обязательств по бронированию тура, перечислению денежных средств туроператору;
- в) неоказание услуг по причине банкротства туроператора или авиаперевозчика;
- в) необоснованное завышение суммы фактически понесенных расходов при досрочном расторжении договора о реализации туристского продукта, либо отказ турфирмы (турагента, туроператора) вернуть деньги при отказе туриста от туристической путевки;
- г) нарушение сроков выполнения договорных обязательств.

Транспортные услуги - 34 обращения, что составляет 0,84% от общего количества обращений за 2018 год, из них 28 обращений потребителей касались услуг автомобильного транспорта (в том числе грузоперевозки), 6 - услуг воздушного транспорта. По оказанию услуг железнодорожным и речным транспортом обращений от потребителей не поступало.

Основные мотивы обращений по транспортным услугам:

- а) ненадлежащее качество оказанной услуги, в том числе повреждение (утрата) груза во время перевозки;
- б) нарушение срока оказания услуги, в том числе срока перевозки груза, задержка либо отмена рейса, отказ в возмещении убытков вследствие задержки (отмены) рейса;
- в) предоставление неполной либо недостоверной информации об услуге.

Платные медицинские услуги - 19 обращений, что составляет 0,5% от общего количества обращений за 2018 год. Основное количество обращений касалось некачественно оказанных стоматологических и иных платных медицинских услуг – 73,7%, расторжения договора услуги в одностороннем порядке – 15,8%, по иным причинам – 10,5%.

Досудебное урегулирование спорных ситуаций является приоритетной задачей отдела защиты прав потребителей при рассмотрении обращений потребителей, и считается наиболее эффективным методом, так как сам по себе судебный порядок разрешения спора является достаточно громоздким и продолжительным, также он включает в себя множество процессуальных действий, которые не всегда могут привести к желаемому результату.

Динамика обращений по вопросам защиты прав потребителей за предыдущие годы свидетельствует о тенденции к снижению количества обращений, что обусловлено информированностью потребителей о своих правах и действиях по их защите, повышением правовой грамотности и активности граждан в отстаивании своих прав. Также свидетельствует о положительном эффекте системной работы по информированию и консультированию граждан, оказанию им практической правовой помощи.

Вместе с тем, количество обращений остается существенным и это означает, что не все жители города могут самостоятельно отстаивать свои законные права, поэтому помощь со стороны органа местного самоуправления, по-прежнему, остается обоснованной и востребованной.



Раздел 3

СОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В РЕАЛИЗАЦИИ ИХ ПРАВА НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ



В 2018 году отделом защиты прав потребителей было подготовлено 61 исковое заявление от имени потребителей на общую сумму 16,8 млн. рублей, что составило 1,5% от всех обращений по вопросам защиты прав потребителей (в 2017 году было подготовлено 77 исков на общую сумму 6,2 млн. рублей).

В течение 2018 года по 17 искам приняты решения в пользу потребителей на общую сумму 2,6 млн. рублей, заключено 15 мировых соглашений на сумму 442,1 тыс. рублей. На стадии рассмотрения в суде с начала года находится 23 исковых заявления.

Основными причинами обращений потребителей за содействием в судебной защите стали: отказ продавца (исполнителя) в удовлетворении законного требования потребителя в связи с обнаружением недостатка в товаре (оказанной услуге, выполненной работе), нарушением срока оказания услуги (выполнения работы, доставки товара), предоставлением недостоверной информации о товаре (услуге, работе), нарушением иных прав потребителя, оставление претензии без удовлетворения.

Почти половина исковых заявлений, подготовленных специалистами отдела защиты прав потребителей, были вызваны нарушением права потребителя на получение товара надлежащего качества (ст. 4, 18-24 Закона «О защите прав потребителей») – 29 исков.

Поводом подготовки иных исков стало:

- ненадлежащее качество выполненной работы (ст. 29-31 Закона «О защите прав потребителей») - 13 исков;
- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара (ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей») - 12 исков;
- нарушение права потребителя на односторонний отказ от исполнения договора услуги (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей») - 3 иска;
- нарушение срока оказания услуги, работы (ст. 27-28, 31 Закона «О защите прав потребителей») - 1 иск;

- нарушение права потребителя на достоверную информацию о товаре, услуге (ст. 8-10, 12 Закона «О защите прав потребителей») - 1 иск;

- неисполнение обязанности по сохранению материала (вещи) потребителя, переданной для выполнения работы (ст. 35 Закона «О защите прав потребителей») - 1 иск;

- нарушение предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства (Федеральный закон от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации») - 1 иск.

По 2 искам потребителям было отказано в удовлетворении их требований, по причине недостаточности доказательной базы (фактов), на которые истец ссылается в исковом заявлении.

По 4 искам потребители по разным причинам отказались обращаться в суд, либо не удалось установить местонахождение ответчика, либо из-за недостатка личного времени потребителя, либо из-за незначительных, на их взгляд, сумм.

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.

Практика показывает, что при разрешении дел в суде в пользу потребителей, сумма первоначальных требований, предъявляемых в досудебном порядке, увеличивается в разы за счет взыскания неустоек и штрафа за несоблюдение досудебного порядка.

Положительное разрешение основной массы дел в пользу потребителей, а также взыскание с ответчиков неустоек, компенсации морального вреда и штрафов, имеет огромное превентивное значение для недопущения нарушений прав потребителей со стороны хозяйствующих субъектов, способствует восстановлению нарушенных прав потребителя в досудебном порядке.



