



Муниципальное образование
городской округ
ГОРОД СУРГУТ

**Информация о деятельности отдела
потребительского рынка и защиты прав
потребителей Администрации города Surguta
в сфере защиты прав потребителей**

за 2020 год

по состоянию на 01.01.2021 года

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

адрес: 628408, г. Surgut, 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

<http://admsurgut.ru/rubric/19156/Zaschita-prav-potrebiteley>

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	20

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 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закона «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.



Раздел 2

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В течение 2020 года в отдел поступило 4 003 обращения, в том числе письменных – 131 (в среднем составляет 333 обращения 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 2020 года проконсультировано 63 субъекта предпринимательской деятельности.



В результате деятельности отдела по оказанию правовой помощи жителям города по вопросам защиты прав потребителей в 2020 году удалось урегулировать в добровольном порядке, без судебного разбирательства, порядка 3,115 тыс. спорных ситуаций между потребителями и хозяйствующими субъектами, что составляет более 77% от общего количества предъявленных требований (претензий) продавцам (исполнителям, изготовителям), сумма ущерба, возмещенная потребителям – более 160 млн. рублей.

Анализ поступивших обращений о нарушении прав потребителей за 2020 год показывает, что лидирующие позиции в структуре обращений неизменно занимают обращения о нарушении прав потребителей в сфере розничной торговли - 2 438 обращений, что составляет 60,9% от общего количества обращений за отчетный период. На сферу бытовых услуг приходится 13,5% от общего количества обращений (539 обращений).

По оказанию услуг пассажирского транспорта в отдел поступило 365 обращений (9,1%), туристских и экскурсионных услуг – 307 (7,7 %) жилищно-коммунальных услуг - 82 (2,0%), услуг связи - 76 (1,9%), медицинских услуг – 30 (0,8%), услуг по страхованию – 23 (0,6%), банковских услуг – 15 (0,4%). Доля иных обращений составила 3,1%.

Большое количество обращений в сфере пассажирского транспорта (более 90% обращений касались сегмента авиаперевозок) и в сфере туристического отдыха было вызвано ограничениями, введенными правительствами стран в связи с объявленной пандемией коронавируса, и, как следствие, невозможностью осуществлять запланированные авиаперелеты в места отдыха.



Структура обращений потребителей по сферам потребительского рынка
за 2019-2020 годы

№ п\п	Сфера потребительского рынка	Количество обращений	
		2019 год	2020 год
1	Розничная торговля	2 807	2 438
2	Бытовые услуги	671	539
3	Жилищно-коммунальные услуги	48	82
4	Банковские услуги	29	15
5	Туристские услуги	32	307
6	Услуги связи	52	76
7	Транспортные услуги	23	365
8	Медицинские услуги	26	30
9	Страховые услуги	25	23
10	Услуги учреждений физкультуры и спорта	11	16
11	Общественное питание	0	8
12	Образовательные услуги	7	9
13	Услуги правового характера	11	15
14	Культурно-развлекательные услуги	12	14
15	Иные услуги	60	66
	Итого	3 814	4 003

По сравнению с 2019 годом количество обращений по вопросам защиты прав потребителей, в 2020 году увеличилось на 5,0 %.

Количество обращений в **сфере розничной торговли** за 2019-2020 годы

№ п\п	Купля-продажа товаров (по категориям)	Количество обращений	
		2019 год	2020 год
1	Сотовые телефоны и телефонные аппараты	693	554
2	Электробытовые машины и приборы	453	387
3	Одежда, изделия из кожи, меха	292	277
4	Мебель, мебельные гарнитуры	228	169
5	Обувь	191	157
6	Автомобили, запасные части к ним	218	149
7	Компьютерная техника	179	138
8	Строительные и отделочные материалы	45	57
9	Бытовая радиоэлектронная аппаратура	149	164
10	Продовольственные товары	44	68
11	Лекарственные средства, мед. приборы	33	34
12	Изделия из драгоценных металлов	38	36
13	Прочие товары	244	248
	Итого	2 807	2 438

Количество обращений по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли в 2020 году сократилось на 13,1% относительно показателей 2019 года.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 51,0% были связаны с продажей технически сложных товаров. В основном поступали жалобы на сотовые телефоны (22,7%); электробытовые машины, приборы, электроинструменты (15,9%); компьютерную технику (5,7%); бытовую радиоэлектронную аппаратуру (6,7%).

