



Муниципальное образование
городской округ
ГОРОД СУРГУТ

**Информация о деятельности
отдела потребительского рынка
и защиты прав потребителей
Администрации города Сургута
в сфере защиты прав потребителей
за 2019 год
по состоянию на 01.01.2020 года**

**Отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей
Администрации города Сургута**

адрес: 628408, г. Сургут, ул. Энгельса, 8, кабинеты 101, 103, 104, 105
телефоны (3462) 522-276, 522-106, 522-092, 522-132, 522-188, 522-103,
230-465, 522-105 (тел/факс)

www.admsurgut.ru

Раздел 1.	
Вводная часть	3
Раздел 2.	
Основные показатели обращений потребителей	4
Раздел 3.	
Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту	13
Раздел 4.	
Информационно-просветительская деятельность	15
Раздел 5.	
Контактная информация для потребителей	19

Раздел 1

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Осуществление полномочий Администрации города Сургута в сфере защиты прав потребителей возложено на отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута (далее – отдел) в соответствии с Положением об отделе потребительского рынка и защиты прав потребителей, утвержденным распоряжением Администрации города Сургута от 21.08.2018 № 1353.



Обеспечение деятельности по защите прав потребителей осуществляется отделом в соответствии с «Порядком приема обращений 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 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, в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», являются:

- рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;
- оказание содействия потребителям в досудебном урегулировании спорных ситуаций;
- оказание содействия потребителям в судебной защите;
- незамедлительное извещение федеральных органов власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;
- просвещение и правовое информирование граждан о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав.

В целях обеспечения доступности получения квалифицированной помощи по защите прав потребителей в Администрации города созданы разнообразные каналы доступа в любой удобной для потребителей форме:

- устной (при личном обращении заявителя, по телефонам, в том числе во время проведения «Прямых линий», «Дней открытых дверей»);
- письменной (посредством факсимильной, почтовой связи);
- электронной (с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, посредством официального портала Администрации города, электронной почты).

Обращения граждан также принимаются посредством портала «Твой Сургут», что позволяет жителям получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей в течение четырех часов после направления обращения. Кроме того, ведется мониторинг социальных сетей, и в случае выявления вопросов, касающихся тематики нарушения прав потребителей, по ним в оперативном режиме принимаются возможные меры реагирования.

В июле 2019 года между Администрацией города и муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» заключено соглашение о взаимодействии в части осуществления приема обращений потребителей. В 2019 году посредством МКУ «МФЦ города Сургута» принято 3 обращения потребителей.



Раздел 2

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В течение 2019 года в отдел поступило 3 814 обращений, в том числе письменных – 185 (в среднем составляет 317 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 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, реализующими населению товары (работы, услуги), направлена, в первую очередь, на обеспечение условий соблюдения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей посредством разъяснения продавцам (исполнителям, изготовителям) норм указанного действующего законодательства, в частности, об ответственности за несоблюдение прав потребителей, что способствует повышению качества и культуры обслуживания, формированию навыков рационального потребительского поведения и цивилизованного взаимоотношения потребителей и продавцов (исполнителей) и, соответственно, росту числа урегулированных в досудебном (добровольном) порядке потребительских споров. В течение 2019 года проконсультировано 103 субъекта предпринимательской деятельности.



В результате деятельности отдела по оказанию правовой помощи жителям города по вопросам защиты прав потребителей в 2019 году удалось урегулировать в добровольном порядке, без судебного разбирательства, порядка 3,244 тыс. спорных ситуаций между потребителями и хозяйствующими субъектами, что составляет более 80% от общего количества предъявленных требований (претензий) продавцам (исполнителям, изготовителям), сумма ущерба, возмещенная потребителям – более 200 млн. рублей.

Анализ поступивших обращений о нарушении прав потребителей за 2019 год показывает, что лидирующие позиции в структуре обращений неизменно занимают обращения о нарушении прав потребителей в сфере розничной торговли - 2 807 обращений, что составляет 73,6% от общего количества обращений за отчетный период. На сферу бытовых услуг приходится 17,6% от общего количества обращений (671 обращение).

