

ОТЧЕТ
о деятельности органа местного самоуправления
по осуществлению защиты прав потребителей
на территории муниципального образования
город Сургут
за _____ год _____ 2011 г.

1. По рассмотрению жалоб потребителей, консультированию их по вопросам защиты прав потребителей, оказанию помощи в подготовке и предъявлении требований к продавцу, изготовителю, исполнителю

№ п/п	Показатели	Кол-во	Сумма, руб.
1.	Поступило обращений, заявлений, жалоб потребителей, всего	5 062	150 197 856
	<i>в том числе: письменных</i>	290	9 001 471
2.	Предоставлено консультаций потребителям по вопросам защиты прав потребителей	4 772	141 196 385
3.	Предъявлено потребителем требований (претензий) к продавцу, изготовителю, исполнителю, всего	5 062	150 197 856
	<i>в том числе: письменных</i>	290	9 001 471
4.	Удовлетворено требований (претензий) потребителя продавцами (исполнителями, изготовителями) в добровольном порядке, всего	5 024	147 952 890,04
	<i>в том числе: письменных</i>	251	6 756 505,04

2. По обращениям в суды в защиту прав потребителей и оказанию помощи потребителю в составлении и предъявлении исков

№ п/п	Показатели	Кол - во	Сумма руб.	в том числе:			
				возмещение убытков	неустойка	моральный вред	штраф
1	Предъявлено исков в суды потребителями	39	2244965,96	1095727,20	929238,76	220000	1122482,98
2	Предъявлено исков в суды органом местного самоуправления, всего						
	<i>в том числе: - в интересах потребителя;</i>						
	<i>- в интересах неопределенного круга потребителей</i>						
3	Принято участие в судебных заседаниях	24					
4*	Заклучено мировых соглашений, всего	5	115000	69000	26000	20000	
	<i>в том числе: - по иску потребителя;</i>	5	115000	69000	26000	20000	
	<i>- по иску органа местного самоуправления</i>						
5*	Удовлетворено исков в защиту прав потребителей, всего	10	313023	248764	42236	22000	156511

	в том числе: - по иску потребителя;	10	313023	248764	42236	22000	156511
	- по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя						
	- в интересах неопределенного круга потребителей						
6*	Отказано в удовлетворении иска, всего	3	44000				
	в том числе: - по иску потребителя	3	44000				
	- по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя						
	- в интересах неопределенного круга потребителей						
7	Находится на рассмотрении в суде исков,	21					
	- начала года;						
	- с предыдущих лет;						

4. По участию в проверках хозяйствующих субъектов (продавцов, изготовителей, исполнителей) и по выявлению товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды и извещению контролирующих органов

№ п\п	Показатели	Кол-во	в том числе по статьям закона РФ «О защите прав потребителей»							иные норм. прав. акты
			4	5	7	8-10,12	11	16	иные	
1.	Принято участие в проверках продавцов (изготовителей, исполнителей), всего	54				1			1	52
	в том числе: - по жалобам потребителя	7				1			1	5
	- в плановых проверках (ст. 37 Закона ХМАО - Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях»)	47								47
2.	Предоставлено консультаций продавцам (изготовителям, исполнителям)	7								
3.	Выявлено нарушений прав потребителей, в том числе: - по жалобе потребителя									
	- в плановых совместных проверках с контролирующими органами									
4.	Добровольно устранено продавцами (изготовителями, исполнителями) нарушений прав потребителей									
5.	Выдано предписаний либо возбуждено дел об административных правонарушениях по результатам проверок (ст. 37)	26								26
6.	Направлено извещений федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды (указать органы)	16 (УМВД, Роспотребнадзор)								

5. Информационно-разъяснительная, просветительская работа

№ п\п	Показатели	Кол-во	Примечание (тема, орган СМИ)
1.	Выступление на радио, телевидении	12	

2.	Публикации, статьи в периодической печати	6	
3.	Участие в подготовке и проведении семинаров, совещаний	1	пресс-конференция
4.	Проведение лекций в образовательных учреждениях		
5.	Иные формы информационно-разъяснительной работы (указать какие)	4	Прямая телефонная линия

6. Взаимодействие органов по защите прав потребителей с иными структурными подразделениями органа местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей. Указать в каких совместных мероприятиях принимали участие (совещание, семинары, комиссии, программы и т.д. с указанием даты и места проведения), какие приняты решения по вопросам защиты прав потребителей на муниципальном уровне.

- Отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента по экономической политике Администрации города Сургута, 15.03.2011 в здании Администрации города, совместно с территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в городе Сургуте и Сургутском районе, проведен «круглый стол» с представителями кредитных учреждений, оказывающих финансовые услуги гражданам. Тема «круглого стола»: «Финансовые услуги 2010 году. Проблемы, пути взаимодействия». Повестка «круглого стола»: 1. Контрольно-надзорная деятельность отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в 2010 году в области финансовых услуг; 2. Вопросы практической реализации досудебного урегулирования споров с потребителями в области финансовых услуг.

3. Структура обращений (жалоб) потребителей по вопросам защиты прав потребителей

№ п/п	Виды деятельности	Кол-во обращений	в том числе по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»											иные норм. прав. акты
			4	5,6	7	8-10,12	11	16	18-24	25	26.1	27,28,31	29-31	
1	Купля-продажа товаров, <i>в том числе:</i>	4 220		1		58		20	3 467	656	9			9
	- продовольственных товаров	56				1			55					
	- лекарственных средств, мед, приборов	63				3			36	24				
	- непродовольственных товаров, всего: <i>в том числе:</i>	4 101		1		54		20	3 376	632	9			9
	- одежда, изделия из кожи, меха;	344				1			223	120				
	- обувь;	337				1			284	52				
	- бытовая радиоэлектронная аппаратура;	199				1			177	21				
	- электробытовые машины и приборы;	606				6		3	510	87				
	- компьютерная техника;	323				5		2	291	25				
	- сотовые телефоны и телефонные аппараты	856				13			807	36				
	- автомобили, запасные части к ним;	248				2		10	199	33	4			
	- мебель, мебельные гарнитуры;	293							257	35	1			
	- строительные и отделочные материалы;	127				1			81	45				
	- изделия из драгоценных металлов;	51							39	12				
	- прочие товары;	717		1		24		5	508	166	4			2–грубость 7 - обсчёт
2	Услуги общественного питания	13						1					5	7 – (ст. 32)
3	Бытовые услуги, <i>в том числе:</i>	472				1	1	1				151	312	1–грубость 1 - (ст. 33) 4 – (ст. 32)
	- ремонт и техническое обслуживание бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры;	38										4	33	1 -грубость
	- ремонт и тех. обслуживание автотранспорта;	37										6	30	1 – (ст. 33)
	- ремонт и пошив швейных изделий;	32				1						8	23	
	- ремонт обуви;	2											2	
	- изготовление и ремонт мебели;	116						1				50	62	3 – (ст. 32)
	- химчистка;	11										1	10	
	- ремонт и строительство жилья (в т.ч. долевое стр-во);	208										76	132	
	- ремонт и строительство других построек;	5										4	1	

	- услуги фотоателье;	1											1	
	- услуги бань;													
	- услуги парикмахерских;	19				1							17	1 – (ст. 32)
	- услуги предприятий проката;													
	- ремонт часов, ювелирных изделий;	3										2	1	

№ п/п	Виды деятельности	Кол-во обращений	в том числе по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»											иные норм. прав. акты
			4	5,6	7	8-10,12	11	16	18-24	25	26.1	27,28,31	29-31	
4	жилищно-коммунальные услуги													
	<i>в том числе:</i>	87				1						1	67	18–(ст. 37)
	- ремонт и содержание жилищного фонда;	71				1						1	51	18–(ст. 37)
	- теплоснабжение;	7											7	
	- водоснабжение;	8											8	
	- электроснабжение;	1											1	
	- газоснабжение;													
	- канализация, вывоз бытовых отходов;													
5	услуги пассажирского транспорта													
	<i>в том числе:</i>	14										2	9	3 – (ст. 32)
	- железнодорожный;													
	- водный;													
	- воздушный;	8										1	4	3 – (ст. 32)
	- автомобильный;	6										1	5	
6	услуги связи													
	<i>в том числе:</i>	45				3		2					34	5 – (ст. 32) 1 – (ст. 37)
	- почтово-телеграфная;	10				1							9	
	- телефонная (в т.ч. сотовая, интернет);	22				2		2					17	1 – (ст. 37)
7	- телевидение;	13											8	5 – (ст. 32)
	услуги учреждений культуры	1											1	
	туристические и экскурсионные услуги	31				1						1	10	19–(ст. 32)
9	платные медицинские услуги													
	<i>в том числе:</i>	12											12	
	- в лечебных учреждениях, поликлиниках;	12											12	
10	- в санаторно-оздоровительных учреждениях;													
	платные услуги в системе образования	5											2	3 – (ст. 32)
11	услуги физической культуры и спорта	5												5 – (ст. 32)
12	услуги правового характера	1										1		

