**Итоги деятельности**

Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей

в Пермском крае за первый квартал 2022 года

1. **Консультирование населения**

В 1 квартале 2022 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» (далее – Консультационный центр; консультационные пункты) была оказано 1131 консультация. Из них: по телефону – 957; на личном приёме – 166; посредством электронной почты – 8; в письменной форме – 8. Кроме того, в ходе профилактических визитов были проведены консультации представителей субъектов предпринимательской деятельности - 7.

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.) – 35,6 %. При этом, в категории товаров наибольшее количество обращений было связано с торговлей сложными техническими товарами (12 %), в сфере услуг - с некачественными жилищно-коммунальными услугами и неверными расчётами за оказание жилищно-коммунальных услуг (11 %).

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Кол-во** | **%** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей  | 403 | 35,6% |
| Технически сложные товары  | 139 | 12,3% |
| Услуги ЖКХ | 123 | 10,9% |
| Мобильные телефоны  | 59 | 5,2% |
| Прочие товары (аксессуары для технически сложных товаров; автозапчасти; запчасти к бытовой технике; велосипеды и самокаты; гражданское оружие; предметы бытового обихода и т.п.) | 55 | 4,9% |
| Мебель  | 52 | 4,6% |
| Финансовые услуги  | 49 | 4,3% |
| Бытовые услуги  | 29 | 2,6% |
| Обувь  | 29 | 2,6% |
| Продажа товаров дистанционным способом  | 27 | 2,4% |
| Парфюмерно-косметические товары  | 20 | 1,8% |
| Продовольственные товары  | 17 | 1,5% |
| Пластиковые окна и иные виды окон  | 16 | 1,4% |
| Туристские услуги  | 15 | 1,3% |
| Медицинские услуги  | 14 | 1,2% |
| Одежда  | 14 | 1,2% |
| Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения  | 13 | 1,1% |
| Транспортные услуги  | 11 | 1,0% |
| Строительные материалы и изделия  | 11 | 1,0% |
| Образовательные услуги  | 7 | 0,6% |
| Двери  | 7 | 0,6% |
| Игрушки  | 6 | 0,5% |
| Услуги связи | 5 | 0,4% |
| Услуги общественного питания  | 5 | 0,4% |
| Долевое строительство жилья | 3 | 0,3% |
| Изделия и драгоценных металлов и драгоценных каменей  | 2 | 0,2% |
| **ВСЕГО** | **1131** | **100,0%** |

Также с целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено 17 документов, большая часть которых связана с вопросами продажи некачественных технически сложных товаров бытового назначения (в первую очередь – ноутбуков). Составлено 12 претензий и 2 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), в т.ч. 2 занятия (60 чел.) – с руководителями хозяйствующих субъектов.

2. В рамках взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю - участие в работе ***«горячей линии»***, посвященной качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции (с 07.02.2022 г. по 24.02.2022 г.). В ходе проведения горячей линии поступило 9 телефонных обращений (более половины посвящены возможности потребителя отказаться от парфюмерно-косметической продукции надлежащего качества после приобретения.).

3. На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили 12 ***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.

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

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

1. участие в мероприятиях по ***профилактике новой коронавирусной инфекции*** (COVID-19):

- распространено 500 памяток в ходе личных консультаций;

- участие в работе «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю по вопросам, связанным с распространением коронавирусной инфекции.

2. участие в ***мероприятиях, посвященные Всемирном дню прав потребителей 15 марта*** под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги!»:

2-1) Тематическое консультирование - 326 индивидуальных консультаций - в т.ч.:

- телефонная «горячая линия» по тематике Всемирного дня потребителей (103);

- индивидуальные консультации в ходе повседневного приёма (202);

- выездные приёмы на территории края совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» (21);

2-2) среди посетителей Консультационного центра и консультационных пунктов было проведено анкетирование по вопросам использования цифровых финансовых инструментов (онлайн банкинг, онлайн кредитование, купля-продажа ценных бумаг, инвестиционный счет), охват - 109 человек;

2-3) подготовлено 2 информационных буклета: «Интернет торговля», «Электронные способы оплаты». Кроме того, на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» были размещены Правила пользования основными финансовыми услугами (информационные материалы федеральной программы «Хочу. Могу. Знаю»).

Памятки и буклеты в электронном виде доступны на сайте <http://59fbuz.ru> (раздел «Защита прав потребителей», подраздел «Информация для населения. Памятки для населения»).

Среди населения Пермского края было распространено около 1600 буклетов.

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