По оказанию услуг связи в отдел поступило 52 обращения (1,4%), жилищно-коммунальных услуг - 48 обращений (1,3%), туристических услуг – 32 (0,8 %), банковских услуг – 29 (0,8%), медицинских услуг – 26 (0,7%), услуг по страхованию

– 25 (0,7%), услуг пассажирского транспорта - 23 (0,6 %), культурно-развлекательных услуг – 12 (0,3%), услуг физической культуры и спорта – 11 (0,3%), услуг правового характера – 11 (0,3%), образовательных услуг – 7 (0,2%). Доля иных обращений составила 1,4%.



Структура обращений потребителей по сферам потребительского рынка
за 2018-2019 годы

№ п\п	Сфера потребительского рынка	Количество обращений	
		2018 год	2019 год
1	Розничная торговля	3 145	2 807
2	Бытовые услуги	559	671
3	Жилищно-коммунальные услуги	53	48
4	Банковские услуги	27	29
5	Туристские услуги	44	32
6	Услуги связи	31	52
7	Транспортные услуги	34	23
8	Медицинские услуги	19	26
9	Страховые услуги	26	25
10	Услуги учреждений физкультуры и спорта	11	11
11	Общественное питание	15	0
12	Образовательные услуги	6	7
13	Услуги правового характера	2	11
14	Культурно-развлекательные услуги	1	12
15	Иные услуги	86	60
	Итого	4 059	3 814

По сравнению с 2018 годом количество обращений по вопросам защиты прав потребителей, в 2019 году сократилось на 6,0 %.

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

Количество обращений в **сфере розничной торговли** за 2018-2019 годы

№ п\п	Купля-продажа товаров (по категориям)	Количество обращений	
		2018 год	2019 год
1	Сотовые телефоны и телефонные аппараты	913	693
2	Электробытовые машины и приборы	421	453
3	Одежда, изделия из кожи, меха	251	292
4	Мебель, мебельные гарнитуры	229	228
5	Обувь	206	191
6	Автомобили, запасные части к ним	197	218
7	Компьютерная техника	136	179
8	Строительные и отделочные материалы	137	45
9	Бытовая радиоэлектронная аппаратура	117	149
10	Продовольственные товары	74	44
11	Лекарственные средства, мед. приборы	48	33
12	Изделия из драгоценных металлов	33	38
13	Прочие товары	383	244
	Итого	3 145	2 807

Количество обращений по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, в 2019 году сократилось на 10,7% относительно показателей 2018 года.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 52,5% были связаны с продажей технически сложных товаров. В основном поступали жалобы на сотовые телефоны (24,7%); электробытовые машины, приборы, электроинструменты (16,1%); компьютерную технику (6,4%); бытовую радиоэлектронную аппаратуру (5,3%).

Основными мотивами обращений в сфере розничной торговли являются:

- обнаружение дефектов и недостатков в товаре (статьи 4, 18 - 24 Закона «О защите прав потребителей») – 1 991 обращение (что составляет 70,9% от общего количества обращений в сфере торговли);

- обмен или возврат качественного товара (статья 25 Закона «О защите прав потребителей») – 456 обращений (16,2%);

- предоставление неполной (недостоверной) информации о товаре и его стоимости (статьи 8 - 10, 12 Закона «О защите прав потребителей») – 151 обращение (5,4%);

- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю (статья 23.1 Закона «О защите прав потребителей») – 121 обращение (4,3%);

- проблемы при покупке товара дистанционным способом, посредством сети Интернет (статья 26.1 Закона «О защите прав потребителей») – 48 обращений (1,7%).



По сравнению с 2018 годом, количество обращений граждан по вопросам оказания возмездных услуг и работ, принятых специалистами отдела, в 2019 году увеличилось на 10,2%.