13	услуги банков	32				2		17				4	9	
14	услуги по страхованию	13										6	7	
15	игорный бизнес													
16	прочие услуги	111				4	2	3				19	67	16–(ст. 32)

ОТЧЕТ
о деятельности органа местного самоуправления
по осуществлению защиты прав потребителей
на территории муниципального образования
г. Сургут
за 2012 год

1. По рассмотрению жалоб потребителей, оказанию консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей, оказанию помощи в подготовке и предъявлении требований к продавцу, изготовителю, исполнителю

№ п/п	Показатели	Кол-во	Сумма, руб.
1.	Поступило обращений, заявлений, жалоб потребителей, всего	5596	218 863 919
	<i>в том числе: письменных</i>	411	16 183 947
2.	Предоставлено консультаций потребителям -	5563	217 572 565
	по вопросам защиты прав потребителей продавцам -	33	1 291 354
3.	Предъявлено потребителем требований (претензий) к продавцу, изготовителю, исполнителю, всего	4490	174 136 214
	<i>в том числе: письменных</i>	411	16 183 947
4.	Удовлетворено требований (претензий) потребителя продавцами (исполнителями, изготовителями) в добровольном порядке, всего	4437	174 721 605
	<i>в том числе: письменных</i>	341	13 428 007

2. По обращениям в суды в защиту прав потребителей и оказанию помощи потребителю в составлении и предъявлении исков

№ п/п	Показатели	Кол - во	Сумма (руб.)	в том числе:			
				возмещ убыток	неустойка	мораль ный вред	штраф
1	Предъявлено исков в суды потребителями	53	5 919 330	2 150 224	1 364 996	431 000	1 973 110
2	Предъявлено исков в суды органом местного самоуправления, всего						
	<i>в том числе: - в интересах потребителя;</i>						
	<i>- в интересах неопределенного круга потребителей</i>						
3	Принято участие в судебных заседаниях	2					
4*	Заклучено мировых соглашений, всего	16	719 015				
	<i>в том числе: - по иску потребителя;</i>	16	719 015				
	<i>- по иску органа местного самоуправления</i>						
5*	Удовлетворено исков в защиту прав потребителей, всего	12	450 054	195 165	83 401	34 000	97 822
	<i>в том числе: - по иску потребителя;</i>	12	450 054	195 165	83 401	34 000	97 822
	<i>- по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя</i>						
	<i>- в интересах неопределенного круга потребителей</i>						
6*	Отказано в удовлетворении иска, всего						
	<i>в том числе: - по иску потребителя</i>						
	<i>- по иску органа местного самоуправления в интересах потребителя</i>						
	<i>- в интересах неопределенного круга потребителей</i>						
7	Находится на рассмотрении в суде исков, - начала года;	23	4 703 922				

	Отказ потребителя подать подготовленный иск в суд	2	46 338				
--	---	---	--------	--	--	--	--

4. По участию в проверках хозяйствующих субъектов (продавцов, изготовителей, исполнителей) и по выявлению товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды и извещению контролирующих органов

№ п\п	Показатели	Кол-во	в том числе по статьям закона РФ «О защите прав потребителей»							иные норм. прав. акты
			4	5	7	8-10,12	11	16	иные	
1.	Принято участие в проверках продавцов (изготовителей, исполнителей), всего	93								93
	в том числе: - по жалобам потребителя	2	1						1	
	- в проверках (ст.37 Закона ХМАО - Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях»)	91								91
2.	Предоставлено консультаций продавцам (изготовителям, исполнителям)	33							33	
3.	Выявлено нарушений прав потребителей, в том числе: - по жалобе потребителя	2	1						1	
	- в проверках (ст. 37 Торговля вне мест, установленных органами местного самоуправления)	51								51
4.	Добровольно устранено продавцами (изготовителями, исполнителями) нарушений прав потребителей									
5.	Выдано предписаний либо возбуждено дел об административных правонарушениях по результатам проверок (ст. 37)	56								56
6.	Направлено извещений федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды (указать органы)	52 (УМВД, Роспотребнадзор, ФАС, жилинспекция)								