Основными мотивами обращений в сфере розничной торговли являются:

- обнаружение дефектов и недостатков в товаре (статьи 4, 18 - 24 Закона «О защите прав потребителей») – 1 706 обращений (что составляет 70,0% от общего количества обращений в сфере торговли);

- обмен или возврат качественного товара (статья 25 Закона «О защите прав потребителей») – 398 обращений (16,3%);

- предоставление неполной (недостовой) информации о товаре и его стоимости (статьи 8 - 10, 12 Закона «О защите прав потребителей») – 94 обращения (3,9%);

- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю (статья 23.1 Закона «О защите прав потребителей») – 92 обращения (3,8%);

- проблемы при покупке товара дистанционным способом, посредством сети Интернет (статья 26.1 Закона «О защите прав потребителей») – 88 обращений (3,6%);
- навязывание дополнительных платных услуг (статья 16 Закона «О защите прав потребителей») – 11 обращений (0,4%);
- по иным причинам – 49 обращений (2,0%).



По сравнению с 2019 годом количество обращений граждан по вопросам оказания возмездных услуг и работ, принятых специалистами отдела, в 2020 году увеличилось на 55,4%.

Количество обращений в сфере оказания возмездных услуг (работ) за 2019-2020 годы

№ п\п	Виды деятельности	Кол-во обращений	
		2019 год	2020 год
1	Бытовые услуги	671	539
2	Жилищно-коммунальные услуги	48	82
3	Услуги пассажирского транспорта	23	365
4	Услуги банков	29	15
5	Услуги связи	52	76
6	Туристические и экскурсионные услуги	32	307
7	Платные медицинские услуги	26	30
8	Услуги по страхованию	25	23
9	Услуги общественного питания	0	8
10	Услуги физической культуры и спорта	11	16
11	Платные услуги в системе образования	7	9
12	Услуги правового характера	11	15
13	Услуги учреждений культуры	12	14
14	Прочие услуги	60	66
	Итого	1 007	1 565

От общего количества обращений потребителей на сферу **бытовых услуг** приходится – 539, что составляет 13,5% от общего количества обращений.

Среди обращений по бытовым услугам в 2020 году лидировали обращения, связанные с изготовлением и ремонтом мебели (27% от количества обращений в сфере бытовых услуг), ремонтом помещений и домов (19%), ремонтом бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры (14%), ремонтом и техническим обслуживанием автотранспорта (18%). На долю обращений по иным видам бытовых услуг (услуги ателье, парикмахерских, фотосалонов и прочее) приходится 22%.

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

- ненадлежащее качество оказания услуги (выполнения работы) (статьи 29-31 Закона «О защите прав потребителей») – 335 обращений (62,1%);
- нарушение срока оказания услуги (выполнения работы) (статьи 27, 28, 31 Закона «О защите прав потребителей») – 172 обращения (31,9%).



По вопросам оказания **жилищно-коммунальных услуг** в 2020 году поступило 82 обращения, что составляет 2,0% от общего количества обращений.

Количество обращений в **сфере оказания жилищно-коммунальных услуг** за 2019-2020 годы

№ п\п	Жилищно-коммунальные услуги	Кол-во обращений	
		2019 год	2020 год
1	Ремонт и содержание общего имущества	24	26
2	Водоснабжение	11	32
3	Электроснабжение	5	8
4	Порядок начисления платы	0	0
5	Теплоснабжение	6	13
6	Канализация, вывоз бытовых отходов	1	3
7	Газоснабжение	1	0
8	Капитальный ремонт МКД	0	0
Итого		48	82

Основными причинами обращений потребителей в сфере услуг жилищно-коммунальных услуг являлось ненадлежащее содержание и обслуживание жилищного фонда, влекущее за собой снижение качества предоставляемых услуг, в частности, 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.



