***СПРАВКА***

***о деятельности Консультационного центра***

***и консультационных пунктов для потребителей***

***в Пермском крае за 1 полугодие 2022 года***

Деятельность по консультированию и информированию граждан о правах потребителей и механизмах защиты этих прав осуществляется в Консультационном центре (г.Пермь,) и 7 консультационных пунктах на территории края.

1. **Консультирование населения**

По итогам 1 полугодия 2022 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано **2382 консультации** по вопросам защиты прав потребителей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| По форме обращения | 1-е полугодие  2021 г. | 1-е полугодие  2022 г. |
| на личном приёме | 289 | 495 |
| телефонные консультации | 1869 | 1864 |
| консультации по электронной почте | 10 | 23 |
| письменные консультации | 15 | 17 |
| **ВСЕГО** | **2183** | **2382** |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей по их инициативе подготовлено **35 документов,** большая часть которых связана с вопросами продажи мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид подготовленного документа | 1-е полугодие  2021 г. | 1-е полугодие  2022 г. |
| претензии | 24 | 28 |
| исковые заявления | 5 | 7 |
| жалобы в надзорные органы | 4 | 0 |
| **ВСЕГО** | **33** | **35** |

В категории «товары» наибольшее количество обращений связано с торговлей технически сложными товарами (холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 286 (12 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 292 (12,3 %).

Также следует отметить 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.) – 582 (24,4 %).

Подробное разделение обращений по тематике приведены в Таблице **«Структура обращений по видам деятельности».**

***Таблица «Структура обращений по видам деятельности»***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1 полугодие 2021 г.** | **1 полугодие 2022 г.** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 378 | 582 |
| Услуги ЖКХ | 272 | 292 |
| Технически сложные товары | 245 | 286 |
| Прочие товары | 193 | 182 |
| Бытовые услуги | 169 | 126 |
| Мобильные телефоны | 122 | 120 |
| Деятельность финансово-кредитных организации | 119 | 106 |
| Мебель | 94 | 99 |
| Обувь | 110 | 67 |
| Продовольственные товары | 52 | 61 |
| Дистанционный способ продажи | 76 | 57 |
| Туристические услуги | 39 | 53 |
| Одежда | 44 | 45 |
| Медицинские услуги | 40 | 45 |
| Парфюмерно-косметические товары | 21 | 40 |
| Пластиковые окна | 17 | 39 |
| Транспортные услуги | 41 | 34 |
| Услуги связи | 18 | 24 |
| Строительные материалы и изделия | 14 | 24 |
| Услуги общественного питания | 16 | 22 |
| Лекарственные препараты и медицинские изделия | 38 | 19 |
| Двери | 12 | 17 |
| Долевое строительство жилья | 5 | 15 |
| Игрушки | 14 | 12 |
| Образовательные услуги | 23 | 11 |
| Изделия из драгметаллов и камней | 8 | 4 |
| Аудио-визуальные изделия и фонограммы | 3 | 0 |
| **ВСЕГО** | **2183** | **2382** |

1. **Информационно-профилактическая работа с населением**

**1. Проведение лекционных и семинарских занятий** для производителей и продавцов товаров, исполнителей услуг по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей  - 121 занятий с охватом более 36300 человек. Из них - 2 занятия (охват около 60 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края.

**2. Распространение среди населения Пермского края около 4000 памяток** по различным вопросам защиты прав потребителей.

**3. Подготовка методических материалов для населения:**

3.1) памятки:

- «Интернет торговля», «Электронные способы оплаты», «Как отказаться от дополнительных услуг в автосалоне», «Услуги каршеринга»;

3.2) информационные материалы для сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии 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».

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»).

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

4-1. Участие в проведении тематических «горячих линий»:

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

- горячая линия, посвященная Всемирному дня прав потребителей 15 марта (с 01.03.2022 г. по 30.03.2022 г.);

- «Вопросы детского отдыха, качества и безопасности детских товаров» (с 23.05.2022 г. по 10.06.2022 г.). В ходе проведения горячей линии поступило 7 телефонных обращений распространено 30 памяток и буклетов.

4-2. На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили 29 **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.

**5. Иные мероприятия, направленные на повышение потребительской и общеправовой грамотности населения:**

5-1) выездные приёмы на территории края совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края», посвященных Всемирному дню потребителей 15 марта под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги!»;

5-2) л**екции для студентов** Пермского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации**:**

- для студентов, участвующих в работе «юридической клиники» - «Основы защиты прав потребителей» (14.04.2022 г.);

- для студентов 2 курса заочного обучения - «Основные права потребителя», «Права потребителя при продаже товаров», «Права потребителя при выполнении работ (оказании услуг)» (14.06.2022 г., 16.06.2022 г., 17.06.2022 г.).

5-3) анкетирование среди посетителей Консультационного центра и консультационных пунктов по вопросам использования цифровых финансовых инструментов (он-лайн банкинг, он-лайн кредитование, купля-продажа ценных бумаг, инвестиционный счет), охват - 109 человек;

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

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

- распространение памяток и буклетов в ходе личных консультаций (800);

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

Ряд запланированных информационно-профилактических мероприятий не был проведен в связи с установленными противоэпидемическими ограничениями.