5. Информационно-разъяснительная, просветительская работа

№ п\п	Показатели	Кол-во	Примечание (тема, орган СМИ)
1.	Выступление на радио, телевидении	12	
2.	Публикации, статьи в периодической печати	15	
3.	Участие в подготовке и проведении семинаров, совещаний	4	пресс-конференция, семинар
4.	Проведение лекций в образовательных учреждениях	2	
5.	Иные формы информационно-разъяснительной работы (указать какие)	2	Прямая горячая линия

3. Структура обращений (жалоб) потребителей по вопросам защиты прав потребителей

№ п/п	Виды деятельности	Кол-во обращений	в том числе по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»											Правила торговли
			4	23.1	7	8-10,12	11	16	18-24	25	26.1	27,28,31	29-31	
1	Купля-продажа товаров, <i>в том числе:</i>	4366	8	79		183		6	3255	690	104			41
	- продовольственных товаров	119	3			11			89					16
	- лекарственных средств, мед, приборов	54		1		9			28	15	1			
	- непродовольственных товаров, всего: <i>в том числе:</i>	4193	5	78		163		6	3138	675	103			25
	- одежда, изделия из кожи, меха;	327				3			197	125	2			
	- обувь;	252				2			208	42				
	- бытовая радиоэлектронная аппаратура;	283		6		14			243	16	4			
	- электробытовые машины и приборы;	623		5		48			491	74	3			2
	- компьютерная техника;	399		3		15			348	30	3			
	- сотовые телефоны и телефонные аппараты	934		1		22			824	72	13			2
	- автомобили, запасные части к ним;	315		12		13		2	198	52	36			2
	- мебель, мебельные гарнитуры;	284	4	37		3		1	198	11	29			1
	- строительные и отделочные материалы;	209		2		12			93	98	4			
	- изделия из драгоценных металлов;	38				2			30	6				
	- прочие товары;	529	1	12		29		3	308	149	9			18
2	Услуги общественного питания	13										1		12– (ст. 32)
3	Бытовые услуги, <i>в том числе:</i>	667				11						420	226	10
	- ремонт и техническое обслуживание бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры;	70				5						43	21	1 – (ст. 32)
	- ремонт и тех. обслуживание автотранспорта;	53				3						28	22	
	- ремонт и пошив швейных изделий;	25										13	11	1 – (ст. 32)
	- ремонт обуви;	9				1						5	3	
	- изготовление и ремонт мебели;	187										136	45	6
	- химчистка;	36										16	20	
	- ремонт и строительство жилья (в т.ч. долевое стр-во);	208										116	91	1
	- ремонт и строительство других построек;	53				1						46	5	1
	- услуги фотоателье;	5										4	1	
	- услуги бань;	3											3	

	- услуги парикмахерских;	11										8	3	
	- услуги предприятий проката;													
	- ремонт часов, ювелирных изделий;	7				1						5	1	

№ п/п	Виды деятельности	Кол-во обращений	в том числе по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей»											иные норм. прав. акты
			4	5,6	7	8-10,12	11	16	18-24	25	26.1	27,28,31	29-31	
4	жилищно-коммунальные услуги <i>в том числе:</i>	188				13		2				71	53	32
	- ремонт и содержание жилищного фонда;	114				10		2				32	33	29–(ст. 37)
	- теплоснабжение;	26				1						19	3	1
	- водоснабжение;	30				1						12	12	5
	- электроснабжение;	12				1						5	6	
	- газоснабжение;	1										1		
	- канализация, вывоз бытовых отходов;	5										2	2	1
5	услуги пассажирского транспорта <i>в том числе:</i>	15				1						9	3	2
	- железнодорожный;	2										2		
	- водный;													
	- воздушный;	3										2		1–(ст. 32)
	- автомобильный;	10				1						5	3	1
6	услуги связи <i>в том числе:</i>	57				8		1				26	21	
	- почтово-телеграфная;	13				1						7	5	
	- телефонная (в т.ч. сотовая, интернет);	35				5		1				16	13	
	- телевидение;	9				2						3	3	1
7	услуги учреждений культуры													
8	туристические и экскурсионные услуги	26				3						8	4	11–(ст. 32)
9	платные медицинские услуги <i>в том числе:</i>	19										5	14	
	- в лечебных учреждениях, поликлиниках;	19										5	14	
	- в санаторно-оздоровительных учреждениях;													
10	платные услуги в системе образования	4										2	1	1–(ст. 32)
11	услуги физической культуры и спорта													
12	услуги правового характера													
13	услуги банков	49				13		5				8	23	
14	услуги по страхованию	21				3						9	7	2

15	игорный бизнес													
16	прочие услуги	171				12		1				43	68	47 (ст.32)