**Итоги деятельности Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей в Пермском крае за 2019 год**

По итогам деятельности за 2019 год специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 6238 **консультаций** по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 1904 на личном приёме, 4283 - телефонные консультации, 147 - письменные консультации,  17 - по электронной почте.

Личный приём граждан осуществляется в краевом центре и 7 консультационных пунктах края.

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено 122 **документа,** большая часть которых связана с вопросами продажи мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения. Составлено 89 претензий, 18 исковых заявлений, 15 жалоб в надзорные органы.

Наибольшее количество обращений в 2019 году связано с вопросами:

1) расчёты при оказании жилищно-коммунальных услуг и качество оказания жилищно-коммунальных услуг – 932 (15,1 %);

2) общие вопросы законодательства в сфере защиты прав потребителей (компетенция различных государственных и муниципальных органов, особенности судебной защиты прав, разъяснение положений нормативных актов и т.д.) – 820 (13,3 %);

3) технически сложные товаров бытового назначения, (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 705 (11,4 %);

4) мобильные телефоны и смартфоны – 597 (9,7 %).

Специалистами проведены мероприятия по информированию широких слоёв населения о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав:

1. Лекционные и семинарские занятия для производителей и продавцов товаров, исполнителей услуг по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей  - 701 семинарское и лекционное занятие с охватом более 21,0 тыс. человек.

2. Распространено среди населения Пермского края более 12,0 тыс. памяток по различным вопросам защиты прав потребителей, в том числе памятки проекта повышения финансовой грамотности «Хочу.Могу.Знаю» - 2,0 тысячи.

3. В целях повышения уровня потребительской грамотности подготовлены методические материалы (**буклеты, памятки**).

В целях **реализации Стратегии повышения финансовой грамотности** в Российской Федерации на 2017-2023 гг. в период с 01.06.2019 по 01.12.2019 г. специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» проведены лекции для студентов ВУЗов «Банкротство физических лиц», «Защита прав потребителей при оказании финансовых услуг»; оказано 150 консультаций, составлено 3 претензии, 1 исковое заявление.

Деятельность по оказанию консультационных услуг остается одной из приоритетных в работе органов и учреждений Роспотербнадзора в Пермском крае.

с уважением, Ольга Шутова
8 912 982 95 64