



Муниципальное образование  
городской округ

**СУРГУТ**

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

**Информация  
о деятельности управления потребительского  
рынка и защиты прав потребителей  
Администрации города Сургута  
по осуществлению защиты прав потребителей  
в 2024 году**

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Вводная часть</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Основные показатели обращений потребителей</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>Общая характеристика обращений потребителей по сферам потребительского рынка</b> | <b>6</b>  |
| <b>Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту</b>             | <b>14</b> |
| <b>Информационно-просветительская деятельность</b>                                  | <b>16</b> |
| <b>Контактная информация для потребителей</b>                                       | <b>21</b> |



В рамках реализации полномочий органов местного самоуправления, предусмотренных ст. 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», деятельность по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры осуществляет служба защиты прав потребителей управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута (далее – служба, управление) в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ Сургут, Положением об управлении потребительского рынка и защиты прав потребителей, утвержденным распоряжением Администрации города от 05.07.2023 № 1985.

Прием обращений потребителей, консультирование по вопросам защиты их прав осуществляется управлением 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.

Основными направлениями деятельности управления в сфере защиты прав потребителей, в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «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;
- повышение правовой грамотности населения и популяризация вопросов защиты прав потребителей посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (социальных сетях, мессенджерах, на сайте).



Создана многоканальная система получения бесплатной юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей в любой удобной для жителей города форме:

- устной (при личном обращении заявителя, по телефонам, в том числе во время проведения «Прямых линий», «Дней открытых дверей»);
- письменной (посредством почтовой связи, электронной почты, социальной сети «ВКонтакте», мессенджера «Телеграм», официального портала Администрации города).

Прием обращений потребителей также осуществляется в филиале автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте.

## ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В 2024 году в управление поступило 4 302 обращения жителей города за консультацией либо содействием в реализации и защите их потребительских прав, в том числе письменных – 149 (в среднем 359 обращений ежемесячно).

Предоставлено консультаций потребителям по вопросам защиты прав потребителей 4 302, в том числе по урегулированию потребительских споров в добровольном (внесудебном и досудебном) порядке – 3 947 обращений.

Оказана практическая правовая помощь в составлении более 2 700 письменных претензий, заявлений к хозяйствующим субъектам в целях разрешения ситуаций в досудебном порядке.

По сравнению с показателями 2023 года количество обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2024 году увеличилось на 0,5%. В основном, граждане обращались устно, доля таких обращений в общем количестве обращений составила 96,5%.

В результате полученной практической правовой и консультационной помощи потребителям удалось урегулировать в досудебном (внесудебном) порядке 3 613 потребительских споров с хозяйствующими субъектами, что составило 91,54% от общего количества споров с участием потребителей.



В целях профилактики нарушений потребительских прав, повышения правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, создания условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг, проводится информационно-разъяснительная работа с представителями хозяйствующих субъектов посредством организации и проведения совещаний, рабочих встреч, электронной рассылки информационных материалов, предоставления консультаций и разъяснений по вопросам защиты прав потребителей.

В рамках содействия в разрешении спорных ситуаций в досудебном порядке проводились встречи и беседы с предпринимателями, руководителями и представителями хозяйствующих субъектов, в ходе которых разъяснялись требования действующего законодательства о защите прав потребителей и правовые последствия в случае его несоблюдения.

В 2024 году предоставлено разъяснений (консультаций) по вопросам защиты прав потребителей 627 субъектам предпринимательской деятельности.



## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО СФЕРАМ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

Анализ поступивших обращений за 2024 год показывает, что лидирующие позиции в структуре обращений занимают обращения о нарушении прав потребителей в сфере розничной торговли – 3 249 обращений, что составляет 75,5% от общего количества обращений за отчетный период. На сферу бытовых услуг приходится 13,7% от общего количества обращений (588 обращений).

По оказанию жилищно-коммунальных услуг в управление поступило 73 обращения (1,7%), услуг связи – 58 (1,35%), услуг пассажирского транспорта – 34 обращения (0,8%), медицинских услуг – 28 (0,65%).

По сравнению с 2023 годом количество обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2024 году увеличилось не более 0,5%.

Количество обращений по сферам потребительского рынка за 2023-2024 годы представлено в таблице 1.