Раздел 4

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Одним из основополагающих и общепризнанных международных прав в области защиты прав потребителей является право на потребительское просвещение. Поэтому одним из приоритетных направлений в сфере защиты прав потребителей остается информационно-просветительская деятельность, направленная, в первую очередь, на просвещение потребителей, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты, на формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.



Информирование и просвещение граждан о потребительских правах, практическом применении законодательства о защите прав потребителей в 2018 году проводилось в нескольких направлениях:

- индивидуальное консультирование граждан, непосредственно обратившихся к специалистам по защите прав потребителей;
- организация массового просвещения и правового информирования в области защиты прав потребителей 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, семинаров, встреч, открытых уроков;
- информирование о правах потребителей представителей хозяйствующих субъектов.



В 2018 году продолжено сотрудничество со средствами массовой информации по освещению вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка, подготовлено 8 тематических и информационных материалов для размещения в местных печатных изданиях и в сети Интернет, принято участие в 5 тематических передачах на радио и телевидении.

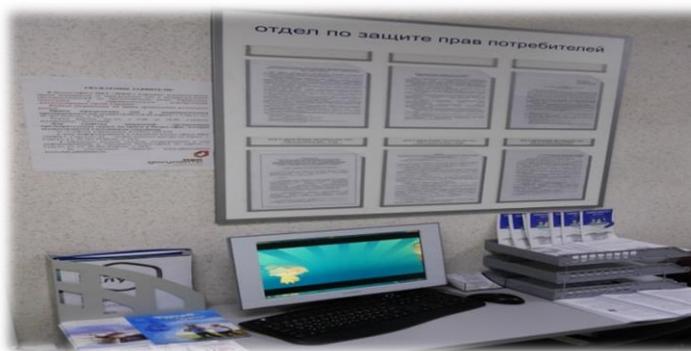
Проведена «прямая телефонная линия» с жителями города на тему: «Осуществление защиты прав и интересов потребителей и предупреждение фактов нарушения Федерального закона «О защите прав потребителей», в ходе которой даны консультации обратившимся гражданам по вопросам защиты прав потребителей.

В рамках празднования Всемирного дня потребителей, в Администрации города Сургута состоялся тематический «День открытых дверей» в формате личного консультирования, гражданам была оказана практическая помощь в составлении претензий, распространены информационные памятки, буклеты для потребителей, размещены на официальном портале Администрации города тематические материалы, информационные статьи, освещающие актуальные вопросы обозначенной тематики. Также было проведено тематическое консультирование граждан по телефонам «горячей линии».

На официальном портале Администрации города в разделе «Защита прав потребителей» (<http://admsurgut.ru/rubric/19156/Zaschita-prav-potrebiteley>) размещаются, и своевременно актуализируются, информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей:

- 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;
- 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, исковых заявлений;
- тематические разделы в рубриках «Финансовая грамотность граждан» и «Школа грамотного потребителя услуг ЖКХ» с информационными материалами для потребителей по соответствующей тематике;
- иная полезная информация.

Кроме того, на информационном стенде отдела защиты прав потребителей, размещаются буклеты, брошюры, информационные материалы, извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы защиты прав потребителей, бланки претензий.



С целью профилактики нарушений потребительских прав, повышения правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, создания условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг, проводилась информационно-разъяснительная работа с представителями хозяйствующих субъектов посредством консультаций, организации и проведения совещаний, семинаров, рассылки информационных материалов. В течение 2018 года за консультацией по спорным вопросам с потребителями обратился 51 представитель хозяйствующих субъектов, кроме того, специалистами отдела предоставлено 113 консультаций продавцам и исполнителям в ходе рассмотрения конкретных обращений потребителей.

В рамках проведения информационно-просветительской работы среди различных категорий населения, в том числе социально уязвимых категорий населения (подростки, молодежь, инвалиды, граждане старшего поколения) по вопросам защиты прав потребителей, в течение 2018 года в пунктах по работе с населением МКУ «Наш город» проведено 7 встреч на тему: «Права потребителей и их реализация».



На встречах освещаются актуальные вопросы защиты прав потребителей, распространяются информационные материалы, брошюры, памятки для потребителей, методические материалы с полезной информацией по вопросам защиты прав потребителей, контактные телефоны, по которым граждане могут обращаться за защитой потребительских прав.

В бюджетном учреждении «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» проведено 2 тематических встречи, на которых присутствовали слушатели «Университета третьего возраста».

Мероприятие по вопросам защиты прав потребителей проведено в Сургутской общественной организации инвалидов Всероссийского общества инвалидов.

Всего в указанных мероприятиях приняли участие 189 жителей города.

Проводятся открытые уроки по вопросам защиты прав потребителей для учащихся 10-11 классов общеобразовательных организаций, подведомственных департаменту образования Администрации города Сургута.

Результаты деятельности отдела по защите прав потребителей подтверждают необходимость продолжения последовательной работы в данном направлении, пропаганды потребительских знаний среди всех слоев населения города в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей, гармоничного решения проблем взаимодействия и поддержания баланса интересов всех участников потребительского рынка.

Раздел 5

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ для ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Местонахождение отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города:

улица Энгельса, дом 8, кабинет 103, город Сургут, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, 628408.

Контактные телефоны:

- начальник отдела:
8 (3462) 52-22-76;
- 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.

Адрес электронной почты отдела:

potrebitel@admsurgut.ru.

Адрес официального портала Администрации города:

www.admsurgut.ru.

Администрация города Сургута

отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей

Начальник отдела Гаврикова Дарья Анатольевна, тел.: (3462) 52-22-76;
главный специалист Ружинских Светлана Валерьевна, тел.: (3462) 23-04-65;
ведущий специалист Медков Артур Дмитриевич, тел.: (3462) 52-21-88.