



Муниципальное образование
городской округ
СУРГУТ

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

за 2021 год
по состоянию на 01.01.2022 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, 522-105, 522-103,
230-465, 522-188 (тел/факс)

www.admsurgut.ru

<http://admsurgut.ru/rubric/22374/Sdelano-v-Surgute>

<http://admsurgut.ru/rubric/22775/Otdel-potrebitelskogo-rynka-i-zaschity-prav-potrebiteley>;

<http://admsurgut.ru/rubric/22767/Ob-otdele>

Вводная часть	3
Основные показатели обращений потребителей	4
Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту	12
Информационно-просветительская деятельность	13
Контактная информация для потребителей	17

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Обеспечение деятельности по защите прав потребителей осуществляется отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города (далее – отдел) 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 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, аккаунт «Защита прав потребителей Сургут» в социальных сетях «Инстаграм» (https://www.instagram.com/prava_potrebiteley_surgut/) и «ВКонтакте» (<https://vk.com/public208106962>).

Основными направлениями деятельности отдела, в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», являются:

- рассмотрение обращений 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).

Прием обращений потребителей также осуществляется в филиале АУ «Многофункциональный центр Югры» в городе Сургуте.

Кроме того, для эффективной коммуникации с жителями города отделом создан дополнительный информационный ресурс в сети Интернет – группы «Защита прав потребителей Сургут» в социальных сетях «Инстаграм» (https://www.instagram.com/prava_potrebiteley_surgut/) и «ВКонтакте» (<https://vk.com/public208106962>), в котором регулярно размещаются тематические новостные и информационные материалы, принимаются обращения, проводятся консультации потребителей. В случае выявления вопросов, касающихся тематики нарушения прав потребителей, по ним в оперативном режиме принимаются возможные меры реагирования.



@prava_potrebiteley_surgut



«Отдел защиты прав потребителей · Сургут» (Vk)

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В течение 2021 года в отдел поступило 4 027 обращений, в том числе письменных – 138.

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 2021 года проконсультировано 147 субъектов предпринимательской деятельности.



В результате деятельности отдела по оказанию правовой помощи жителям города по вопросам защиты прав потребителей в 2021 году удалось урегулировать в добровольном порядке, без судебного разбирательства, более 3,6 тыс. спорных ситуаций между потребителями и хозяйствующими субъектами, что составляет более 89% от общего количества предъявленных требований (претензий) продавцам (исполнителям, изготовителям), сумма ущерба, возмещенная потребителям – более 142 млн. рублей.

Анализ поступивших обращений о нарушении прав потребителей за 2021 год показывает, что лидирующие позиции в структуре обращений неизменно занимают обращения о нарушении прав потребителей в сфере розничной торговли – 3 004 обращения, что составляет 74,6% от общего количества обращений за отчетный период. На сферу бытовых услуг приходится 15,4% от общего количества обращений (620 обращений).

Количество обращений по сферам потребительского рынка за 2020-2021 годы представлено в таблице 1.

Таблица 1

№ п\п	Сфера потребительского рынка	Количество обращений	
		2020 год	2021 год
1	Розничная торговля	2 438	3 004
2	Бытовые услуги	539	620
3	Жилищно-коммунальные услуги	82	78
4	Банковские услуги	15	30
5	Туристские услуги	307	34
6	Услуги связи	76	44
7	Транспортные услуги	365	53
8	Медицинские услуги	30	31
9	Страховые услуги	23	18
10	Услуги учреждений физкультуры и спорта	16	10
11	Общественное питание	8	2
12	Образовательные услуги	9	7
13	Услуги правового характера	15	30
14	Культурно-развлекательные услуги	14	9
15	Иные услуги	66	57
	Итого	4 003	4 027

По сравнению с 2020 годом количество обращений по вопросам защиты прав потребителей, в 2021 году увеличилось на 0,6 %.

Количество обращений в сфере розничной торговли за 2020-2021 годы представлено в таблице 2.

Таблица 2

№ п\п	Купля-продажа товаров (по категориям)	Количество обращений	
		2020 год	2021 год
1	Сотовые телефоны и телефонные аппараты	554	676
2	Электробытовые машины и приборы	387	449
3	Одежда, изделия из кожи, меха	277	341
4	Мебель, мебельные гарнитуры	169	247
5	Обувь	157	208
6	Автомобили, запасные части к ним	149	201
7	Компьютерная техника	138	146
8	Строительные и отделочные материалы	57	83
9	Бытовая радиоэлектронная аппаратура	164	167
10	Продовольственные товары	68	47
11	Лекарственные средства, мед. приборы	34	52
12	Изделия из драгоценных металлов	36	43
13	Прочие товары	248	344
	Итого	2 438	3 004

По сравнению с 2020 годом количество обращений по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, в 2021 году увеличилось на 23,2%.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 54,6% были связаны с продажей технически сложных товаров. В основном поступали жалобы на сотовые телефоны (22,5%); электробытовые машины, приборы, электроинструменты (15,0%); компьютерную технику (4,9%); бытовую радиоэлектронную аппаратуру (5,6%).

