**СПРАВКА**

**о деятельности Консультационного центра и консультационных пунктов**

**для потребителей в Пермском крае за 2020 год.**

1. ***Консультирование населения***

По итогам деятельности за 2020 год специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 3814 **консультаций**. Личный приём граждан осуществлялся в краевом центре и 7 консультационных пунктах региона.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| По форме обращения | **2019 г.** | **2020 г.** |
| на личном приёме | 1758 | 801 |
| телефонные консультации | 4286 | 2897 |
| консультации по электронной почте | 17 | 33 |
| письменные консультации | 147 | 83 |
| **ВСЕГО** | **6208** | **3814** |

Снижение количества консультаций по сравнению с аналогичным периодом прошлого года обусловлено противоэпидемическими ограничениями, установленными нормативными актами федерального и регионального уровня, в частности ограничение приема граждан, невозможность проведения лекций и семинаров в образовательных учреждениях и др.

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлен 81 **документ (претензии, исковые заявления, жалобы в надзорные органы). В** большинстве случаев поводом для составления данных документов послужила продажа некачественных мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид подготовленного документа** | **2019 г.** | **2020 г.** |
| претензии | 89 | 55 |
| исковые заявления | 18 | 17 |
| жалобы в надзорные органы | 15 | 9 |
| **ВСЕГО** | **122** | **81** |

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей сложными техническими товарами (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 487 (12,8 %), а также мобильными телефонами и смартфонами – 232 (6,1 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 389 (10,2%).

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.) – 799 (20,0 %).

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице «Структура обращений по видам деятельности».

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика**  | **2019 г.** | **2020 г.** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 822 | 799 |
| Услуги ЖКХ | 933 | 389 |
| Долевое строительство жилья | 30 | 7 |
| Услуги связи | 55 | 41 |
| Туристические услуги | 56 | 155 |
| Деятельность кредитных организации | 281 | 151 |
| Бытовые услуги | 398 | 232 |
| Медицинские услуги | 78 | 85 |
| Образовательные услуги | 72 | 46 |
| Транспортные услуги | 81 | 84 |
| Услуги общественного питания | 168 | 69 |
| Продовольственные товары | 186 | 110 |
| Технически сложные товары | 707 | 487 |
| Мобильные телефоны | 598 | 232 |
| Обувь | 248 | 101 |
| Парфюмерно-косметические товары | 16 | 17 |
| Одежда | 223 | 102 |
| Изделия из драгметаллов и камней | 36 | 9 |
| Строительные материалы и изделия | 38 | 13 |
| Мебель | 293 | 153 |
| Двери | 61 | 21 |
| Пластиковые окна | 74 | 37 |
| Продажа лекарственных препаратов и медицинских изделий | 42 | 48 |
| Игрушки  | 59 | 16 |
| Дистанционный способ продажи | 102 | 134 |
| Прочие | 551 | 276 |
| **ИТОГО** | **6208** | **3814** |

***II. Мероприятия по информированию широких слоёв населения о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав.***

1. Лекционные и семинарские занятия для производителей и продавцов товаров (исполнителей услуг) по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей - 435 семинарских и лекционных занятий с охватом около 13000 человек; из них - 4 занятия (охват около 150 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края.

**2.** В режиме свободного распространения до населения г. Перми и Пермского края доведено более 3500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей, в т.ч. по профилактие COVID-19.

**3.** В целях повышения уровня потребительской грамотности подготовлены методические материалов (буклеты, памятки, информации на сайт):

* «Азбука потребителя платных образовательных услуг»;
* «Выбор цветов к Международному женскому дню»;
* «О безопасности школьных товаров»;
* «Обман потребителя при оказании услуг на дому»;
* «Осторожно! Продавцы на дому!»;
* «Правильный выбор продуктов питания к Масленице»;
* «Услуги химчисток»;
* «Что делать, если цена в чеке не соответствует ценнику»;

*в т.ч информационные материалы, посвященные защите прав потребителей в условиях ограничений, связанных с распространением COVID-19:*

* «Зрелищные мероприятия»;
* «Можно ли вернуть невозвратный авиабилет?»
* «Онлайн-переводы»;
* «Особенности возврата или обмена билетов, приобретенных по невозвратным тарифам у авиаперевозчика»;
* «Отказ от тура по России»;
* «Советы при покупке в Интернете».

**4.** В рамках взаимодействия с другими субъектами защиты прав потребителейпроведены общественно значимые акции, посвященные Всемирному дню потребителей под девизом «Рациональное потребление»:

* встречи в общеобразовательных учреждениях (99 чел.); средних специальных учебных учреждениях (20 чел); высших учебных учреждениях (50 чел.);
* совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» - 7 выездных совместных приемов граждан (24 чел.);
* участие в тематических передачах на радио (3) и телевидении (5).

**5.**В ходе взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю специалисты приняли участие в проведении тематических «горячих линий»:

* «Вопросы услуг такси и каршеринга» (с 26.12.2019 г. по 15.01.2020 г);
* «Вопросы качества и безопасности детских товаров и детского отдыха» (с 20.05.2020 г. по 03.06.2020 г.);
* «Вопросы качества и безопасности туристских услуг» (с 08.07.2020 г. по 22.07.2020г.);
* «Вопросы качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей» (с 19.08.2020 г. по 31.08.2020 г.);
* «Вопросы услуг такси и каршеринга» (с 16.11.2020 г. по 30.11.2020 г.);
* «Вопросы качества и безопасности детских товаров, выбора новогодних подарков» (с 07.12.2020 г. по 21.12.2020 г.);

**6.** Сотрудники Консультационного центра и консультационных пунктов принимали участие в работе «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Пермского края по вопросам, связанным с распространением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19).

Ряд запланированных мероприятий с населением не был проведён в связи с противоэпидемическими ограничениями федерального и регионального уровня.