В сфере **финансовых услуг (услуги банков, страховых компаний)** в 2020 году поступило 38 обращений, что составило 0,9% от общего количества.

Жалобы потребителей на действия банков были вызваны включением в кредитные договоры условий о добровольном страховании имущества либо жизни потребителя. По словам потребителей, данная услуга была «навязана» им без их согласия, потребителям не была предоставлена полная информация о страховании, о страховке они узнавали после подписания договора. Трудности разрешения таких спорных ситуаций состояли в том, что на всех договорах были личные подписи потребителей, в том числе и на заявлении о страховании.

Жалобы потребителей в области страхования вызваны следующими причинами:

- занижение страховыми компаниями сумм выплат при наступлении страхового случая;
- нарушение срока выплаты страхового возмещения;
- непредоставление полной и достоверной информации об услуге при заключении договора страхования.

Услуги связи - 76 обращений, что составляет 1,9% от общего количества обращений за 2020 год.

В зависимости от вида услуги связи обращения в данной подгруппе распределились следующим образом: по оказанию услуг телефонной (в том числе сотовой) связи – 26%, услуг Интернет-связи – 58%, цифрового и кабельного телевидения – 7%, почтовой связи – 9%.

В сфере оказания услуг связи обращения потребителей были вызваны неудовлетворительным качеством услуг телефонной связи и передачи данных по сети Интернет, отсутствием доступа к сети Интернет, нарушением сроков выполнения работ по подключению услуг связи; ненадлежащим качеством цифрового и кабельного телевидения, несвоевременным предоставлением счетов на оплату услуг телефонной связи, неполной и недостоверной информации о предоставляемых услугах, в том числе отсутствием информации о тарифных планах на услуги сотовой связи и Интернет, отсутствием информации о дополнительных платных услугах сотовой связи.

Туристические и экскурсионные услуги - 307 обращений, что составляет 7,7% от общего количества обращений за 2020 год.

Причиной подавляющего большинства обращений граждан стала невозможность воспользоваться уже оплаченными услугами вследствие введенных международных ограничений, вызванных пандемией коронавируса. К таким ограничениям, в частности, относится закрытие границ некоторыми странами, перенос или отмена запланированных авиарейсов, закрытие на карантин гостиниц.

Услуги пассажирского транспорта - 365 обращений, что составляет 9,1% от общего количества обращений за 2020 год.

Аналогичная ситуация сложилась и в данной сфере потребительских правоотношений. Большинство обращений граждан было вызвано отменой вылетов в связи с распространением новой коронавирусной инфекции вследствие введенных ограничительных мер.

В Администрации г. Сургута была организована работа круглосуточного контакт-центра. По вопросам оказания туристических услуг и услуг пассажирского транспорта в контакт-центр в общей сложности обратилось более 500 человек.

В основном жалобы поступали по поводу отсутствия своевременных ответов со стороны авиакомпаний, невозможности связаться с авиакомпанией по «горячей линии», также имели место быть вопросы, связанные с оформлением ваучеров, то есть об обязанностях авиакомпаний обеспечить сумму оплаченной провозной платы в счет оплаты будущих услуг.

Так, летом, 6 июля 2020 г., было утверждено Постановление Правительства Российской Федерации № 991 «Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной

готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

Данное постановление установило особый порядок возврата пассажиру провозной платы при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

После принятия данного постановления авиакомпании начали оформлять ваучеры с согласия пассажиров, либо принимали заявления о возврате провозной платы согласно новым требованиям.

По состоянию на сегодняшний день напряжение среди населения было снято, в том числе благодаря специалистам по защите прав потребителей Администрации г. Сургута, которые проводили с гражданами индивидуальную работу, оперативно разъясняя и доводя до их сведения информацию обо всех изменениях законодательства в данной области.

Платные медицинские услуги - 30 обращений, что составляет 0,8% от общего количества обращений за 2020 год.

Обращения были вызваны некачественным оказанием услуг медицинскими учреждениями, причинение вреда здоровью в результате оказания медицинских услуг, непредставлением достоверной информации об услуге.

