**Итоги деятельности**

Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей

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

1. ***Консультирование населения***

В 3 квартале 2022 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» было оказано ***1303 консультации***. Из них: по ***телефону*** – 900; на ***личном приёме*** – 399; посредством ***электронной почты*** – 4.

Кроме того, специалисты Консультационного центра оказывали иные виды консультации:

- развёрнутые консультации граждан в письменной форме - 7;

- консультации представителей субъектов предпринимательской деятельности – 18;

- подготовка документов с целью непосредственного восстановления нарушенных прав потребителей (6 документов: 5 претензий и 1 исковое заявление);

В категории товаров наибольшее количество обращений было связано с торговлей технически сложными товарами бытового назначения (10,9 %), в сфере услуг - с некачественными жилищно-коммунальными услугами и неверными расчётами за оказание жилищно-коммунальных услуг (15,7 %). Традиционно высоким остаётся число обращений, связанных с общими вопросами 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.) – 13,7 %.

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество** | **%** |
| Услуги ЖКХ | 205 | 15,7% |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 178 | 13,7% |
| Технически сложные товары | 142 | 10,9% |
| Прочие товары | 125 | 9,6% |
| Бытовые услуги | 100 | 7,7% |
| Мобильные телефоны | 88 | 6,8% |
| Услуги финансово-кредитных организаций | 58 | 4,5% |
| Мебель | 57 | 4,4% |
| Обувь | 52 | 4,0% |
| Продовольственные товары | 36 | 2,8% |
| Продажа товаров дистанционным способом | 36 | 2,8% |
| Туристские услуги | 35 | 2,7% |
| Одежда | 29 | 2,2% |
| Транспортные услуги | 24 | 1,8% |
| Услуги общественного питания | 22 | 1,7% |
| Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения | 20 | 1,5% |
| Медицинские услуги | 17 | 1,3% |
| Образовательные услуги | 17 | 1,3% |
| Пластиковые окна и иные виды окон | 13 | 1,0% |
| Услуги связи | 11 | 0,8% |
| Долевое строительство жилья | 10 | 0,8% |
| Строительные материалы и изделия | 10 | 0,8% |
| Двери | 6 | 0,5% |
| Парфюмерно-косметические товары | 4 | 0,3% |
| Изделия и драгоценных металлов и драгоценных каменей | 4 | 0,3% |
| Игрушки | 3 | 0,2% |
| Аудио-визуальные изделия и фонограммы | 1 | 0,1% |
| **ВСЕГО** | **1303** | 100,0% |

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  - 145 (охват более 4300 человек).

2. Участие в работе **«горячих линий»** Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю:

- по вопросам ***туристических услуг и инфекционных угроз за рубежом*** (с 20.06.2022 г. по 01.07.2022 г.).

- по вопросам ***качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей*** (с 15.08.2022 г. по 26.08.2022 г.).

3. На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили 11 **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 **информационные материалы** на сайт ФБУЗ «ЦГиЭ в Пермском крае»: «Обмен газовых баллонов с истёкшим сроком эксплуатации», «Возврат товара с недостатком, купленного через агрегатор».

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 студентов** 2 курса очного обучения - «Права потребителя при продаже товаров», «Права потребителя при выполнении работ (оказании услуг)» (07.09.2022 г., 14.09.2022 г.).

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