В июне 2018 года на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» специалистами отдела информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – Консультационный центр) была оказано 511 **консультаций.** Из них: на личном приёме– 127, по телефону– 372, письменно– 11, в электронном виде – 1.

***Структура обращений по видам деятельности***

***(по убыванию)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***виды деятельности*** | ***кол-во*** | ***%*** |
| ***ВСЕГО*** | **511** | 100% |
| общие вопросы закона «ОЗПП» | **110** | 21,53 |
| услуги ЖКХ | **67** | 13,11 |
| технически сложные товары | **51** | 9,98 |
| мобильные телефоны | **47** | 9,20 |
| прочие | **42** | 8,22 |
| бытовые услуги | **34** | 6,65 |
| деятельность кредитных организации | **28** | 5,48 |
| обувь | **24** | 4,70 |
| мебель | **17** | 3,33 |
| продовольственные товары | **14** | 2,74 |
| медицинские услуги | **10** | 1,96 |
| дистанционный способ продажи | **10** | 1,96 |
| одежда | **9** | 1,76 |
| двери | **9** | 1,76 |
| услуги связи | **8** | 1,57 |
| игрушки | **8** | 1,57 |
| строительные материалы и изделия | **6** | 1,17 |
| туристические услуги | **5** | 0,98 |
| образовательные услуги | **4** | 0,78 |
| транспортные услуги | **3** | 0,59 |
| изделия из драгметаллов и камней | **2** | 0,39 |
| долевое строительство жилья | **1** | 0,2 |
| услуги общественного питания | **1** | 0,2 |
| парфюмерно-косметические товары | **1** | 0,2 |
| изделия из драгметаллов и камней | **1** | 0,2 |

Среди товаров наибольшее количество обращений относится к сфере торговли технически сложными товарами (9,9 %) и мобильными телефонами (9,2 %) и. В сфере услуг наибольшее количество обращений относится к сфере жилищно-коммунальных услуг (13,1 %) и бытовых услуг (6,7 %). Также следует отметить высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей (21,5 %).

**Информационно-профилактическая работа с населением**

Информирование неопределенного круга лиц о законодательстве, посвящённом правам потребителей:

1.1) разработка информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей: на сайте ФБУЗ ЦГиЭ в Пермском крае размещены информационные материалы «Вопросы реализации сертификатов и подарочных карт с истекшим сроком действия»;

1.2) Информирование граждан о правах потребителей на базе Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (г.Пермь, ул.Куйбышева, 9) – проведено 10 консультаций.

1. В соответствии с планом Роспотребнадзора проведена тематическая «горячая линия» по вопросам качества и безопасности детских товаров и детского отдыха. В период с 28.05.2018 г. по 08.06.2018 г. поступило 7 телефонных звонков. Обратившимся оказаны юридические консультации.
2. В соответствии с планом Роспотребнадзора проведена тематическая «горячая линия» «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты». В период с 06.06.2018 г. по 14.06.2018 г. поступило 3 телефонных звонка. Обратившимся оказаны юридические консультации.
3. В режиме свободного распространения до населения г. Перми доведено около 500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.