Поступали обращения потребителей на ненадлежащее качество оказания косметологических услуг в специализированных центрах, салонах (здоровья, красоты), проявлении аллергии у пациентов после косметологических процедур. При рассмотрении обращений выяснялось, что потребителям не предоставлялась информация о лицензии на оказание медицинских услуг и органе, ее выдавшем.



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.



В результате деятельности отдела по консультированию потребителей и представителей хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей, оказанию правовой помощи в реализации и защите прав потребителей в добровольном порядке без судебного разбирательства, потребителям удалось урегулировать порядка 3,1 тыс. спорных ситуаций на сумму более 163 млн. рублей, в том числе порядка 1,2 тыс. обращений на сумму свыше 98 млн. рублей по письменным претензиям, подготовленным с помощью специалистов по защите прав потребителей. Доля урегулированных в досудебном порядке дел составила приблизительно 78% от общего количества требований.

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 2020 году отделом было подготовлено 16 исковых заявлений от имени потребителей на общую сумму 1 489 тыс. рублей, что составило 0,9% от всех обращений по вопросам защиты прав потребителей.

По 3 искам приняты решения в пользу потребителей на общую сумму 291 тысяча рублей, заключено 4 мировых соглашения. На стадии рассмотрения в суде с начала года находится 9 исковых заявлений.

Причинами обращения потребителей в суд послужило невыполнение продавцами (исполнителями) законных требований потребителя в связи с ненадлежащим качеством товара (услуги, работы), несвоевременным выполнением работы (услуги), доставки предварительно оплаченного товара.

При консультировании по вопросам судебной защиты специалисты по защите прав потребителей всегда рекомендовали потребителям включать требование о взыскании неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей в добровольном порядке, компенсации морального вреда, расходов на проведение экспертизы, иных убытков.



Поводом иных обращений в суд потребителей стало:

- споры, связанные с приобретением технически-сложных товаров ненадлежащего качества (модем, смарт-часы, смартфон) (ст. 4, 18-24 Закона «О защите прав потребителей») – 3 иска;
- нарушение сроков выполнения работ по изготовлению мебели (ст. 27-28, 31 Закона «О защите прав потребителей») - 4 иска;
- ненадлежащее качество выполнения работ и оказания услуг (услуги химчистки, стоматологические услуги) (ст. 29-31 Закона «О защите прав потребителей») - 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 (услуга санаторно-курортного лечения) (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей») - 1 иск;
- ненадлежащее качество товара (блок питания), приобретенного в интернет-магазине (ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей») – 1 иск;
- нарушение сроков поставки предварительно оплаченного товара (стройматериалы, мебель) (ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей») – 3 иска.

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. Большие суммы, присужденные к взысканию с ответчиков в пользу потребителей, дисциплинируют продавцом (исполнителей) и стимулируют их не доводить дело до судебного разбирательства, удовлетворить требование потребителя до рассмотрения дела в суде либо в ходе рассмотрения дела предложить заключение мирового соглашения.



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 2020 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.

С целью проведения широкомасштабной профилактической и информационно-разъяснительной работы среди населения о потребительских правах специалисты по защите прав потребителей Администрации г. Сургута продолжили сотрудничество со средствами массовой информации:

- принято участие в 2 тематических передачах на радио и телевидении;
- подготовлено 4 тематических информационных материала (публикаций, статей) для размещения в местных печатных изданиях (газеты «Сургутская трибуна», «Сургутские ведомости»).

Подготовлено и размещено 83 информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (на официальном портале Администрации города Сургута, информационно-аналитическом портале siarpress.ru, интернет-портале «Твой Сургут», в социальных сетях Главы города: Facebook, Instagram, Twitter, Odnoklassniki, VK).



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 которых даны консультации обратившимся гражданам по вопросам защиты прав потребителей.