Таблица 1

| №<br>п\п | Сфера потребительского рынка           | Количество обращений |          |
|----------|--|----------------------|----------|
|          |  | 2023 год             | 2024 год |
| 1        | Розничная торговля                     | 3 428                | 3 249    |
| 2        | Бытовые услуги                         | 520                  | 588      |
| 3        | Жилищно-коммунальные услуги            | 51                   | 73       |
| 4        | Транспортные услуги                    | 44                   | 34       |
| 5        | Услуги связи                           | 33                   | 58       |
| 6        | Медицинские услуги                     | 26                   | 28       |
| 7        | Образовательные услуги                 | 16                   | 17       |
| 8        | Услуги по страхованию                  | 15                   | 24       |
| 9        | Услуги правового характера             | 15                   | 19       |
| 10       | Банковские услуги                      | 14                   | 22       |
| 11       | Туристские услуги                      | 9                    | 8        |
| 12       | Услуги учреждений физкультуры и спорта | 6                    | 15       |
| 13       | Культурно-развлекательные услуги       | 6                    | 1        |
| 14       | Общественное питание                   | 6                    | 8        |
| 15       | Иные услуги                            | 97                   | 158      |
|          | Итого                                  | 4 286                | 4 302    |

По сравнению с показателями 2023 года количество обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2024 году увеличилось на 0,5%.

Динамика количества обращений по вопросам защиты прав потребителей за последние четыре года представлена на диаграмме 1.

Диаграмма 1



Количество обращений в сфере розничной торговли за 2023-2024 годы (по категориям) представлено в таблице 2.

Таблица 2

| №<br>п\п | Купля-продажа товаров                         | Количество обращений |          |
|----------|---|----------------------|----------|
|          |   | 2023 год             | 2024 год |
| 1        | Сотовые телефоны и телефонные аппараты        | 770                  | 595      |
| 2        | Электробытовые машины и приборы               | 549                  | 485      |
| 3        | Одежда, изделия из кожи, меха, головные уборы | 324                  | 378      |
| 4        | Мебель, мебельные гарнитуры                   | 237                  | 240      |
| 5        | Обувь   | 246                  | 287      |
| 6        | Автомобили, запасные части к ним              | 190                  | 164      |
| 7        | Компьютерная техника                          | 157                  | 116      |
| 8        | Бытовая радиоэлектронная аппаратура           | 108                  | 109      |
| 9        | Строительные и отделочные материалы           | 151                  | 99       |
| 10       | Продовольственные товары                      | 46                   | 84       |
| 11       | Лекарственные средства, мед. приборы          | 38                   | 54       |
| 12       | Ювелирные изделия                             | 42                   | 40       |
| 13       | Прочие товары                                 | 570                  | 598      |
|          | Итого   | 3 428                | 3 249    |

По сравнению с показателями 2023 года количество обращений по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в *сфере розничной торговли*, в текущем году сократилось на 5,2%.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 45% были связаны с продажей технически сложных товаров. В основном поступали жалобы на сотовые телефоны (18%); электробытовые машины, приборы, электроинструменты (15%); автомобили, запасные части к ним (5%); компьютерную технику (3,6%); бытовую радиоэлектронную аппаратуру (3,4%).

Основными мотивами обращений в сфере розничной торговли являются:

- обнаружение дефектов и недостатков в товаре (статьи 4, 18 - 24 Закона «О защите прав потребителей») – 2 250 обращений (что составляет 69,3% от общего количества обращений в сфере торговли);
- обмен или возврат качественного товара (статья 25 Закона «О защите прав потребителей») – 532 обращения (16,4%);

- предоставление неполной (недостовойной) информации о товаре и его стоимости (статьи 8 - 10, 12 Закона «О защите прав потребителей») – 150 обращений (4,6%);
- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара (статья 23.1 Закона «О защите прав потребителей») – 143 обращения (4,4%);
- проблемы при покупке товара дистанционным способом, посредством сети Интернет (статья 26.1 Закона «О защите прав потребителей») – 107 обращений (3,3%);
- навязывание дополнительных платных услуг (статья 16 Закона «О защите прав потребителей») – 9 обращений (0,3%);
- по иным причинам – 58 обращений (1,8%).



По сравнению с 2023 годом количество обращений граждан по вопросам оказания возмездных услуг и работ в отчетном году увеличилось на 22,5%.

Количество обращений в сфере оказания возмездных услуг и работ за 2023-2024 годы представлено в таблице 3.