Количество обращений в сфере оказания возмездных услуг (работ)
за 2018-2019 годы

№ п\п	Виды деятельности	Кол-во обращений	
		2018 год	2019 год
1	Бытовые услуги	559	671
2	Жилищно-коммунальные услуги	53	48
3	Услуги пассажирского транспорта	34	23
4	Услуги банков	27	29
5	Услуги связи	31	52
6	Туристические и экскурсионные услуги	44	32
7	Платные медицинские услуги	19	26
8	Услуги по страхованию	26	25
9	Услуги общественного питания	15	0
10	Услуги физической культуры и спорта	11	11
11	Платные услуги в системе образования	6	7
12	Услуги правового характера	2	11
13	Услуги учреждений культуры	1	12
14	Прочие услуги	86	60
	Итого	914	1 007

От общего количества обращений потребителей на сферу **бытовых услуг** приходится – 671, что составляет 17,6% от общего количества обращений.

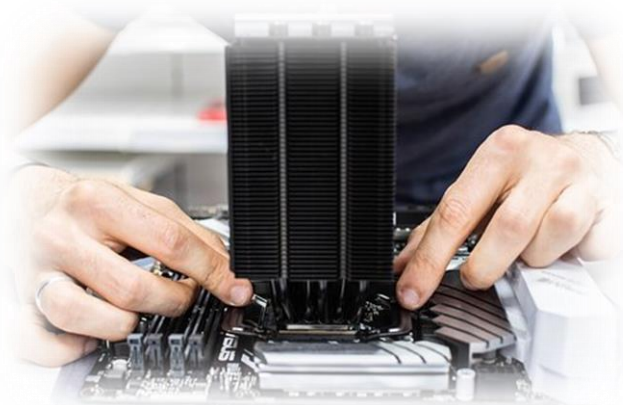
Количество обращений в **сфере оказания бытовых услуг** за 2018-2019 годы

№ п\п	Бытовые услуги	Кол-во обращений	
		2018 год	2019 год
1	Ремонт и строительство жилья (в т.ч. долевое строительство, пластиковые конструкции), иных сооружений	154	175
2	Изготовление и ремонт мебели	153	207
3	Ремонт и техническое обслуживание бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры	80	84
4	Ремонт и тех. обслуживание автотранспорта	67	87
5	Химчистка	32	36
6	Услуги парикмахерских (в т.ч. косметологические)	30	26
7	Ремонт и пошив швейных изделий	28	40
8	Ремонт часов, ювелирных изделий	8	8
9	Ремонт обуви	2	3
10	Иные	5	5
	Итого	559	671

Среди обращений по бытовым услугам в 2019 году лидировали обращения, связанные с изготовлением и ремонтом мебели (31%), ремонтом помещений и домов (22%), ремонтом бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры (13%), ремонтом и техническим обслуживанием автотранспорта (13%).

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

- ненадлежащее качество оказания услуги (выполнения работы) (статьи 29-31 Закона «О защите прав потребителей») – 374 обращения (55,7%);
- нарушение срока оказания услуги (выполнения работы) (статьи 27, 28, 31 Закона «О защите прав потребителей») – 240 обращений (35,8%).



По вопросам оказания **жилищно-коммунальных услуг** в 2019 году поступило 48 обращений, что составляет 1,3% от общего количества обращений.

Количество обращений в **сфере оказания жилищно-коммунальных услуг**
за 2018-2019 годы

№ п\п	Жилищно-коммунальные услуги	Кол-во обращений	
		2018 год	2019 год
1	Ремонт и содержание общего имущества	30	24
2	Водоснабжение	6	11
3	Электроснабжение	2	5
4	Порядок начисления платы	7	0
5	Теплоснабжение	2	6
6	Канализация, вывоз бытовых отходов	2	1
7	Газоснабжение	0	1
8	Капитальный ремонт МКД	4	0
Итого		53	48

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

в) некорректное начисление платы за коммунальные услуги.



На **финансовые услуги (услуги банков, страховых компаний)** в 2019 году поступило 54 обращения, что составляет 1,4% от общего количества обращений.

Основные мотивы обращений потребителей в сфере оказания финансовых услуг:

- навязывание дополнительных платных финансовых услуг (включение в кредитные договора условий о добровольном страховании имущества, жизни потребителя, иные риски);
- не предоставление потребителям полной, достоверной и необходимой информации об услугах.

