**СПРАВКА  о деятельности Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей в Пермском крае за 2018 год**

По итогам деятельности за 2018 год специалистами консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 7673 **консультации** по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществляется в краевом центре и 6 консультационных пунктах края.

|  |  |
| --- | --- |
| *всего консультаций* | 7673 |
| на личном приёме | 2579 |
| телефонные консультации | 4876 |
| консультации по электронной почте | 19 |
| письменные консультации | 204 |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено 32 **документа (**претензий – 27, экспертиз – 3, исковых заявлений – 1, обращений в органы надзора – 1**),** большая часть которых связана с вопросами продажи мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения.

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 (в рамках гигиенического обучения на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае») - 862 семинарских и лекционных занятий с охватом около 26000 человек (из них 22 занятия (охват около 600 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края).

2. Подготовлено 9 методических материалов (буклеты, памятки, информации на сайт) для распространения среди населения.

3. В режиме свободного распространения до населения г.Перми и Пермского края доведено более 6000 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.

4. В целях повышения уровня потребительской грамотности:

- проведено9 выступлений в СМИ,

- осуществлено 50 тематических публикаций на сайтах различной ведомственной принадлежности (сайт Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю, сайт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае», сайты органов местного самоуправления и местных СМИ) по следующим темам:

- «Актуальные вопросы, возникающие при спорах по оплате жилищно-коммунальных услуг потребителями»;

- «Возврат технически сложного товара при выявлении недостатка»;

- «Вопросы реализации сертификатов и подарочных карт с истекшим сроком действия»;

- «Выбираем детское автокресло»;

- «Выбор парфюмерно-косметических изделий»;

- «Действия потребителя при покупке детских товаров»;

- «Изменения в Жилищном кодексе РФ»;

- «Индексация присужденных судом денежных средств»;

- «О мероприятиях к Всемирному дню защиты прав потребителей в Пермском крае»;

- «Обязанности автосервиса и права потребителя при ремонте автомототранспорта»;

- «Особенности определения субъекта ответственности при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества»;

- «Особенности покупки товаров медицинских назначения на дому»;

- «Права потребителей при электронных способах оплаты»;

- «Права потребителя, заказывающего обед через интернет»;

- «Рекомендации по выбору товаров из натурального меха»;

- «Рекомендации потребителям услуг ОСАГО»;

- «Роспотребнадзор подготовил перечень электронных сервисов для потребителя»;

- «Электронные способы оплаты товаров и услуг»».

В рамках **взаимодействия с другими субъектами защиты прав потребителей:**

- информирование граждан о правах потребителей на базе Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его территориальных отделениях (более 100 консультаций);

- совместное консультирование с представителями ГКУ «Госюрбюро Пермского края» (2 мероприятия).

- 27 «круглых столов» и других общественных акций; наиболее значимые:

- семинар по актуальным вопросам защиты прав потребителей для активистов Мотовилихинского совета ветеранов и ТОСов краевой столицы (17.04.2018 г.);

- участие в занятии-беседе Пермского городского клуба здоровья «Бодрость» (общественный центр «Стахановец») на тему «Мошенничество и недобросовестная продажа в аптечной сфере, варианты и схемы маркетинговых уловок. Права потребителя. Возможности противодействия» (31.05.2018 г.);

- участие в занятии-беседе Пермского городского клуба здоровья «Бодрость» (общественный центр «Стахановец») на тему «Мошенничество с портативной медицинской техникой. Права потребителя. Возможности противодействия» (25.07.2018 г.);

- участие в круглом столе «Опыт применения Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» в рамках цифровизации общества», организованном  ГКУ «Госюрбюро Пермского края» (25.10.2018 г.).

- участие в занятии-беседе АНО «Учебно-психологический центр Альфа-Альянс» по теме «Защита прав потребителей финансовых услуг (продуктов)» на базе Клинического санатория-профилактории «Родник» (12.11.2018 г., в рамках «VВсероссийской недели сбережений»).

В ходе взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю специалисты Консультационного центра и консультационных пунктов принимали участие в следующих мероприятиях:

1. тематические телефонные «горячие линии» (11);
2. инспектирование торговых точек, осуществляющих продажу изделий из натурального меха (52).

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

Участие винформировании населения о неспецифических мерах профилактики гриппа и ОРВИ в эпидсезон 2017-2018 гг. путём распространение памяток и буклетов в ходе личных индивидуальных консультаций (распространена 214 памяток) (февраль-апрель 2018 г.);

Участие в мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню без табака (проводится под эгидой ВОЗ), специалистами Консультационного центра распространено порядка 200 памяток («Дым, уносящий жизнь», «Сам себе трубочист») (май 2018 г.);

Участие в  «горячей линии» по профилактике ВИЧ-инфекции (распространено 20 памяток) (ноябрь – декабрь 2018 г.).

с уважением, Ольга Шутова  
8 912 982 95 64