Таблица 3

| №<br>п\п | Виды деятельности                      | Кол-во обращений |          |
|----------|--|------------------|----------|
|          |  | 2023 год         | 2024 год |
| 1        | Бытовые услуги                         | 520              | 588      |
| 2        | Жилищно-коммунальные услуги            | 51               | 73       |
| 3        | Услуги пассажирского транспорта        | 44               | 34       |
| 4        | Услуги связи                           | 33               | 58       |
| 5        | Медицинские услуги                     | 26               | 28       |
| 6        | Образовательные услуги                 | 16               | 17       |
| 7        | Услуги по страхованию                  | 15               | 24       |
| 8        | Услуги правового характера             | 15               | 19       |
| 9        | Банковские услуги                      | 14               | 22       |
| 10       | Туристские услуги                      | 9                | 8        |
| 11       | Услуги учреждений физкультуры и спорта | 6                | 15       |
| 12       | Культурно-развлекательные услуги       | 6                | 1        |
| 13       | Общественное питание                   | 6                | 8        |
| 14       | Иные услуги                            | 97               | 158      |
|          | Итого                                  | 858              | 1 053    |

От общего количества обращений потребителей на сферу бытовых услуг приходится 588 обращений, что составляет 13,7%.

Среди обращений по бытовым услугам в 2024 году лидировали обращения, связанные с изготовлением и ремонтом мебели – 168 (28,6% от количества обращений в сфере бытовых услуг), ремонтом помещений и домов - 111 (18,9%), ремонтом и техническим обслуживанием автотранспорта – 99 (16,8%), ремонтом бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры – 95 (16,2%). На долю обращений по иным видам бытовых услуг (услуги ателье, парикмахерских, фотосалонов и прочее) приходится 19,5%.

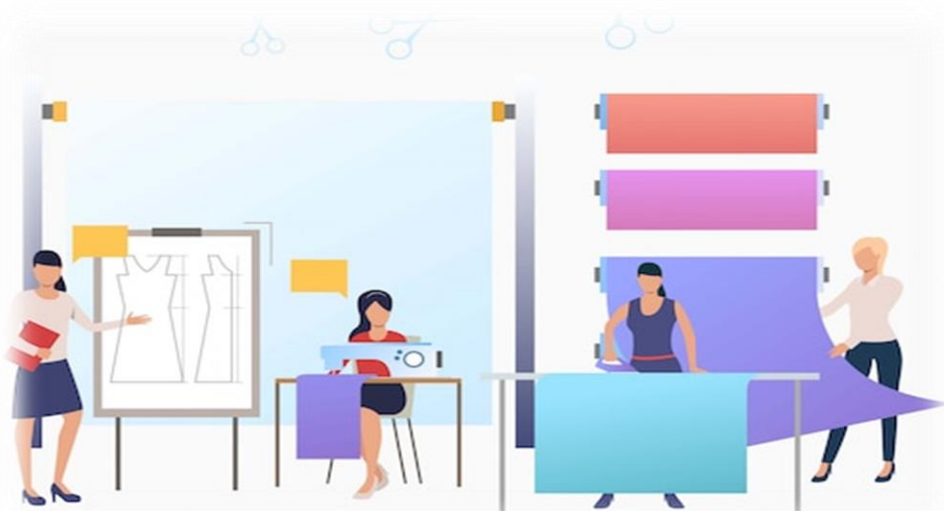


Основные причины обращений потребителей по оказанию возмездных бытовых услуг, работ:

- ненадлежащее качество оказания услуги (выполнения работы) (статьи 29-31 Закона «О защите прав потребителей») – 383 обращения (65,1%);

- нарушение срока оказания услуги (выполнения работы) (статьи 27, 28, 31 Закона «О защите прав потребителей») – 179 обращений (30,4%);

- иные причины (недостоверная информация, навязывание дополнительных платных услуг и прочее) – 26 обращение (4,4%).



По вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг в 2024 году поступило 73 обращения, что составляет 1,7% от общего количества обращений. По сравнению с 2023 годом количество обращений граждан по вопросам жилищно-коммунальных услуг в отчетном году увеличилось на 43%.



Количество обращений в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг за 2023-2024 годы представлено в таблице 4.

Таблица 4

| №<br>п\п | Жилищно-коммунальные услуги                 | Кол-во обращений |          |
|----------|---|------------------|----------|
|          |   | 2023 год         | 2024 год |
| 1        | Ремонт и содержание общего имущества МКД    | 19               | 37       |
| 2        | Водоснабжение                               | 19               | 24       |
| 3        | Теплоснабжение                              | 7                | 3        |
| 4        | Электроснабжение                            | 3                | 3        |
| 5        | Обращение с твердыми коммунальными отходами | 2                | 5        |
| 6        | Газоснабжение                               | 1                | 0        |
| 7        | Капитальный ремонт МКД                      | 0                | 1        |
| Итого    |   | 51               | 73       |

Основными причинами обращений потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг являлись неудовлетворительное водоснабжение квартир, некачественный ремонт и содержание общедомового имущества, невыполнение работ по обслуживанию сантехнического оборудования, снижение нормативных параметров температуры воздуха в жилых помещениях.

