

**Информация о деятельности  
Консультационного центра для потребителей в ноябре 2021 года**

**Консультирование населения**

В ноябре 2021 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 549 консультаций. Из них: на личном приёме – 37 (в т.ч. 2 – в письменной форме), по телефону – 505, посредством электронной почты - 4. С целью восстановления нарушенных прав потребителей также подготовлена 1 претензия к продавцу некачественных товаров.

**Структура обращений (в порядке убывания)**

<b>Перечень обращений</b>	<b>все обращения</b>	<b>%</b>
Общие вопросы Закона "ЗПП"	<b>409</b>	74,50
технически сложные товары	<b>28</b>	6,19
Услуги ЖКХ	<b>19</b>	3,46
Бытовые услуги	<b>25</b>	3,45
Мебель	<b>16</b>	2,91
Прочие	<b>10</b>	1,82
мобильные телефоны	<b>9</b>	1,64
Деятельность кредитных организации	<b>6</b>	1,09
обувь	<b>6</b>	1,09
Дистанционный способ продажи	<b>5</b>	0,91
Одежда	<b>4</b>	0,73
Туристические услуги	<b>3</b>	0,55
Образовательные услуги	<b>3</b>	0,55
Медицинские услуги	<b>2</b>	0,36
Пластиковые окна	<b>2</b>	0,36
Услуги связи	<b>1</b>	0,18
продовольственные товары	<b>1</b>	0,18
<b>Итого</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей сложными техническими товарами (6,2 %). В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с некачественными жилищно-коммунальными услугами и неверными расчётами за оказание жилищно-коммунальных услуг (3,5 %). Также следует отметить, что большинство консультаций было связано с общими вопросами законодательства в сфере защиты прав потребителей (разъяснение неясных и спорных положений нормативных актов, компетенция различных государственных и муниципальных органов, особенности претензионного порядка и судебной защиты прав и т.д.) – 75 %.

## **Информационно-профилактическая работа с населением**

Сотрудники Консультационного центра принимали участие в работе «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю, посвященной вопросам услуг такси и каршеринга (с 15.11.2021 г. по 26.11.2021 г.). В ходе проведения горячей линии поступило 10 телефонных обращений, распространено 50 памяток и буклетов.

Также до населения г. Перми доведено более 400 памяток и буклетов по различным вопросам защиты прав потребителей (в ходе личного приёма граждан, а также путём размещения на стендах Консультационного центра).