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

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

**прав потребителей в области**

**защиты прав потребителей**

**в городе Сургуте**

**в 2012 году**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| * Вводная часть……………………………………………………
* Основные показатели обращений потребителей………………
* Обращение в суды в защиту прав потребителей, содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту……
* Информационно-просветительская деятельность………………
* Мероприятия……………………………………………………….
 | 33566 |
| * Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей………………………………………………………
 | 7 |

**Защита прав потребителей**

**Вводная часть**

Администрацией города Сургута, непосредственно отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей 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 «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование по вопросам защиты прав потребителей» утверждённым 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 (искового заявления).

В ходе проведения консультации потребителю разъясняется механизм реализации законных прав.

**Основные показатели обращений потребителей**

***За 2012 год в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города поступило 5596 обращений, в т.ч. письменных - 411. В 2011 году всего поступило 5062 обращения, в том числе письменных обращений – 290.***

По сравнению с 2011 годом общее количество обращений увеличилось на 11%. Отчасти это связано с повышением правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей, расширением спектра товаров (работ, услуг) на рынке города, расширение сферы потребительского рынка товаров и услуг в целом, ростом числа населения и т.п.. По-прежнему в структуре обращений по сфере торговли наибольшее количество обращений потребителей касалось покупки сотовых телефонов и бытовой электро- и радиоэлектронной аппаратуры, что связано как с возрастающими потребностями населения в товарах бытового назначения, доступностью их приобретения в связи с предоставлением банками потребительских кредитов так и с увеличением покупательской способности населения.

**«Лидерство» сохранили жалобы (обращения) в связи с розничной покупкой товаров – 4366:**

* сотовых телефонов – 934 обращения;
* радио- и электробытовых машин, приборов, аппаратуры – 906 обращений;
* компьютерной техники – 399 обращений;
* одежды – 327 обращений;
* обуви – 252 обращения.

**Количество обращений по оказанию услуг (работ) составило 1230. Более половины обращений данного блока составляют обращения по бытовым услугам – 667, в том числе:**

* по ремонту и строительству жилья (изготовление и монтаж пластиковых конструкций) – 208;
* ремонт, изготовление мебели – 187;
* ремонт бытовой техники и радиоаппаратуры – 70;
* ремонт и ТО автотранспорта – 53;
* ремонт и пошив швейных изделий – 25.

**Увеличилось число обращения потребителей по вопросам, связанным с оказанием жилищно-коммунальных услуг – 188 обращений в 2012 году и 87 обращений в 2011 году**. Большое количество обращений связано с ненадлежащим содержанием и обслуживанием жилищного фонда (уборка снега, вывоз мусора), возникновением вопросов по установке, замене, поверке индивидуальных (внутриквартирных) приборов учета воды, тепла и установке коллективных (общедомовых) приборов учета, недостаточной осведомленностью об изменениях в законодательстве, регулирующем данную сферу.

**Далее следуют** - услуги связи – 57, банковские услуги – 49, туристические и экскурсионные услуги – 26, услуги по страхованию – 21, услуги пассажирского транспорта – 15, платные медицинские услуги – 19, платные услуги в системе образования – 4.

В отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей за помощью обращаются и жители других близлежащих населённых пунктов (Нефтеюганск, Лянтор, Когалым, Лангепас, Мегион), являющиеся потребителями товаров (работ, услуг) представленных на рынке города Сургута.

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

* обнаружение недостатков в товаре, (работе, услуге);
* нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара;
* несоблюдение требований по обмену товаров надлежащего качества;
* отсутствие либо не предоставление полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), продавце (изготовителе, исполнителе);
* наличие в договоре условий, ущемляющих права потребителей;
* нарушение исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг);
* нарушение сроков выполнения требований потребителей.

Продолжают поступать обращения граждан по фактам ненадлежащего обслуживания потребителей. Зачастую, конфликта можно было бы избежать, если бы работники торговли и сферы услуг обладали выдержкой, профессионализмом и умением общаться с потребителями. Руководителям предприятий необходимо обратить на эту проблему особое внимание и усилить  работу по подбору и обучению персонала.

Рассмотрение обращений (жалоб) потребителей и их консультирование влекут за собой многочисленную переписку с различными организациями, федеральными, государственными, муниципальными структурами, предпринимателями, подготовку ответа потребителям.

**Обращение в суды в защиту прав потребителей, содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту**[Перейти на сайт с картинкой](http://ufa.olx.ru/iid-443950459)



|  |
| --- |
| 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)



|  |  |
| --- | --- |
|  | За 2012 год отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей было составлено 55 исковых заявлений от имени потребителей. Принято участия в 2 судебных заседаниях. По 12 искам приняты решения в пользу потребителей. Заключено 16 мировых соглашений. 23 исковых заявления находятся в стадии рассмотрения. По 2 искам потребители отказались обращаться в суд из-за незначительных на их взгляд сумм. Мировые соглашения заключаются, как правило, по недорогим судебным искам, или когда становится очевидным, что процесс может продлиться очень долго.  |

Основная роль отдела в реализации права на судебную защиту состоит в оказании помощи при составлении исковых заявлений. При особо сложных случаях, в судебных процессах принимают участие специалисты отдела, как третьи лица, выступающие в защиту истца.

**Информационно-просветительская деятельность**

В средствах массовой информации регулярно размещается информация с разъяснениями по защите прав потребителей. За 2012 год было проведено 12 выступлений на радио и телевидении, опубликовано 15 статей в местных городских газетах, проведено 4 пресс-конференции (семинара), 2 раза проводили «прямую линию», проведено 2 лекции.

**МЕРОПРИЯТИЯ**

Отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей в 2012 году проведены следующие мероприятия:

- совместно с Сургутской Торгово-Промышленной Палатой, 13.03.2012 проведен «круглый стол» с представителями кредитных учреждений, оказывающих финансовые услуги. Тема «круглого стола»: «Защита прав потребителей на рынке финансовых услуг». В программе круглого стола были представлены доклады специалистов Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО – Югре в городе Сургуте и Сургутском районе на тему «Основные нарушения в сфере предоставления финансовых услуг», а также доклад заведующего отделением информирования и консультирования в сфере защиты прав потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО – Югре» на тему «Защита прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг».

- совместно со специалистами ТОУ «Роспотребнадзор» по ХМАО – Югре в городе Сургуте и Сургутском районе, а также Автономным учреждением среднего профессионального образования ХМАО – Югры «Сургутский профессиональный колледж» в рамках реализации долгосрочной целевой программы «Развитие малого и среднего предпринимательства в городе Сургуте на 2010 – 2012 годы» проведён городской конкурс «Лучший продавец продовольственных и непродовольственных товаров города Сургута». 18.05.2012 на базе этого конкурса проведен обучающий семинар для продавцов продовольственных и непродовольственных товаров города Сургута на тему «Нормативно-правовое регулирование отношений продавца и покупателя. Технологии качественного сервиса».

- совместно со специалистами ТОУ «Роспотребнадзор» по ХМАО – Югре в городе Сургуте и Сургутском районе приняли участие в семинаре на тему «Защита прав потребителей со стороны малого и среднего предпринимательства. Защита прав потребителей в сфере ЖКХ. Юридический практикум по спорным вопросам. Защита прав в суде. Образцы форм претензий и исковых заявлений».

**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 порядке, жалобы на нарушения закона не повторяются.

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, 23-04-65;

Главный специалист Кочнева Валентина Петровна, тел.: (3462) 522-103;

Главный специалист Гармс Лариса Витальевна, тел.: (3462) 522-105;

Специалист I категории Медков Артур Дмитриевич, тел.: (3462) 522-188.