**СПРАВКА**

**о деятельности Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей**

**в Пермском крае за первый квартал 2023 года**

1. **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

В течение первого квартала 2023 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано **1302 консультации** по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществлялся в краевом центре и 7 консультационных пунктах на территории края.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **По форме обращения** | **1 кв. 2023 г.** |
| на личном приёме | 265 |
| телефонные консультации | 1028 |
| консультации по электронной почте | 7 |
| Письменные консультации | 2 |
| **ВСЕГО** | **1302** |

Кроме того, в первом квартале 2023 года было оказано 22 консультации представителям субъектов предпринимательской деятельности.

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей технически-сложными товарами – 162 (12,5 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений граждан связано с нарушением порядка расчета оплаты жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 179 (13,7 %).

Также следует отметить традиционно высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей, таких как: компетенция различных государственных и муниципальных органов, особенности судебной защиты прав, разъяснение неясных и спорных положений нормативных актов и т.д. – 163 (12,5 %).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Количество** | **%** |
| Услуги ЖКХ | 179 | 13,7% |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 163 | 12,5% |
| Технически сложные товары | 162 | 12,5% |
| Прочие товары | 137 | 10,5% |
| Бытовые услуги | 128 | 9,8% |
| Продажа товаров дистанционным способом | 62 | 4,8% |
| Финансовые услуги | 57 | 4,4% |
| Мебель | 54 | 4,2% |
| Одежда | 47 | 3,6% |
| Обувь | 44 | 3,4% |
| Мобильные телефоны | 42 | 3,2% |
| Медицинские услуги | 38 | 2,9% |
| Продажа продовольственных товаров | 34 | 2,6% |
| Парфюмерно-косметические товары | 26 | 2,0% |
| Услуги связи | 24 | 1,8% |
| Транспортные услуги | 19 | 1,5% |
| Услуги общественного питания | 12 | 0,9% |
| Туристские услуги | 12 | 0,9% |
| Образовательные услуги | 10 | 0,8% |
| Долевое строительство жилья | 10 | 0,8% |
| Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения | 9 | 0,7% |
| Игрушки | 9 | 0,7% |
| Двери | 9 | 0,7% |
| Пластиковые окна и иные виды окон | 6 | 0,5% |
| Строительные материалы и изделия | 5 | 0,4% |
| Изделия и драгоценных металлов и драгоценных каменей | 4 | 0,3% |
| **ВСЕГО** | **1302** | **100 %** |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено **10 документов (претензии, исковые заявления). В** большинстве случаев поводом для составления данных документов послужили нарушения прав потребителей на качество оказываемых бытовых услуг.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид подготовленного документа** | **1 кв. 2023 г.** |
| претензии | 9 |
| исковые заявления | 1 |
| **ВСЕГО** | **10** |

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  - 81 семинарских и лекционных занятий с охватом около 2400 человек; в т.ч. - 3 занятия (охват около 90 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края.

**2.2. Подготовка методических материалов:**

2.2.1) **памятки (буклеты):**

- «На что обратить внимание при выборе косметики?»

- «Советы по рациональному потреблению коммунальных ресурсов»

2.2.2) **информационные материалы для сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»**

- «Как выбрать новогоднюю ёлку»;

- «Как выбрать электрическую гирлянду»;

- «За возврат товара маркетплейс (интернет-магазин) берет деньги»;

- «С 01.09.2023г. вступят в силу Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг»;

- «Советы по рациональному потреблению коммунальных ресурсов»

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

2.3.1. Участие в работе тематических **«**горячих линий**»** по вопросам:

- качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции (с 06.02.2023 г. по 17.02.2023 г.);

- тематики Всемирного дня потребителей с 13.03.2023 г. по 24.03.2023 г.

2.3.2. Участие в профилактических визитах

На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили **10 профилактических визитов** к субъектам предпринимательской деятельности, осуществляющих розничную торговлю и оказание услуг населению. В ходе профилактических визитов предпринимателям оказана консультационная помощь по вопросам соблюдения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

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

В первом квартале 2023 года совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» было проведено 2 выездных приёма граждан на территории Пермского края.

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

2.6.1Проведено **2 лекции** для студентовзаочной формы обучения по основам защиты прав потребителей в Пермском филиале Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской.

2.6.2 **Распространение памяток** срединаселения Пермского края по различным вопросам защиты прав потребителей (более 1000 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»).