Основными мотивами обращений в сфере розничной торговли являются:

- обнаружение дефектов и недостатков в товаре (статьи 4, 18 - 24 Закона «О защите прав потребителей») – 2 153 обращения (что составляет 71,7% от общего количества обращений в сфере торговли);
- обмен или возврат качественного товара (статья 25 Закона «О защите прав потребителей») – 443 обращения (14,7%);
- предоставление неполной (недостовой) информации о товаре и его стоимости (статьи 8 - 10, 12 Закона «О защите прав потребителей») – 144 обращения (4,8%);
- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара (статья 23.1 Закона «О защите прав потребителей») – 146 обращений (4,9%);
- проблемы при покупке товара дистанционным способом, посредством сети Интернет (статья 26.1 Закона «О защите прав потребителей») – 51 обращение (1,7%);
- навязывание дополнительных платных услуг (статья 16 Закона «О защите прав потребителей») – 7 обращений (0,2%);
- по иным причинам – 60 обращений (2,0%).



По сравнению с 2020 годом количество обращений граждан по вопросам оказания возмездных услуг и работ, принятых специалистами отдела, в 2021 году уменьшилось на 34,6%.

Количество обращений в сфере оказания возмездных услуг за 2020-2021 годы представлено в таблице 3.

Таблица 3

№ п\п	Виды деятельности	Кол-во обращений	
		2020 год	2021 год
1	Бытовые услуги	539	620
2	Жилищно-коммунальные услуги	82	78
3	Услуги пассажирского транспорта	365	53
4	Услуги банков	15	30
5	Услуги связи	76	44
6	Туристические и экскурсионные услуги	307	34
7	Платные медицинские услуги	30	31
8	Услуги по страхованию	23	18
9	Услуги общественного питания	8	2
10	Услуги физической культуры и спорта	16	10
11	Платные услуги в системе образования	9	7
12	Услуги правового характера	15	30
13	Услуги учреждений культуры	14	9
14	Прочие услуги	66	57
	Итого	1 565	1 023

От общего количества обращений потребителей на сферу **бытовых услуг** приходится 620 обращений, что составляет 15,4% от общего количества обращений.

Среди обращений по бытовым услугам в 2021 году лидировали обращения, связанные с изготовлением и ремонтом мебели (31,5% от количества обращений в сфере бытовых услуг), ремонтом помещений и домов (22,4%), ремонтом бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры (13,4%), ремонтом и техническим обслуживанием автотранспорта (12,1%). На долю обращений по иным видам бытовых услуг (услуги ателье, парикмахерских, фотосалонов и прочее) приходится 20,6%.

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

- ненадлежащее качество оказания услуги (выполнения работы) (статьи 29-31 Закона «О защите прав потребителей») – 414 обращений (66,8%);

- нарушение срока оказания услуги (выполнения работы) (статьи 27, 28, 31 Закона «О защите прав потребителей») – 168 обращений (27,1%).



По вопросам оказания **жилищно-коммунальных услуг** в 2021 году поступило 78 обращений, что составляет 1,9% от общего количества обращений.

Количество обращений в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг за 2020-2021 годы представлено в таблице 4.

Таблица 4

№ п\п	Жилищно-коммунальные услуги	Кол-во обращений	
		2020 год	2021 год
1	Ремонт и содержание общего имущества	26	26
2	Водоснабжение	32	27
3	Электроснабжение	8	8
4	Теплоснабжение	13	13
5	Канализация, вывоз бытовых отходов	3	4
6	Газоснабжение	0	0
7	Капитальный ремонт МКД	0	0
Итого		82	78

Основными причинами обращений потребителей в сфере 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.



В сфере **финансовых услуг (услуги банков и страховщиков)** в 2021 году поступило 48 обращений, что составило 1,2% от общего количества обращений.

Обращения потребителей по оказанию финансовых услуг чаще были вызваны следующими причинами:

- ненадлежащее качество оказанной услуги – 16,7%;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия потребителя (включение в кредитные договора условий о добровольном страховании имущества, жизни потребителя, иные риски) – 10,4%;
- не предоставление полной, достоверной и необходимой информации об услуге – 41,6%;
- отказ от услуги в одностороннем порядке – 14,6%;
- иные вопросы (о досрочном погашении кредита, работе коллекторов) – 16,7%.