Услуги связи - 58 обращений, что составляет 1,35% от общего количества обращений за 2024 год.

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

- по оказанию услуг телефонной (в том числе сотовой) связи – 25 (43%);
- услуг Интернет-связи – 22 (38%);
- почтовой связи – 8 (13,8%);
- цифрового и кабельного телевидения – 3 (5,2%).

Причинами обращений стали:

- неудовлетворительное качество услуги – 38 (65,5%),
- добровольный отказ потребителя от договора оказания услуги – 6 (10,4%),
- неполная и недостоверная информация о предоставляемой услуге, несвоевременное информирование о тарифных планах на услуги – 4 (6,9%),
- иные поводы – 10 (17,2%).



В сфере финансовых услуг (услуги банков и страховщиков) в 2024 году поступило 46 обращений, что составило 1,1% от общего количества обращений.

Обращения потребителей в сфере оказания финансовых услуг чаще были вызваны следующими причинами:

- непредоставление полной, достоверной информации об услуге – 17 (37%);
- навязывание дополнительных платных услуг без согласия потребителя – 10 (21,7%);
- отказ от услуги в одностороннем порядке – 8 (17,4%);
- неудовлетворительное качество услуги – 7 (15,2%);
- иные вопросы (о погашении кредита, работе коллекторов) – 4 (8,7%).

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.

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



На услуги пассажирского транспорта поступило 34 обращения, что составляет 0,8% от общего количества обращений за 2024 год.

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

- перевозки пассажиров, грузов автотранспортом, в том числе такси – 24 (70,6%);
- перевозки воздушным транспортом – 10 (29,4%).

Поводом обращений стало:

- ненадлежащее качество оказанной услуги, в том числе повреждение груза во время перевозки – 20 (58,8%),
- нарушение срока оказания услуги, в том числе срока перевозки груза, задержка либо отмена рейса, отказ в возмещении убытков вследствие задержки, отмены рейса – 5 (14,7%),
- добровольный отказ гражданина от приобретенной услуги – 5 (14,7%),
- иные поводы – 4 (11,8%).



Платные медицинские услуги - 28 обращений, что составляет 0,65% от общего количества обращений за 2024 год.

Большинство обращений связано с ненадлежащим качеством услуги – 23 (82%), в основном, жалобы поступали на платные стоматологические услуги.



## СОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В РЕАЛИЗАЦИИ ИХ ПРАВА НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ

Одним из направлений деятельности по обеспечению защиты прав потребителей является содействие потребителям в восстановлении нарушенных прав потребителей в судебном порядке.



В случаях, когда требования потребителей не удовлетворяются продавцами (исполнителями) в добровольном порядке, специалисты управления оказывают помощь и содействие в восстановлении нарушенных прав потребителей в судебном порядке, разъясняют потребителям право на обращение в суд, порядок предъявления иска, право выбора потребителем места предъявления иска, льготы по уплате госпошлины, оказывают помощь в подготовке проектов исковых заявлений, доказательной базы.

В 2024 году специалистами управления было подготовлено 10 проектов исковых заявлений от имени потребителей на общую сумму более 5 млн. рублей.

Поводами для обращения в суд стали:

- ненадлежащее качество выполненных работ, оказанных услуг (ст. 29-31 Закона) – 4 иск;
- нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара (ст. 23.1 Закона) – 2 иска;
- нарушение срока выполнения работ (ст. 27-28 Закона) – 1 иск;
- споры, связанные с приобретением товара ненадлежащего качества (ст. 18-24 Закона) – 1 иск;
- предоставление недостоверной информации о товаре (ст. 10, 26.1 Закона) – 1 иск;
- добровольный отказ от договора оказания услуг (ст. 32 Закона) – 1 иск.

Иски о защите прав потребителей содержали требования о расторжении договоров купли-продажи и оказания услуг (выполнения работ), возврате уплаченных денежных средств за товар с недостатком, замене товара с недостатком, возврате предварительно оплаченной суммы при нарушении срока передачи товара, устранении недостатков в выполненной работе, взыскании убытков, неустойки, возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу потребителя, компенсации морального вреда, штрафов за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей.

