



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 2013 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

• Вводная часть.....	3
• Основные показатели обращений потребителей.....	3
• Обращение в суды в защиту прав потребителей, содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту.....	5
• Информационно-просветительская деятельность.....	6
• Мероприятия.....	7
• Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей.....	7
• Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей».....	8

## 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 «Осуществление 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.

В ходе проведения консультации потребителю разъясняется механизм реализации законных прав.

### ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



*За 2013 год в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города поступило 5395 обращений, в т.ч. письменных – 336. Кроме того, предоставлено консультаций продавцам (изготовителям, исполнителям) – 188.*

По-прежнему в структуре обращений в 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 – 4082:**

- сотовых телефонов – 748 обращений;
- радио- и электробытовых машин, приборов, аппаратуры – 546 обращений;
- компьютерной техники – 504 обращения;
- одежды – 283 обращения;
- обуви – 212 обращений.

**Количество обращений по оказанию услуг (выполнению работ) составило 1313. Почти половину обращений данного блока составляют обращения по бытовым услугам – 607, в том числе:**

- по ремонту и строительству жилья (изготовление и монтаж пластиковых конструкций) – 210;
- ремонт, изготовление мебели – 167;
- ремонт бытовой техники и радиоаппаратуры – 67;
- ремонт и пошив швейных изделий – 50;
- ремонт и ТО автотранспорта – 35.

**Увеличилось число обращений потребителей по вопросам, связанным с оказанием жилищно-коммунальных услуг – 240 обращений в 2013 году против 188 обращений в 2012 году.**

К основным причинам обращений можно отнести:

- а) некорректное начисление платы за коммунальные услуги;
- б) отказы управляющих компаний в приеме индивидуальных (внутриквартирных) приборов учета воды, тепла потребителей на коммерческий учет после замены или поверки;
- в) ненадлежащее содержание и обслуживание жилищного фонда (некачественный ремонт общедомового имущества, невыполнение работ по обслуживанию сантехнического оборудования, неоказание услуги по уборке подъездов и т.д.);
- г) несвоевременное реагирование управляющих компаний на обращения потребителей, необоснованные отказы в их удовлетворении и даже игнорирование.

Далее следуют - услуги связи – 71, услуги по страхованию – 61, банковские услуги – 52, туристические и экскурсионные услуги – 40, услуги пассажирского транспорта – 31, платные медицинские услуги – 26, платные услуги в системе образования – 9.

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.

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**



За 2013 год отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей было составлено 106 исковых заявлений от имени потребителей (в 2012 – 53 иска). В течение года по 36 искам приняты решения в пользу потребителей, заключено 26 мировых соглашений. 30 исковых заявлений находятся в стадии рассмотрения. По 10 искам потребители по разным причинам отказались обращаться в суд: из-за незначительных на их взгляд сумм, недостатка времени и т.д.

По 4 иска потребителям было отказано в удовлетворении их требований.

Увеличение в 2 раза количества 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.

## ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Проводится регулярное освещение в городских средствах массовой информации вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка товаров и услуг.

По соглашению с газетой «Новый город» с четвертого квартала 2012 года выходит рубрика «Консультация специалиста» полоса «Потребитель», также в течение года публиковались статьи в других периодических изданиях: «Сургутская трибуна» и «Сургутские ведомости». Всего в рамках защиты прав потребителей опубликовано 19 статей.



Проведены 9 выступлений на телевидении («СургутИнформТВ», «СургутИнтерНовости»), в которых были даны видео комментарии 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».

С целью повышения уровня осведомленности населения по вопросам защиты прав потребителей специалистами отдела подготовлены и розданы методические материалы по вопросам защиты прав потребителей.

На официальном интернет-сайте Администрации города в разделе «Управление потребительского рынка и развития предпринимательства» размещена информация по вопросам защиты прав потребителей (образцы претензий, заявлений и т.д.).

## МЕРОПРИЯТИЯ

Отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей был проведен ряд мероприятий, способствовавших повышению уровня информированности граждан, привития им навыков потребительской культуры:

1) 31.01.2013 года с целью информирования населения о проделанной работе в области осуществления защиты прав потребителей за 2012 год была проведена пресс-конференция с участием представителей СМИ (4 периодических печатных изданий, 3 телекомпаний, 1 радиостанции, 1 информационного интернет-портала) на тему: «Защита прав потребителей»;

2) 13.06.2013 года совместно с Сургутской Торгово-Промышленной Палатой, с участием представителей торговых сетей города, был проведен «круглый стол» на тему: «Безопасность реализуемой пищевой продукции и соблюдение экологических требований». 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 «Вспышки и причины сальмонеллёза», руководителя Сургутской торгово-промышленной палаты – на тему «О новых правилах сертификации», в связи с принятием 7 новых регламентов, а также доклад специалистов отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей на тему: «Порядок проведения ярмарок и выездной торговли рядом с продуктовыми магазинами/торговыми центрами»;

