



Муниципальное образование
городской округ
ГОРОД СУРГУТ

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

за 2015 год

по состоянию на 01.01.2016 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	5
РАЗДЕЛ 4.	
Информационно-просветительская деятельность	6
РАЗДЕЛ 5.	
Сравнение итогов деятельности 2014 и 2015 годов	8
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 управления потребительского рынка и развития предпринимательства 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 «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав» утвержденным 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 посредством 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 2015 года в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города поступило 4745 обращений, в т.ч. письменных – 257.

По-прежнему в структуре обращений в количество обращений потребителей касалось бытовой электро- и радиоэлектронной аппаратуры гарнитуров и компьютерной техники.

«Лидируют» жалобы (обращения) в сфере розничной покупкой товаров – 3554:

- сотовых телефонов – 874 обращения;
- радио- и электробытовых машин, приборов, аппаратуры – 424 обращения;
- мебели и мебельных гарнитуров – 378 обращений;
- автомобилей и запасных частей к ним - 283
- компьютерной техники – 245 обращений.

Количество обращений по оказанию услуг (выполнению работ) составило 1191. Практически половину обращений данного блока составили обращения по бытовым услугам – 609, в том числе:

- по ремонту и строительству жилья (изготовление и монтаж пластиковых конструкций) – 224;
- ремонт, изготовление мебели – 164;

- ремонт бытовой техники и радиоаппаратуры – 65;
- ремонт и ТО автотранспорта – 54.

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.

Раздел 3

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

За 12 месяцев 2015 года отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей было составлено 84 исковых заявления от имени потребителей. Уже в течение года по 45 искам приняты решения в пользу потребителей, заключено 8 мировых соглашений.



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 видеорегистратор (далее – товар) в крупной федеральной сети по продаже бытовой техники и электроники. В период эксплуатации в течение гарантийного срока в товаре выявился недостаток. Потребитель обратился к продавцу для устранения обнаруженной неисправности по гарантии.

В установленный Законом срок товар отремонтирован не был по причине существенного недостатка. Продавец согласился вернуть денежные средства, но потребовал доукомплектовать товар, якобы при передаче товара в ремонт отсутствовал пластмассовый держатель для видеорегистратора. Хотя потребитель был уверен, что передавал товар продавцу в заводской упаковке и в полной комплектации (имелись свидетели), но продавец не указал это в акте приема-передачи товара в ремонт, обозначив часть комплектующих аббревиатурами, без расшифровки, а потребитель, доверившись компетентности продавца, подписал этот акт не проверив.

Неоднократные обращения потребителя с требованием расторжения договора и возврата уплаченной стоимости товара оказались безрезультатны, на каждую такую претензию потребителя продавец отвечал готовностью вернуть денежные средства после укомплектования товара. Хотя согласно п. 3 ст. 503 ГК РФ при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Не сумев урегулировать вопрос самостоятельно, потребитель обратился в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей. Попытка досудебного урегулирования спора, предпринятая специалистами отдела, оказалась безуспешной, и от имени потребителя было подготовлено исковое заявление для обращения в суд.

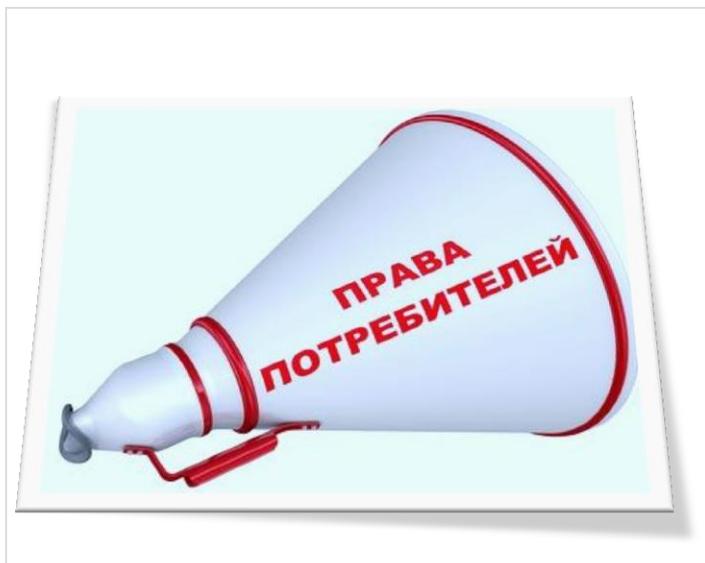
Решением суда было удовлетворено требование потребителя. Договор купли-продажи был расторгнут, с продавца взыскана неустойка, моральный вред и штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

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 2015 года было опубликовано 9 статей, посвященных вопросам осуществления защиты прав потребителей, в газете «Новый город», на сайте Администрации и информационном портале «ПРО Сургут».



