**СПРАВКА**

**о деятельности Консультационного центра**

**и консультационных пунктов для потребителей**

**в Пермском крае за 2022 год**

1. **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

По итогам деятельности за 2022 год специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано **5084 консультаций** по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществлялся в краевом центре и 7 консультационных пунктах на территории края.

***Таб.1 Распределение консультаций в зависимости от формы обращений***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По форме обращения** | **2020 г.** | **2021 г.** | **2022 г.** |
| на личном приёме | 801 | 768 | 1118 |
| телефонные консультации | 2897 | 4350 | 3878 |
| консультации по электронной почте | 33 | 37 | 32 |
| письменные консультации | 83 | 28 | 56 |
| **ВСЕГО** | **3814** | **5183** | **5084** |

Также в 2022 г. в практику работы Консультационного центра были внедрены консультации представителей субъектов предпринимательской деятельности – 57.

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей сложными техническими товарами (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 595 (11,8 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 707 (14 %).

Также следует отметить традиционно высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей (компетенция различных государственных и муниципальных органов, особенности судебной защиты прав, разъяснение неясных и спорных положений нормативных актов и т.д.) – 982 (19,1 %).

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице № 2.

***Таб.2 Распределение консультаций в зависимости от темы обращений***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** | **2020 г.** | **2021 г.** | **2022 г.** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 799 | 1479 | 982 |
| Услуги ЖКХ | 389 | 518 | 707 |
| Технически сложные товары | 487 | 533 | 595 |
| Прочие товары (аксессуары для технически сложных товаров; автозапчасти; запчасти к бытовой технике; велосипеды и самокаты; гражданское оружие; предметы бытового обихода и т.п.) | 276 | 416 | 435 |
| Бытовые услуги | 232 | 320 | 321 |
| Мобильные телефоны | 232 | 271 | 282 |
| Мебель | 153 | 207 | 223 |
| Деятельность финансово-кредитных организации | 151 | 220 | 211 |
| Обувь | 101 | 191 | 192 |
| Дистанционный способ продажи | 134 | 150 | 152 |
| Продовольственные товары | 110 | 98 | 139 |
| Одежда | 102 | 108 | 119 |
| Туристические услуги | 155 | 105 | 101 |
| Транспортные услуги | 84 | 75 | 85 |
| Пластиковые окна | 37 | 38 | 68 |
| Услуги общественного питания | 69 | 31 | 58 |
| Услуги связи | 41 | 36 | 57 |
| Парфюмерно-косметические товары | 17 | 34 | 53 |
| Продажа лекарственных препаратов и медицинских изделий | 48 | 74 | 43 |
| Строительные материалы и изделия | 13 | 45 | 42 |
| Двери | 21 | 30 | 36 |
| Долевое строительство жилья | 7 | 10 | 34 |
| Образовательные услуги | 46 | 67 | 30 |
| Игрушки  | 16 | 23 | 21 |
| Изделия из драгметаллов и камней | 9 | 12 | 13 |
| Медицинские услуги | 85 | 88 | 84 |
| Аудио-визуальные изделия и фонограммы | 0 | 4 | 1 |
| **ИТОГО** | **3814** | **5183** | **5084** |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено ***59 документов* (претензии, исковые заявления, жалобы в надзорные органы). В** большинстве случаев поводом для составления данных документов послужила продажа некачественных мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения.

***Таб.3 Распределение подготовленных документов в зависимости от формы***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид подготовленного документа** | **2020 г.** | **2021 г.** | **2022 г.** |
| претензии | 55 | 47 | 52 |
| исковые заявления | 17 | 6 | 7 |
| жалобы в надзорные органы | 9 | 2 | 0 |
| **ВСЕГО** | **81** | **55** | **59** |

1. **МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ШИРОКИХ СЛОЁВ НАСЕЛЕНИЯ О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И НЕОБХОДИМЫХ ДЕЙСТВИЯХ ПО ЗАЩИТЕ ЭТИХ ПРАВ.**

**2.1. Проведение лекционных и семинарских занятий** для производителей и продавцов товаров, исполнителей услуг по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей  - 436 семинарских и лекционных занятий с охватом около 13000 человек; в т.ч. - 10 занятий (охват около 300 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края.

**2.2. Распространение памяток** срединаселения Пермского края памяток по различным вопросам защиты прав потребителей **-** более 6000 шт. Все памятки и буклеты по вопросам защиты прав потребителей в электронном виде доступны на сайте <http://59fbuz.ru> (раздел «Защита прав потребителей», подраздел «Информация для населения. Памятки для населения»).

**2.3. Подготовка методических материалов:**

2.3.1) памятки (буклеты):

- «Как отказаться от дополнительных услуг в автосалоне»;

- «Услуги каршеринга»;

- «Детские игрушки» (актуализирована перед горячей линией);

- «Выбираем детское автокресло» (актуализирована перед горячей линией);

- «Интернет торговля» (актуализирована перед горячей линией);

- «Электронные способы оплаты» (актуализирована перед горячей линией).

2.3.2) ***информационные материалы*** на сайт ФБУЗ «ЦГиЭ в Пермском крае»

- «Возмещение разницы цены при возврате товара ненадлежащего качества»;

- «О новых правилах показа фильмов в кинозалах»;

- «Об изменениях в ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- «Обмен газовых баллонов с истёкшим сроком эксплуатации»;

- «Возврат товара с недостатком, купленного через агрегатор».

**2.4. Взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю.**

2.4.1. Участие в работе тематических **«горячих линий»**

В течение года специалисты консультационного центра и консультационных пунктов принимали участие в проведении тематических «горячих линий» по вопросам:

- качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции (с 07.02.2022 г. по 24.02.2022 г.);

- тематики Всемирного дня потребителей «Справедливые цифровые финансовые услуги!» (с 01.03.2022 г. по 26.03.2022 г.);

- детского отдыха, качества и безопасности детских товаров (с 23.05.2022 г. по 10.06.2022 г.);

- туристических услуг и инфекционных угроз за рубежом (с 20.06.2022 г. по 01.07.2022 г.);

- качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей (с 15.08.2022 г. по 26.08.2022 г.);

- услуг такси и каршеринга (с 14.11.2022 г. по 25.11.2022 г.);

- качества и безопасности детских товаров, новогодних подарков (с 05.12.2022 г. по 16.12.2022 г.).

2.4.2. Участие в **профилактических визитах**

На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили 40 ***профилактических визитов*** к субъектам предпринимательской деятельности, осуществляющих торговлю и оказание услуг населению. В ходе бесед предпринимателям оказана консультационная помощь по вопросам соблюдения требований в сфере защиты прав потребителей.

**2.5. Взаимодействие с другими субъектами защиты прав потребителей.**

- выездные приёмы на территории края совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края», посвященные Всемирном дню прав потребителей 15 марта (21 приёмов в период март-апрель 2022 г.)

**2.6. Иные виды деятельности, вытекающие из уставных задач** ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае».

2.6.1 Мероприятия по **профилактике новой коронавирусной инфекции** (COVID-19):

- распространение памяток и буклетов в ходе личных консультаций (600);

- участие в работе «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю по вопросам, связанным с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

**2.6.2 Лекции для обучающихся** различных курсов и форм обучения по основам защиты прав потребителей в рамках соглашения о сотрудничестве между ФБУЗ «ЦГиЭ в Пермском крае» и Пермским филиалом Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской (12).