Жалобы потребителей на оказание дополнительных платных услуг без согласия потребителя чаще поступали на оказание услуги добровольного страхования имущества либо жизни потребителя при заключении кредитных договоров. По словам потребителей, в некоторых случаях потребители узнавали о заключении договора страхования и его условиях позже, как правило, при осуществлении платежей по погашению кредита. При этом в ходе рассмотрения таких обращений выяснялось, что договоры страхования подписаны собственноручно потребителем.

В некоторых случаях при заключении кредитного договора оформлялась дополнительно кредитная карта, при этом потребителю не разъяснялось, что данная услуга является дополнительной и платной.

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 - 44 обращения, что составляет 1,1% от общего количества обращений за 2021 год.

В зависимости от вида услуги связи обращения в данной подгруппе распределились следующим образом:

- по оказанию услуг телефонной (в том числе сотовой) связи – 29,5%;
- услуг Интернет-связи – 61,4%;
- цифрового и кабельного телевидения – 6,8%;
- почтовой связи – 2,3%.

Причинами обращений стали: неудовлетворительное качество услуги (79,6%), неполная и недостоверная информация о предоставляемой услуге, несвоевременное информирование о тарифных планах на услуги (6,8%), отказ потребителя от договора оказания услуги (6,8%), иные поводы (4,5%), оказание дополнительных платных услуг связи без согласия потребителя (2,3%).

Туристические и экскурсионные услуги - 34 обращения, что составляет 0,8% от общего количества обращений за 2021 год.

Наибольшую долю обращений в данной группе составили обращения граждан, связанные с возвратом уплаченных средств за туристические продукты, которыми они не могут воспользоваться вследствие введенных международных ограничений, вызванных пандемией коронавирусной инфекции (38,2%).

Доля жалоб потребителей на ненадлежащее оказание туристской услуги составляет 26,5%. Сюда входят жалобы на невыполнение турагентом обязательств по бронированию тура, перечислению денежных средств туроператору, отказ туроператора вернуть уплаченные суммы при изменении существенных условий договора.

Следующими по количеству поступивших были обращения, связанные с отказом потребителей от туристической путевки (26,5%). Поводом для обращений стало несогласие потребителей с размером возвращаемой турфирмой суммы либо отказ турфирмы возвращать уплаченные деньги.

Услуги пассажирского транспорта - 53 обращения, что составляет 1,3% от общего количества обращений за 2021 год.

В зависимости от вида услуги обращения в данной подгруппе распределились следующим образом:

- перевозки пассажиров, багажа, грузов автомобильным транспортом, в том числе такси – 49%;
- перевозки воздушным транспортом – 51%.

Поводом обращений стало: ненадлежащее качество оказанной услуги, в том числе повреждение груза во время перевозки (49,1%), нарушение срока оказания услуги, в том числе срока перевозки груза, задержка либо отмена рейса, отказ в возмещении убытков вследствие задержки, отмены рейса (15,1%), добровольный отказ гражданина от приобретенной услуги (3,8%), предоставление неполной и недостоверной информации об услуге (1,9%), иные поводы (30,1%).

Платные медицинские услуги - 31 обращение, что составляет 0,8% от общего количества обращений за 2021 год.

Подавляющее большинство обращений связано с ненадлежащим качеством медицинской услуги (80,6%), в основном, жалобы поступали на платные стоматологические и косметологические услуги, а также на отсутствие достоверной информации об услуге (9,7%).

Предъявление потребителем требования в письменной форме «дисциплинирует» продавца (исполнителя), так как в претензии четко и конкретно изложены требования потребителя и обоснование этих требований нормами конкретных нормативных правовых актов. Многолетний опыт деятельности подтверждает эффективность метода предъявления требований в письменной форме: в основном только при письменном предъявлении претензии к продавцу (исполнителю) решаются многие конфликтные ситуации, возникающие между потребителями и продавцами (исполнителями) и обеспечивается досудебное урегулирование спорных правоотношений между потребителями

и хозяйствующими субъектами. В 2021 году оказана помощь потребителям в составлении 1 822 письменных претензий на сумму более 86 млн. рублей.

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.

СОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В РЕАЛИЗАЦИИ ИХ ПРАВА НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ



В 2021 году отделом было подготовлено 10 исковых заявлений от имени потребителей на общую сумму 1 251 тыс. рублей, что составило 0,25% от всех обращений по вопросам защиты прав потребителей.

По 2 искам приняты решения в пользу потребителей на общую сумму 100 тысяча рублей, заключено 2 мировых соглашения. На стадии рассмотрения в суде с начала года находится 6 исковых заявлений.