Жалобы потребителей на оказание дополнительных платных услуг без согласия потребителя чаще поступали на оказание услуг добровольного страхования имущества либо жизни потребителя при заключении кредитных договоров, продаже технически сложных и дорогостоящих товаров.

Услуги связи - 52 обращения, что составляет 1,4% от общего количества обращений за 2019 год.

В зависимости от вида услуги связи обращения в данной подгруппе распределились следующим образом: по оказанию услуг телефонной (в том числе сотовой) связи – 35%, услуг Интернет-связи – 46%, цифрового и кабельного телевидения – 15%, почтовой связи – 4%.

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) желание потребителей досрочно расторгнуть договор услуг в одностороннем порядке.

Туристические и экскурсионные услуги - 32 обращения, что составляет 0,8% от общего количества обращений за 2019 год.

Основные мотивы обращений потребителей в сфере туристских услуг:

- ненадлежащее оказание услуг, в том числе вследствие предоставления недостоверной информации об услуге;
- 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.

Услуги пассажирского транспорта - 23 обращения, что составляет 0,6% от общего количества обращений за 2019 год, из них 11 обращений потребителей касались услуг автомобильного транспорта (в том числе такси), 11 - услуг воздушного транспорта, 1 – услуг железнодорожного транспорта.

Основные мотивы обращений в сфере услуг пассажирского транспорта:

- ненадлежащее качество оказанной услуги, в том числе повреждение (утрата) груза во время перевозки;

- нарушение срока оказания услуги, в том числе срока перевозки груза, задержка либо отмена рейса;
- отказ в возмещении убытков вследствие задержки (отмены) рейса.

Платные медицинские услуги - 26 обращений, что составляет 0,7% от общего количества обращений за 2019 год. Основное количество обращений касалось некачественно оказанных стоматологических и иных платных медицинских услуг, предоставляемых частными медицинскими учреждениями.

Досудебное урегулирование спорных ситуаций является приоритетной задачей отдела 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 планомерной работы отдела по правовому информированию и просвещению жителей города в области защиты прав потребителей через средства массовой информации, Интернет-ресурсы, учебные заведения города, учреждения социального обслуживания населения, посредством индивидуальных консультаций, оказанию 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 2019 году отделом было подготовлено 34 исковых заявления от имени потребителей на общую сумму 7,4 млн. рублей, что составило 0,9% от всех обращений по вопросам защиты прав потребителей.

По 9 искам приняты решения в пользу потребителей на общую сумму 1,9 млн. рублей, заключено 2 мировых соглашения на сумму 67 тыс. рублей. На стадии рассмотрения в суде с начала года находится 19 исковых заявлений.

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);
- оставлением претензии без удовлетворения;
- нарушением иных прав потребителя.

Треть исковых заявлений, подготовленных специалистами отдела, приходится на споры, связанные с приобретением технически-сложных товаров ненадлежащего качества (ст. 4, 18-24 Закона «О защите прав потребителей») - 10 исков.

Такое же количество исков (10) подготовлено в связи с нарушением предусмотренного договором срока передачи участникам долевого строительства объектов 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»).

Поводом иных обращений в суд потребителей стало:

- нарушение сроков выполнения работ по изготовлению мебели, конструкций из ПВХ (ст. 27-28, 31 Закона «О защите прав потребителей») - 5 исков;
- ненадлежащее качество изготовленной мебели, конструкций из ПВХ (ст. 29-31 Закона «О защите прав потребителей») - 3 иска;

- неисполнение и ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») - 2 иска;
- нарушение права потребителя на достоверную информацию о товаре, услуге (ст. 8-10, 12 Закона «О защите прав потребителей») - 2 иска;
- нарушение права потребителя на односторонний отказ от исполнения договора услуги (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей») - 1 иск;
- ненадлежащее качество оказанной услуги по ремонту авто (ст. 29-31 Закона «О защите прав потребителей») - 1 иск.

