***СПРАВКА***

***о деятельности Консультационного центра***

***и консультационных пунктов для потребителей***

***в Пермском крае за 9 месяцев 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 9 месяцев 2022 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 3685 **консультаций** по вопросам защиты прав потребителей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма обращения** | **9 мес. 2021 г.** | **9 мес. 2022 г.** |
| на личном приёме | 550 | 894 |
| телефонные консультации | 2958 | 2764 |
| консультации по электронной почте | 19 | 27 |
| **ВСЕГО** | **3527** | **3685** |

Кроме того, специалисты Консультационного центра оказывали иные виды консультации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма обращения** | **9 мес. 2021 г.** | **9 мес. 2022 г.** |
| Письменные консультации граждан | 21 | 33 |
| Консультации представителей ИП и ЮЛ | 0 | 55 |
| **ВСЕГО** | **21** | **88** |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей по их инициативе подготовлен **41 документ,** большая часть которых связана с вопросами продажи технически сложных товаров бытового назначения и вопросами некачественного оказания бытовых услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид подготовленного документа** | **9 мес. 2021 г.** | **9 мес. 2022 г.** |
| претензии | 33 | 33 |
| исковые заявления | 5 | 8 |
| жалобы в надзорные органы | 2 | 0 |
| **ВСЕГО** | **40** | **41** |

В категории «товары» наибольшее количество обращений связано с торговлей технически сложными товарами (холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 428 (11,6 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 497 (13,5 %).

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.) – 760 (20,6 %).

Подробное разделение обращений по тематике приведены в таблице.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **9 мес. 2021 г** | **9 мес. 2022 г** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 722 | 760 |
| Услуги ЖКХ | 403 | 497 |
| Технически сложные товары | 370 | 428 |
| Прочие товары (матрасы, самокаты, сантехника, фурнитура и др. товары, не входящие в основные категории) | 314 | 307 |
| Бытовые услуги (в т.ч. работы на дому) | 259 | 226 |
| Мобильные телефоны и смартфоны | 209 | 208 |
| Деятельность финансово-кредитных организации | 192 | 164 |
| Мебель | 157 | 156 |
| Обувь | 142 | 119 |
| Продовольственные товары | 78 | 97 |
| Дистанционный способ продажи | 105 | 93 |
| Туристические услуги | 76 | 88 |
| Одежда | 76 | 74 |
| Медицинские услуги | 74 | 62 |
| Транспортные услуги | 61 | 58 |
| Пластиковые окна | 27 | 52 |
| Услуги общественного питания | 27 | 44 |
| Парфюмерно-косметические товары | 25 | 44 |
| Лекарственные препараты и медицинские изделия | 60 | 39 |
| Услуги связи | 28 | 35 |
| Строительные материалы и изделия | 26 | 34 |
| Образовательные услуги | 43 | 28 |
| Долевое строительство жилья | 8 | 25 |
| Двери | 19 | 23 |
| Игрушки | 18 | 15 |
| Изделия из драгоценных металлов и камней | 10 | 8 |
| Аудио-визуальные изделия и фонограммы | 4 | 1 |
| **ВСЕГО** | **3527** | **3685** |

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  - 265 занятий с охватом более 7000 человек. Из них - 2 занятия (охват около 60 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края.

**2. Распространение среди населения Пермского края около 6000 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»,

- «Обмен газовых баллонов с истёкшим сроком эксплуатации»,

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

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.);

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

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

4-2. На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили 40 **профилактических визитов** к субъектам предпринимательской деятельности, осуществляющих торговлю и оказание платных услуг. 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) лекции 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 потребителей», «Права потребителей при продаже товаров», «Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» (14.06.2022 г., 16.06.2022 г., 17.06.2022 г.);

- для студентов 2 курса заочного обучения - «Права потребителей при продаже товаров», «Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» (07.09.2022 г., 14.09.2022 г.).

5-3) анкетирование среди посетителей Консультационного центра и консультационных пунктов по вопросам использования цифровых финансовых инструментов (онлайн банкинг, онлайн 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).

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