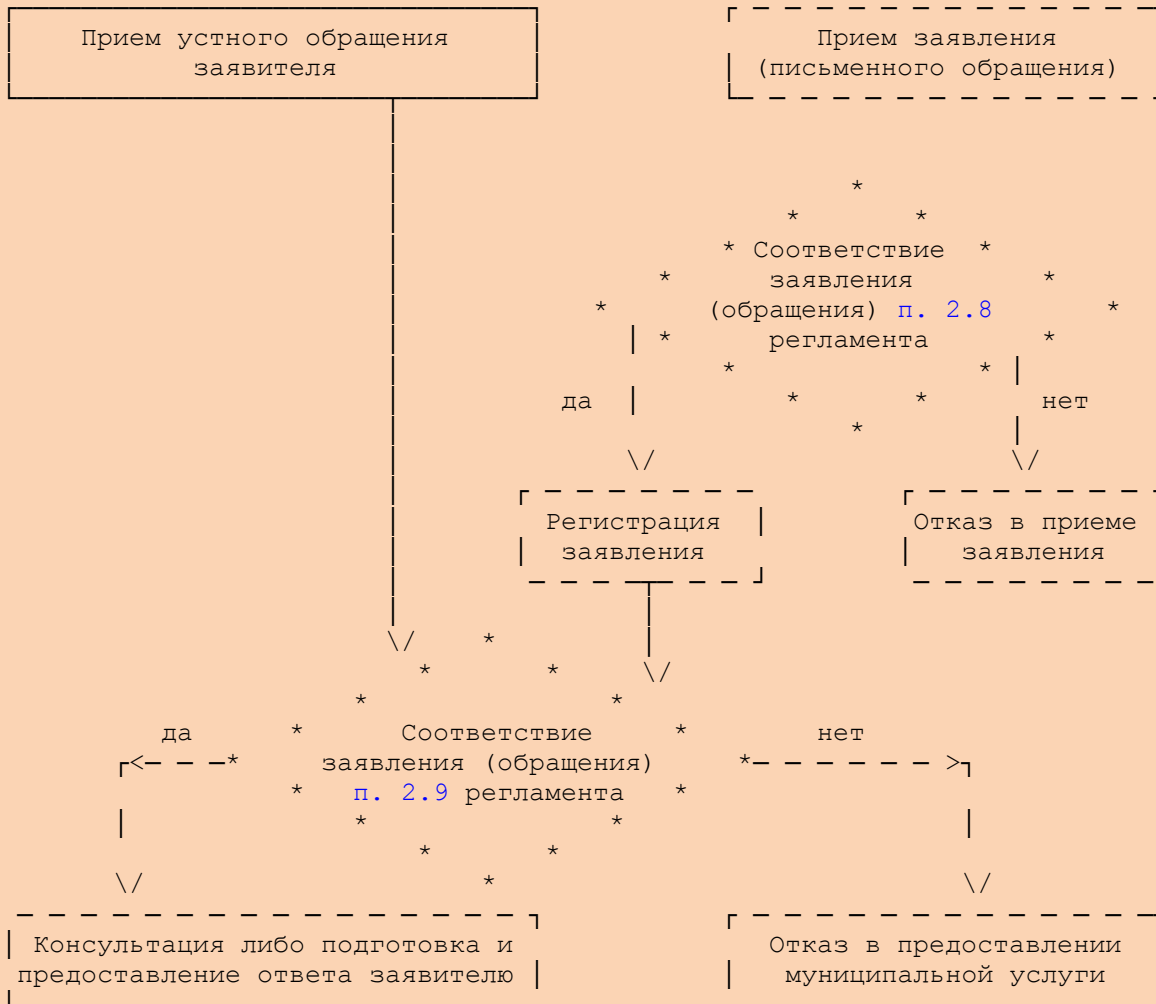
3) при участии общества с ограниченной ответственностью «Ваш маркетинговый агент» в рамках реализации долгосрочной целевой программы «Развитие малого и среднего предпринимательства в городе Сургуте на 2010 – 2012 годы и на период до 2015 года» с целью профилактики нарушений прав потребителей 14-15 сентября 2013 был организован и проведен обучающий семинар на тему: «Практика закона «О защите прав потребителей» в интересах компании продавцов».

## 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.

**БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ " ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ "**



- - - в данной части возможно обращение за предоставлением услуги в электронном виде.

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 Гольбек Ольга Владимировна, тел.: (3462) 23-04-65;  
специалист I категории Медков Артур Дмитриевич, тел.: (3462) 522-188.