**СПРАВКА**

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

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

1. **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

В течение второго квартала 2023 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано **1174 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** | **2 кв. 2023 г.** |
| на личном приёме | 266 |
| телефонные консультации | 897 |
| консультации по электронной почте | 0 |
| письменные консультации | 11 |
| **ВСЕГО** | **1174** |

В данном перечне также учтена внедренная в 2022 г. практика консультирования представителей субъектов предпринимательской деятельности – 22.

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей технически-сложными товарами – 136 (11,75 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с нарушением порядка расчета оплаты жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 133 (11,4 %).

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. – 167 (14,4 %).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Кол.-во** | **%** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 167 | 14,4% |
| Технически сложные товары | 136 | 11,7% |
| Прочие товары (аксессуары для технически сложных товаров; автозапчасти; запчасти к бытовой технике; велосипеды и самокаты; предметы бытового обихода и т.п.) | 135 | 11,6% |
| Услуги ЖКХ | 133 | 11,4% |
| Бытовые услуги | 90 | 7,7% |
| Мобильные телефоны | 72 | 6,2% |
| Мебель | 57 | 4,9% |
| Продажа товаров дистанционным способом | 50 | 4,3% |
| Одежда | 49 | 4,2% |
| Обувь | 45 | 3,9% |
| Услуги финансово-кредитных организаций | 33 | 2,8% |
| Продовольственные товары | 31 | 2,7% |
| Медицинские услуги | 27 | 2,3% |
| Туристские услуги | 22 | 1,9% |
| Услуги связи | 20 | 1,7% |
| Транспортные услуги | 16 | 1,4% |
| Строительные материалы и изделия | 16 | 1,4% |
| Услуги общественного питания | 12 | 1,0% |
| Игрушки | 11 | 0,9% |
| Долевое строительство жилья | 9 | 0,8% |
| Парфюмерно-косметические товары | 8 | 0,7% |
| Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения | 8 | 0,7% |
| Изделия и драгоценных металлов и драгоценных каменей | 5 | 0,4% |
| Пластиковые окна и иные виды окон | 5 | 0,4% |
| Образовательные услуги | 3 | 0,3% |
| Двери | 3 | 0,3% |
| **ВСЕГО** | **1174** | 100,0% |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено 5 **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** | **2 кв. 2023 г.** |
| претензии | 4 |
| 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** по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей  - 162 семинарских и лекционных занятия с охватом около 4860 человек; в т.ч. - 11 (охват около 330 человек) с руководителями хозяйствующих субъектов края, 2 (охват около 60 человек) со студентами ВУЗов.

**2.2. Подготовка методических материалов:**

2.2.1) памятки (буклеты):

- «Советы по рациональному потреблению коммунальных ресурсов»

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

- «Летний отдых детей»

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

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

- тематики Всемирного дня потребителей (энергоэффективность) - с 13.03.2023 г. по 24.03.2023 г.;

- детского отдыха, качества и безопасности детских товаров - с 22.05.2023 г. по 02.06.2023 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 консультативная помощь по вопросам соблюдения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

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

Совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» было проведено 6 выездных приёмов граждан на территории Пермского края.

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

2.5.1Встреча со студентами Пермского филиала РАНХиГС при Президенте РФ, участвующими в работе «юридической клиники» (около 30 участников);

2.5.2 **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»).