В течение 2024 года по 5 искам приняты решения в пользу потребителей. На 01.01.2025 года 5 исковых заявлений потребителей находились на рассмотрении в суде.



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. Таким образом, судебная практика разрешения споров в пользу потребителей приобретает огромное превентивное значение для недопущения нарушений прав потребителей в будущем.

## ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Помимо практической помощи потребителям в восстановлении нарушенных прав, одной из приоритетных задач, стоящих перед управлением, является информирование и просвещение в сфере защиты прав потребителей, в том числе среди социально уязвимых категорий населения.



Основные направления информационно-просветительской деятельности в целях повышения уровня правовой грамотности граждан, ознакомления с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты, привития им навыков потребительской культуры:

- информирование широкого круга населения о правах потребителей и действиях по реализации и защите этих прав;
- воспитание у молодежи потребительской культуры и грамотного поведения при приобретении товаров и услуг;
- повышение уровня правовой грамотности субъектов предпринимательской деятельности.

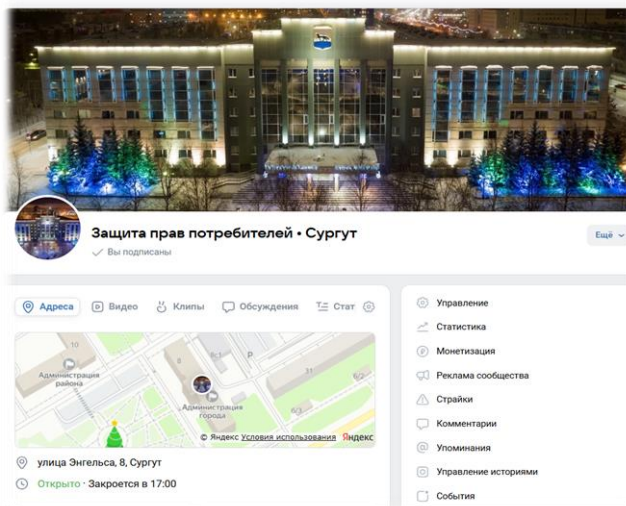
Информирование и просвещение граждан о потребительских правах, практическом применении законодательства о защите прав потребителей в 2024 году проводилось по нескольким направлениям:

- индивидуальное консультирование граждан, непосредственно обратившихся к специалистам управления по защите прав потребителей;
- организация массового просвещения и правового информирования в области защиты прав потребителей с привлечением средств массовой информации и Интернет-ресурсов;
- проведение тематических встреч (лекций, открытых уроков, викторин) с жителями города;
- проведение разъяснительной работы с субъектами предпринимательской деятельности.



Подготовлено и размещено более 1300 информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- на официальном портале Администрации города Сургута (<https://admsurgut.ru/rubric/19156/Zaschita-prav-potrebiteley>);
- в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/pravapotrebiteleysurgut>);
- в мессенджере Телеграм (<https://t.me/pravapotrebiteley>).



Информирование о правах потребителей осуществлялось также посредством разработки и распространения среди населения доступных для восприятия информационных материалов в форме памяток и буклетов. В 2024 году изготовлено и распространено 1700 экземпляров памяток по актуальным вопросам защиты прав потребителей.

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей и Всемирной недели качества управлением организованы и проведены мероприятия различного формата, направленные на повышение грамотности населения в области качества и безопасности товаров и услуг на потребительском рынке города: тематические «Горячие линии», «Дни открытых дверей» для потребителей и предпринимателей, просветительские мероприятия для жителей города, ярмарки местных товаропроизводителей и ремесленников.





С целью профилактики нарушений прав потребителей, повышения правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, создания условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг, проводилась работа по правовому информированию субъектов предпринимательской деятельности посредством консультаций, организации и проведения совещаний, рабочих встреч, семинаров, рассылки информационных писем руководителям торговых и обслуживающих предприятий.



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»;
- 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»).



В 2024 году управлением проведено 41 мероприятие по правовому просвещению жителей города в сфере защиты прав потребителей:

- 7 встреч с жителями города в пунктах по работе с населением МКУ «Наш город» по теме: «Права потребителей и их реализация»;
- 31 информационно-просветительских мероприятие (классные часы, тематические уроки, викторины) в образовательных учреждениях города среди учеников 8 – 11 классов, направленные на повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей среди обучающихся и молодёжи;
- 3 тематические встречи по основам потребительского законодательства со студентами и преподавателями АУ «Сургутский политехнический колледж».

