**Итоги деятельности**

Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей

в Пермском крае ***за второй квартал 2022 года***

1. **Консультирование населения**

Во 2 квартале 2022 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» была оказано ***1251 консультация*** (в т.ч. консультации представителей субъектов предпринимательской деятельности – 30). Из них: по ***телефону*** – 907; на ***личном приёме*** – 329; посредством ***электронной почты*** – 15. Кроме того, специалистами Консультационного центра были оказаны консультации гражданам в письменной форме (9).

Большинство обращений было связано с общими 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.) – 14,3 %. При этом, в категории товаров наибольшее количество обращений было связано с торговлей технически сложными товарами бытового назначения (11,8 %), в сфере услуг - с некачественными жилищно-коммунальными услугами и неверными расчётами за оказание жилищно-коммунальных услуг (13,5 %).

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Тематика обращений*** | ***Кол-во*** | ***%*** |
| *Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей* | **179** | 14,31 |
| *Услуги ЖКХ* | **169** | 13,51 |
| *Технически сложные товары бытового назначения* | **147** | 11,75 |
| *Прочие товары*  *(аксессуары и запчасти для технически сложных товаров; автозапчасти; велосипеды и самокаты; предметы бытового обихода и т.п.)* | **127** | 10,15 |
| *Бытовые услуги*  *(в т.ч. консультационные и информационно-справочные услуги)* | **97** | 7,75 |
| *Мобильные телефоны и смартфоны* | **61** | 4,88 |
| *Услуги финансово-кредитных организаций* | **57** | 4,56 |
| *Мебель* | **47** | 3,76 |
| *Продовольственные товары* | **44** | 3,52 |
| *Туристские услуги* | **38** | 3,04 |
| *Обувь* | **38** | 3,04 |
| *Медицинские услуги* | **31** | 2,48 |
| *Одежда* | **31** | 2,48 |
| *Продажа товаров дистанционным способом* | **30** | 2,40 |
| *Транспортные услуги* | **23** | 1,84 |
| *Пластиковые окна и иные виды окон* | **23** | 1,84 |
| *Парфюмерно-косметические товары* | **20** | 1,60 |
| *Услуги связи* | **19** | 1,52 |
| *Услуги общественного питания* | **17** | 1,36 |
| *Строительные материалы и изделия* | **13** | 1,04 |
| *Долевое строительство жилья* | **12** | 0,96 |
| *Двери* | **10** | 0,80 |
| *Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения* | **6** | 0,48 |
| Игрушки | **6** | 0,48 |
| Образовательные услуги | **4** | 0,32 |
| Изделия из драгметаллов и камней | **2** | 0,16 |
| **ВСЕГО** | **1251** | 100% |

Также с целью восстановления нарушенных прав потребителей ***подготовлено 20 документов,*** большая часть которых связана с вопросами продажи некачественных технически сложных товаров бытового назначения (в первую очередь – ноутбуков). Составлено 17 претензий и 3 исковых заявления.

1. ***Информационно-профилактическая работа с населением***

1. Проведение **лекционных и семинарских занятий** для производителей и продавцов товаров, исполнителей услуг по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей  - 60 (охват более 1800 человек).

2. Участие в работе **«горячей линии»** Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю, посвященной вопросам **детского отдыха, качества и безопасности детских товаров** (с 23.05.2022 г. по 10.06.2022 г.). В ходе проведения горячей линии поступило 7 телефонных обращений распространено 30 памяток и буклетов.

3. На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили 17 **профилактических визитов** к субъектам предпринимательской деятельности, осуществляющих торговлю и оказание услуг населению. В ходе бесед предпринимателям оказана консультационная помощь по вопросам соблюдения требований в сфере защиты прав потребителей.

4. В целях информирования широкого круга граждан об актуальных вопросах защиты прав потребителей подготовлены:

- ***памятки*** для населения – «Как отказаться от дополнительных услуг в автосалоне», «Услуги каршеринга» (также актуализированы информационные буклеты «Детские игрушки» и «Выбираем детское автокресло»);

- ***информационные материалы*** на сайт ФБУЗ «ЦГиЭ в Пермском крае» - «Возмещение разницы цены при возврате товара ненадлежащего качества», «О новых правилах показа фильмов в кинозалах», «Об изменениях в ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Среди населения Пермского края было распространено около 2000 буклетов по различным вопросам защиты прав потребителей.

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»).

***3. Иные виды деятельности, вытекающие из уставных задач***

***ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»***

В рамках соглашения о сотрудничестве между ФБУЗ «ЦГиЭ в Пермском крае» и Пермским филиалом Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации начальником Консультационного центра Тунёвым А.А. ***прочитаны лекции для обучающихся:***

- для студентов, участвующих в работе «юридической клиники» - «Основы защиты прав потребителей» (14.04.2022 г.);

- для студентов 2 курса заочного обучения - «Основные права потребителя», «Права потребителя при продаже товаров», «Права потребителя при выполнении работ (оказании услуг)» (14.06.2022 г., 16.06.2022 г., 17.06.2022 г.).

*Деятельность по оказанию консультационных услуг остается одной из приоритетных в работе органов и учреждений Роспотербнадзора в Пермском крае.*