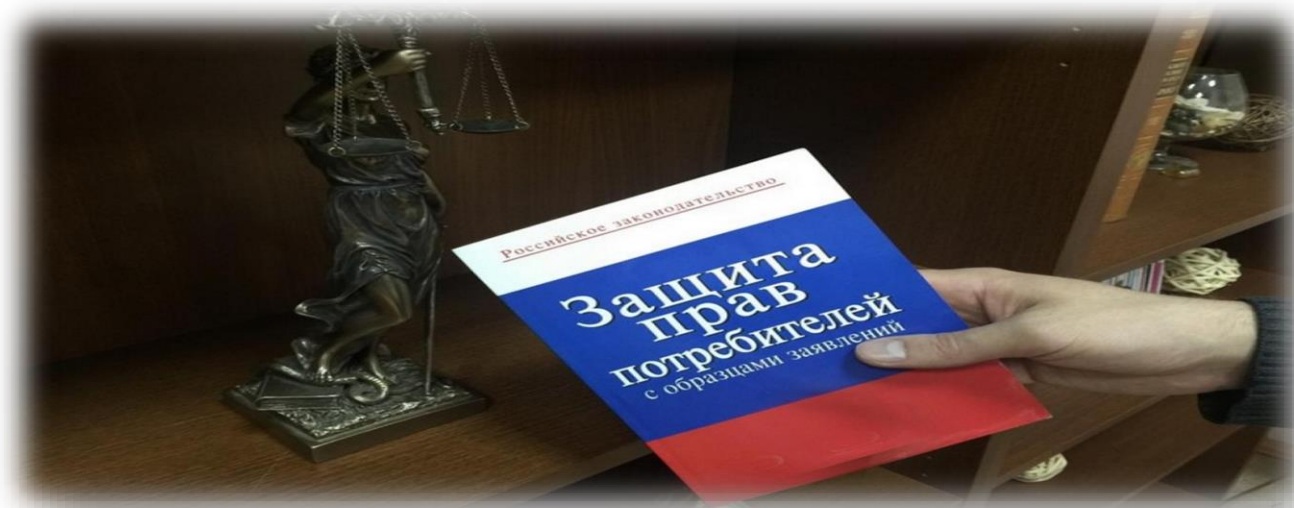
Защита прав потребителей в суде осуществляется, прежде всего, потребителями самостоятельно. Следует отметить, что уровень правовой обоснованности, заявляемых потребителями исков, возрос.

Значительно облегчает потребителям самостоятельную защиту прав в суде и предоставленные ему Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» процессуальные льготы: освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины 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.

Поводами для обращения в суд стали:

- споры, связанные с приобретением товаров ненадлежащего качества (ст. 4, 18-24 Закона «О защите прав потребителей») – 2 иска;
- нарушение сроков выполнения работ по изготовлению мебели (ст. 27-28, 31 Закона «О защите прав потребителей») – 1 иск;

- ненадлежащее качество выполнения работ и оказания услуг (ст. 29-31 Закона «О защите прав потребителей») – 5 исков;
- нарушение права потребителя на достоверную информацию о товаре, услуге (ст. 8-10, 12 Закона «О защите прав потребителей») - 1 иск;
- нарушение сроков передачи потребителю объекта долевого строительства – 1 иск.



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 продавцов (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.

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 2021 году проводилось отделом в следующих 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.



Подготовлено и размещено 176 информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (на официальном портале Администрации города Сургута, информационно-аналитическом портале siapress.ru, информационных порталах ugra-news.ru и muksun.fm (https://ugra-news.ru/article/surgutskie_avtosalony_vydayut_poderzhannye_mashiny_za_novye).

Размещено 293 информационных поста в сфере защиты прав потребителей в официальных группах Администрации города Сургута и отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/publicadmsurgut86>, <https://vk.com/club208106962>).

В рамках Всемирного дня потребителей отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута с 11 по 25 марта 2021 года организована работа «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей.



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 2021 году было изготовлено 1 300 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.



26 марта 2021 года при участии территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округе – Югре в городе Сургуте и Сургутском районе в режиме онлайн проведен круглый стол с участием представителей органа местного самоуправления (город Сургут и Сургутский район), Торгово-Промышленной палаты г. Сургута, Сургутского филиала Фонда поддержки предпринимательства, а также с участием предпринимателей (более 100 человек) на тему «Обсуждение актуальных проблем, связанных с организацией потребления товаров (работ, услуг)».

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.

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:

www.admsurgut.ru.

Аккаунт «Защита прав потребителей Сургут» в социальных сетях:

- «Инстаграм» (https://www.instagram.com/prava_potrebiteley_surgut/);
- «ВКонтакте» (<https://vk.com/public208106962>).



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;
Ружинских Светлана Валерьевна, специалист-эксперт, кабинет № 103,
телефон +7 (3462) 23-04-65, электронная почта ruzhinskih_sv@admsurgut.ru;
Медков Артур Дмитриевич, ведущий специалист, кабинет № 103,
телефон +7 (3462) 52-21-88, электронная почта medkov_ad@admsurgut.ru.

Используемые в материале фото получены из общедоступных источников