В мероприятиях приняли участие 1 327 жителей города, из них: школьники, студенты – 1 250; пенсионеры – 54, иные группы населения – 23 человека.





На мероприятиях рассмотрены актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей, примеры наиболее часто встречающихся нарушений прав потребителей, даны практические рекомендации о порядке разрешения спорных ситуаций, возникающих при приобретении товаров и услуг, вручены памятки, брошюры по основным вопросам в сфере защиты прав потребителей.





## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ для ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Местонахождение службы защиты прав потребителей управления 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:

- 8 (3462) 23-04-65, 52-21-88

График работы:

- понедельник - пятница:  
с 9.00 до 17.12
- перерыв на обед:  
с 13.00 до 14.00
- выходные дни:  
суббота, воскресенье



Адрес электронной почты:

- [potrebitel@admsurgut.ru](mailto:potrebitel@admsurgut.ru)

Адрес официального портала Администрации города:

- [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru)

Аккаунт «Защита прав потребителей Сургут»:

- в мессенджере «Телеграм» (<https://t.me/pravapotrebiteley>)
- в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/pravapotrebiteleysurgut>).

**Телеграм**



**ВКонтакте**





## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СУРГУТА

Адрес: 628408, г. Сургут, 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

[www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru); <https://admsurgut.ru/rubric/22767/Ob-upravlenii>;

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

- **Гаврикова Дарья Анатольевна**, начальник управления, кабинет № 101, телефон 8 (3462) 52-22-76, электронная почта: [gavrikova\\_da@admsurgut.ru](mailto:gavrikova_da@admsurgut.ru)
- **Яцик Михаил Михайлович**, заместитель начальника управления, кабинет № 104, телефон 8 (3462) 52-20-92, электронная почта: [yatsik\\_mm@admsurgut.ru](mailto:yatsik_mm@admsurgut.ru)
- **Ружинских Светлана Валерьевна**, начальник службы защиты прав потребителей, кабинет № 103, телефон 8 (3462) 23-04-65, электронная почта: [ruzhinskih\\_sv@admsurgut.ru](mailto:ruzhinskih_sv@admsurgut.ru)
- **Тремасова Елена Юрьевна**, главный специалист, кабинет № 103, телефон 8 (3462) 52-21-88, электронная почта: [Tremasova\\_EY@admsurgut.ru](mailto:Tremasova_EY@admsurgut.ru)
- **Лукманова Лилия Ансаровна**, начальник службы муниципального регулирования торговой деятельности, кабинет № 105, телефон 8 (3462) 52-21-32, электронная почта: [lukmanova\\_la@admsurgut.ru](mailto:lukmanova_la@admsurgut.ru)
- **Смирнова Светлана Игоревна**, главный специалист службы муниципального регулирования торговой деятельности, кабинет № 105, телефон 8 (3462) 52-21-32, электронная почта: [smirnova\\_si@admsurgut.ru](mailto:smirnova_si@admsurgut.ru)
- **Воленчук Валентина Ивановна**, эксперт службы муниципального регулирования торговой деятельности, кабинет № 105, телефон 8 (3462) 52-21-32, электронная почта: [volenchuk\\_vi@admsurgut.ru](mailto:volenchuk_vi@admsurgut.ru)
- **Захарова Алена Леонтиевна**, начальник отдела потребительского рынка, кабинет № 104, телефон 8 (3462) 52-23-79, электронная почта: [zaharova\\_al@admsurgut.ru](mailto:zaharova_al@admsurgut.ru)
- **Бураншина Айгуль Миратовна**, специалист-эксперт, кабинет № 104, телефон 8 (3462) 52-21-03, электронная почта: [buranshina\\_am@admsurgut.ru](mailto:buranshina_am@admsurgut.ru)
- **Чернявская Светлана Сергеевна**, специалист-эксперт, кабинет № 104, телефон 8 (3462) 52-21-05, электронная почта: [chernyavskaya\\_ss@admsurgut.ru](mailto:chernyavskaya_ss@admsurgut.ru)
- **Шикина Дарья Андреевна**, главный специалист, кабинет № 103, телефон 8 (3462) 52-21-03, электронная почта: [Shikina\\_da@admsurgut.ru](mailto:Shikina_da@admsurgut.ru).

---

*Используемые в материале фото получены из архива УПРиЗПП Администрации г. Сургута, иллюстративные материалы заимствованы из общедоступных ресурсов Интернета.*