Проведено 16 выступлений на радио и телевидении («СургутИнформТВ», «Радио 7», «СургутИнтерНовости»), в которых были даны видеокomментарии 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 2 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 7 образовательных 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;
- иная полезная информация.

Раздел 5

СРАВНЕНИЕ ИТОГОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2014 и 2015 гг.

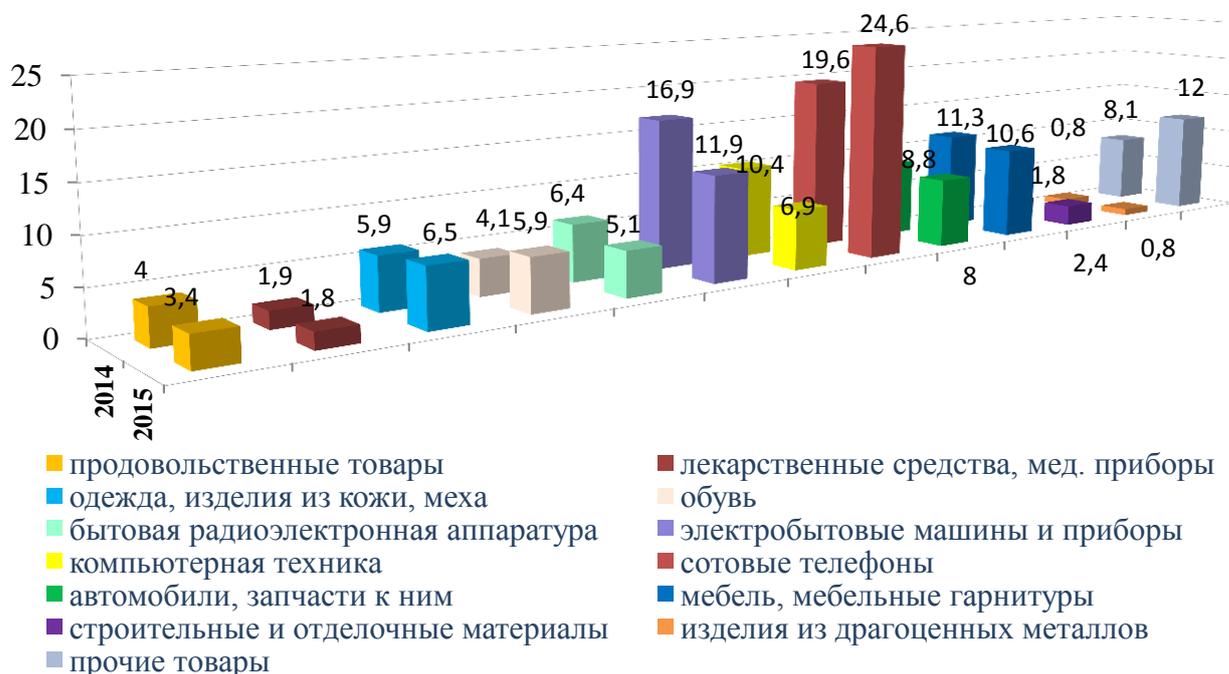
Количество поступивших обращений граждан по вопросу купли-продажи товаров в 2014 и 2015 гг

Таблица 1

№ п\п	Купля-продажа товаров (виды),	Кол-во обращений	
		2014 г (всего 3785)	2015 г (всего 3554)
1	- продовольственные товары	151	121
2	- лекарственные средства, мед. приборы	73	65
3	- одежда, изделия из кожи, меха;	222	232
4	- обувь;	156	208
5	- бытовая радиоэлектронная аппаратура;	243	181
6	- электробытовые машины и приборы;	638	424
7	- компьютерная техника;	393	245
8	- сотовые телефоны и телефонные аппараты	743	874
9	- автомобили, запасные части к ним;	334	283
10	- мебель, мебельные гарнитуры;	427	378
11	- строительные и отделочные материалы;	68	87
12	- изделия из драгоценных металлов;	29	29
13	- прочие товары;	308	427

По-прежнему лидером в структуре обращений в сфере купли-продажи товаров являются обращения, связанные с покупкой сотовых телефонов и электробытовых машин и приборов. По сравнению с 2014 годом увеличилось количество обращений граждан по вопросам приобретения сотовых телефонов, обуви и одежды изделий из кожи и меха при заметном снижении жалоб, связанных с компьютерной техникой, бытовой радиоэлектронной аппаратурой и электробытовыми машинами и приборами.