В рамках празднования Всемирного дня потребителей 16 марта 2020 года в Администрации города Сургута состоялся тематический «День открытых дверей» в формате личного консультирования, гражданам была также оказана практическая помощь в составлении претензий, разработаны и распространены среди населения информационные памятки для потребителей, подготовлены и размещены на официальном портале Администрации города тематические материалы, информационные статьи, освещающие актуальные вопросы обозначенной тематики.

На официальном портале Администрации города в разделе «Защита прав потребителей» (<http://admsurgut.ru/rubric/19156/Zaschita-prav-potrebiteley>) регулярно 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», «Здоровое питание. Качество и безопасность пищевых продуктов», «Услуги связи» 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»).



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 потребителей осуществлялось также посредством разработки и распространения среди населения доступных для восприятия информационных материалов в форме памяток, буклетов. В 2020 году было изготовлено 400 экземпляров буклетов, брошюр, информационных материалов для потребителей, которые распространялись в местах массового пребывания граждан, при проведении встреч с населением, размещались на официальном сайте Администрации города.



В рамках проведения информационно-просветительской работы среди социально уязвимых категорий населения (несовершеннолетние, инвалиды, граждане старшего поколения) по вопросам защиты прав потребителей, в течение 2020 года в пунктах по работе с населением МКУ «Наш город» проведено 2 встречи (лекции) на тему: «Права потребителей и их реализация», целевой аудиторией которых являются школьники, представители старшего поколения, лица с ограниченными возможностями. На встречах освещаются актуальные вопросы защиты прав потребителей, распространяются доступные для восприятия информационные материалы, брошюры, памятки для потребителей, методические материалы с полезной информацией по вопросам защиты прав потребителей и контактные телефоны, по которым граждане могут обращаться за защитой своих потребительских прав.



Для учащихся 10-11 классов общеобразовательных организаций, подведомственных департаменту образования Администрации города Сургута проведено 5 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 навыках грамотного потребительского поведения в различных ситуациях.

Всего в указанных информационно-просветительских мероприятиях приняли участие 225 жителей города.

Стоит отметить, что с апреля 2020 года по причине сложившейся неблагоприятной эпидемиологической обстановки указанные лекции и открытые уроки не проводились.

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.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТДЕЛА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СУРГУТА

адрес: 628408, г. Сургут, ул. Энгельса, 8, кабинеты 101, 103, 104, 105
www.admsurgut.ru

Гаврикова Дарья Анатольевна, начальник отдела, кабинет № 104,
телефон +7 (3462) 52-22-76, электронная почта gavrikova_da@admsurgut.ru;
Яцик Михаил Михайлович, заместитель начальника отдела, кабинет № 101,
телефон +7 (3462) 52-20-92, электронная почта yatsik_mm@admsurgut.ru;
Лукманова Лилия Ансаровна, специалист-эксперт, кабинет № 105,
телефон +7 (3462) 52-21-32, электронная почта lukmanova_la@admsurgut.ru;
Ружинских Светлана Валерьевна, специалист-эксперт, кабинет № 103,
телефон +7 (3462) 23-04-65, электронная почта ruzhinskih_sv@admsurgut.ru;
Бураншина Айгуль Миратовна, главный специалист, кабинет № 103,
телефон +7 (3462) 52-21-03, электронная почта buranshina_am@admsurgut.ru;
Захарова Алена Леонтиевна, главный специалист, кабинет № 101,
телефон +7 (3462) 52-21-05, электронная почта zaharova_al@admsurgut.ru;
Непрядина Ирина Викторовна, главный специалист, кабинет № 101,
телефон/факс +7 (3462)52-21-05, электронная почта nepryadina_iv@admsurgut.ru
Смирнова Светлана Игоревна, ведущий специалист, кабинет № 105,
телефон +7 (3462) 52-21-32, электронная почта smirnova_si@admsurgut.ru
Медков Артур Дмитриевич, ведущий специалист, кабинет № 103,
телефон +7 (3462) 52-21-88, электронная почта medkov_ad@admsurgut.ru.
Савостина Елена Александровна, специалист 1 категории, кабинет № 105,
телефон +7 (3462) 52-21-06, электронная почта savostina_ea@admsurgut.ru.

Используемые в материале фото получены из общедоступных источников

