В марте 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) было оказано 436 **консультаций**. Из них: на личном приёме – 104, по телефону – 292, письменно – 18, в электронном виде – 3. Также по заказу потребителей проведена 1 экспертиза качества товаров.

Среди товаров наибольшее количество обращений относится к сфере торговли мобильными телефонами (12,8 %) и другими технически сложными товарами (холодильники, телевизоры, бытовая техника и т.д.; 8,7 %). В сфере услуг наибольшее количество обращений – в сфере жилищно-коммунальных услуг (13,9 %) и бытовых услуг (7,6 %). Также следует отметить высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей (17,7 %) и возросшее количество обращений в сфере дистанционной продажи товаров и электронной коммерции – 8 %.

В ходе информационно-профилактической работы с населением проведены занятия для производителей и продавцов товаров и услуг о применении Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках гигиенического обучения – руководители учреждений дополнительного образования детей, тема «Защита прав потребителей платных образовательных услуг»

Разработаны информационно-методические материалы по вопросам защиты прав потребителей «Электронные способы оплаты товаров и услуг»;

В режиме свободного распространения до населения г. Перми доведено около 500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.

1. В соответствии с планом Роспотребнадзора в период **с 19 февраля по 05 марта 2018 г.** специалистами Консультационного центра для потребителей проведено тематическое консультирование граждан в рамках Чемпионата мира по футболу 2018 г. Распространено 20 памяток.

Проведено 4 выступления в высших и средних специальных учебных учреждениях, 2 «круглых стола» по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей. Активно осуществлялось индивидуальное консультирование: 1060 человек получили ответы на вопросы на личном приеме и 127 человек во время работы тематической горячей линии по дистанционной торговле и электронным способам оплаты товаров и услуг (с 12 по 26 марта).  Впервые проведены консультации совместно с представителями ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» (с 15 марта по 23 марта).

Проведено анкетирование студентов очной и заочной формы обучения г.Пермь по основам знаний в сфере дистанционной торговли (438 чел.).

Результаты анкетирования доказывают актуальность темы, так как 60 % опрошенных совершает покупки интернете не реже одного раза в месяц; 51 % постоянно оплачивает услуги (по доставке еды, такси, ЖКХ и т.д.) через онлайн-сервисы, 65 % постоянно осуществляют переводы денежных средств при помощи он-лайн банкинга. Треть тех, кто пользуется Интернетом для оплаты товаров, услуг и совершения платежей сталкивались за последний год с некачественным оказанием услуг в сфере электронной торговли.

**Общий уровень правовой грамотности опрошенных следует считать средним:** 30 % опрошенных не обладали никакой информацией о нормативно-правовых актах, регулирующих отношения в данной сфере, 65 % опрошенных указали в качестве единственного нормативно-правового акта «Закон о защите прав потребителей», о специальных «Правилах продажи товаров дистанционным способом» (утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612) знали только 3 % опрошенных.

73 % опрошенных не имеют твёрдых знаний о видах товаров, которые запрещено продавать через интернет.

**Уровень информированности о способах и методах защиты своих прав следует считать высоким.** 77 % опрошенных уверенно ответили, что при обнаружении недостатка в товаре, заказанном через интернет, первой формой реагирования является обращение к продавцу с претензией. Данный результат коррелирует с распределением респондентов по возрасту. Опрошенные в возрасте от 18 до 35 лет указали в качестве основной формы реагирования – претензионный порядок, в возрасте 46-61 лет – обращение с жалобой в надзорный орган.

**Высоким следует считать и уровень интереса к повышению правовой грамотности в данной сфере:** 83 % опрошенных хотели бы узнать больше информации о том, как обезопасить свои платежи в сети «Интернет». С учётом результатов анкетирования специалистами Консультационного центра для потребителей разработана памятка.