Сравнительная структура обращений граждан по вопросу купли-продажи товаров

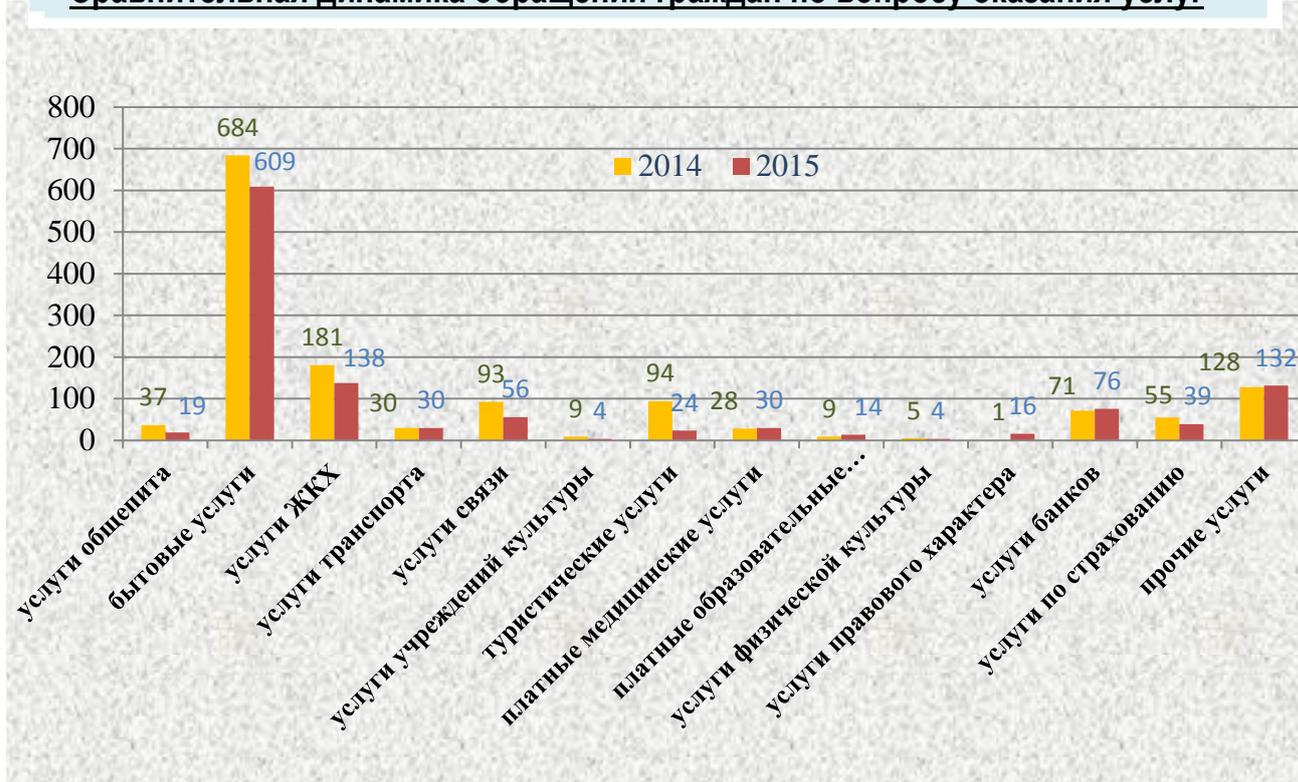


Количество поступивших обращений граждан по вопросу оказания услуг в 2014 и 2015 гг

Таблица 2

№ п\п	Виды деятельности	Кол-во обращений		Доля (%)	
		2014 г	2015 г	2014 г	2015 г
1	Услуги общественного питания	37	19	2,6	1,6
2	Бытовые услуги	684	609	48	51,1
3	Жилищно-коммунальные услуги	181	138	12,7	11,6
4	Услуги пассажирского транспорта	30	30	2,11	2,5
5	Услуги связи	93	56	6,53	4,7
6	Услуги учреждений культуры	9	4	0,63	0,3
7	Туристические и экскурсионные услуги	94	24	6,6	2,1
8	Платные медицинские услуги	28	30	1,96	2,5
9	Платные услуги в системе образования	9	14	0,63	1,2
10	Услуги физической культуры и спорта	5	4	0,35	0,3
11	Услуги правового характера	1	16	0,07	1,3
12	Услуги банков	71	76	4,98	6,4
13	Услуги по страхованию	55	39	3,86	3,3
14	Прочие услуги	128	132	8,98	11,1
	всего	1425	1191	100%	100%