По 2 искам на общую сумму 120 тыс. рублей потребителям было отказано в удовлетворении их требований. Причиной отказов явилась недостаточность доказательной базы (фактов), на которые истец ссылается в исковом заявлении, проблемы с определением причин неисправностей в технически сложных товарах.

По 2 искам потребители по разным причинам отказались обращаться в суд, либо не удалось установить местонахождение ответчика, либо из-за недостатка личного времени потребителя.

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.



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 2019 году проводилось отделом в нескольких направлениях:

- индивидуальное консультирование граждан, непосредственно обратившихся к специалистам отдела 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 2019 году продолжено сотрудничество со средствами массовой информации по освещению вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка:

- принято участие в 2 тематических передачах на радио и телевидении;
- подготовлено 5 тематических информационных материалов (публикаций, статей) для размещения в местных печатных изданиях.

Подготовлено и размещено 86 информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в социальных сетях.

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.



15 марта в рамках празднования Всемирного дня потребителей, который в 2019 году проходил под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства», 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».

В ноябре 2019 года, в целях повышения уровня грамотности и осведомленности граждан в области качества и безопасности товаров и услуг, отделом были организованы информационно-просветительские мероприятия Всемирной Недели (Дня) качества, проводимой в 2019 году под девизом «100 лет качества», организована работа «горячей линии» по вопросам качества товаров и услуг, проведен тематический «День открытых дверей». Для повышения активности и привлечения внимания потребителей к качеству и безопасности производимой продукции, местными товаропроизводителями, предприятиями торговли и общественного питания были проведены дегустации и промо-акции для покупателей.

На официальном портале Администрации города Сургута 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, с возможностью копирования их потребителями;
- 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 рубриках «Полезная информация», «Вопрос-Ответ»;
- 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 актуальная информация, в том числе на основании мониторинга информации с сайтов Роспотребнадзора, Роскачество, Центрального банка Российской Федерации и др. («Новости»), информация о деятельности администрации в сфере защиты прав потребителей («Отчеты», «Правовое регулирование деятельности отдела по защите прав потребителей»), и др.

Кроме того, на информационном стенде отдела, расположенном в здании Администрации города, размещаются буклеты, брошюры, информационные материалы, извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы защиты прав потребителей, бланки претензий, визитки с контактами отдела, территориального отдела Роспотребнадзора, иная полезная для потребителей информация.

Информирование граждан осуществлялось также посредством разработки и распространения среди населения доступных для восприятия информационных материалов в форме памяток, буклетов, брошюр.



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 руководителям

торговых и обслуживающих предприятий. В течение 2019 года за консультацией по спорным вопросам с потребителями обратилось 29 представителей хозяйствующих субъектов, кроме того, специалистами отдела предоставлено 74 консультации 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 (несовершеннолетние, граждане старшего поколения) по вопросам защиты прав потребителей, в течение 2019 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 сферы 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, проводятся индивидуальные консультации.



Для учащихся 10-11 классов общеобразовательных организаций, подведомственных департаменту образования Администрации города Сургута проведено 18 открытых уроков на тему: «Права потребителей и их реализация», в ходе которых в наглядной и доступной форме до школьников была доведена информация об основных правах потребителей и практических навыках грамотного потребительского поведения в различных ситуациях.



Всего в указанных информационно-просветительских мероприятиях приняли участие 823 жителя города.

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 Сургута:

www.admsurgut.ru.

ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СУРГУТА

Гаврикова Дарья Анатольевна, начальник отдела, кабинет № 104,
телефон: (3462) 52-22-76, электронная почта: gavrikova_da@admsurgut.ru;
Яцик Михаил Михайлович, заместитель начальника отдела, кабинет № 101,
телефон: (3462) 52-20-92, электронная почта: yatsik_mm@admsurgut.ru;
Ружинских Светлана Валерьевна, специалист-эксперт, кабинет № 103,
телефон: (3462) 23-04-65, электронная почта: ruzhinskih_sv@admsurgut.ru;
Медков Артур Дмитриевич, ведущий специалист, кабинет № 103,
телефон: (3462) 52-21-88, электронная почта: medkov@admsurgut.ru.

Используемые в материале фото получены из общедоступных источников