Сравнительная динамика обращений граждан по вопросу оказания услуг



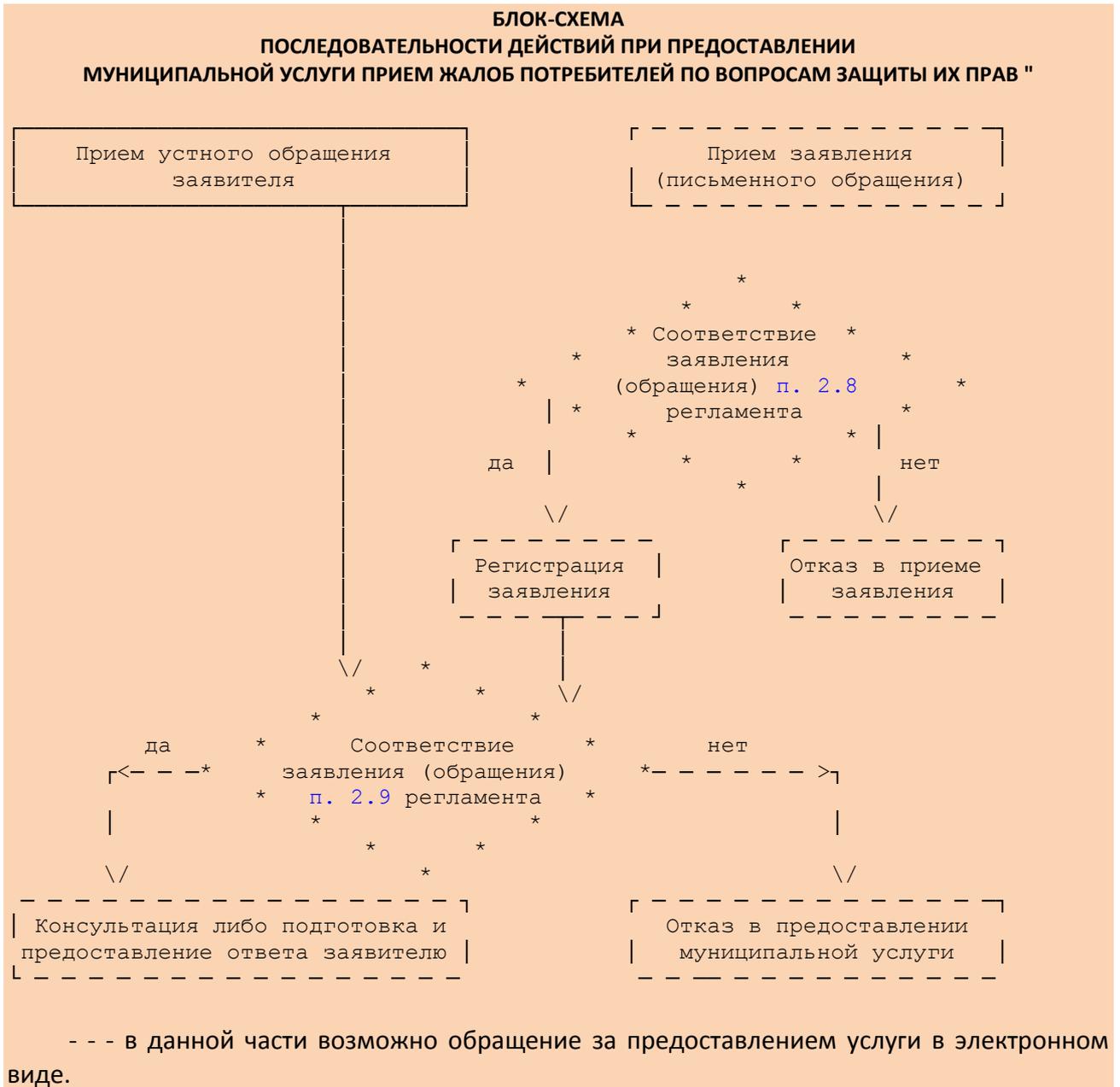
Как мы видим, практически по всем видам оказываемых услуг наблюдается снижение количества обращений граждан, что, по нашему мнению, является следствием повышающейся за счет проведения специалистами отдела просветительской и информационно-разъяснительной работы правовой грамотности исполнителей услуг, обеспечивающей рост качества предоставляемых услуг, их личную добросовестность и ответственность при выполнении работ (оказании услуг).

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 Ружинских Светлана Валерьевна, тел.: (3462) 23-04-65;
 специалист I категории Медков Артур Дмитриевич, тел.: (3462) 52-21-88.