**Итоги деятельности**

Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей

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

1. ***Консультирование населения***

В 4 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 ***1342 консультации***. Из них: по ***телефону*** – 1113; на ***личном приёме*** – 224; посредством ***электронной почты*** – 5.

В категории товаров наибольшее количество обращений было связано с торговлей технически сложными товарами бытового назначения (12,3 %), в сфере услуг - с некачественными жилищно-коммунальными услугами и неверными расчётами за оказание жилищно-коммунальных услуг (15,4 %). 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.) – 14,8 %.

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Кол.-во** | **%** |
| Услуги ЖКХ  | 207 | 15,4% |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей  | 198 | 14,8% |
| Технически сложные товары  | 165 | 12,3% |
| Прочие товары (аксессуары для технически сложных товаров; автозапчасти; запчасти к бытовой технике; велосипеды и самокаты; гражданское оружие; предметы бытового обихода и т.п.) | 127 | 9,5% |
| Бытовые услуги  | 92 | 6,9% |
| Мобильные телефоны  | 73 | 5,4% |
| Обувь  | 71 | 5,3% |
| Мебель | 62 | 4,6% |
| Продажа товаров дистанционным способом  | 57 | 4,2% |
| Услуги финансово-кредитных организаций  | 46 | 3,4% |
| Одежда  | 44 | 3,3% |
| Продовольственные товары  | 41 | 3,1% |
| Транспортные услуги  | 25 | 1,9% |
| Услуги связи  | 22 | 1,6% |
| Медицинские услуги  | 16 | 1,2% |
| Пластиковые окна и иные виды окон  | 16 | 1,2% |
| Услуги общественного питания  | 14 | 1,0% |
| Двери  | 13 | 1,0% |
| Туристские услуги  | 12 | 0,9% |
| Долевое строительство жилья  | 9 | 0,7% |
| Парфюмерно-косметические товары  | 9 | 0,7% |
| Строительные материалы и изделия  | 6 | 0,4% |
| Игрушки  | 6 | 0,4% |
| Изделия и драгоценных металлов и драгоценных каменей  | 5 | 0,4% |
| Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения  | 4 | 0,3% |
| Образовательные услуги  | 2 | 0,1% |
| **ВСЕГО** | **1342** | 100,0% |

Также с целью восстановления нарушенных прав потребителей ***подготовлено 22 документа,*** большая часть которых связана с вопросами продажи некачественных технически сложных товаров бытового назначения. Составлено 19 претензий и 3 исковых заявления.

Кроме того, специалисты Консультационного центра оказывали иные виды консультации:

- развёрнутые консультации граждан в письменной форме - 23;

- консультации представителей субъектов предпринимательской деятельности – 2.

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  - 171 (охват более 5130 человек).

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

- по вопросам услуг такси и каршеринга(с 14.11.2022 г. по 25.11.2022 г.);

- по вопросам качества и безопасности детских товаров, новогодних подарков (с 05.12.2022 г. по 16.12.2022 г.).

3. Среди населения Пермского края было **распространено около 1000 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. **прочитано 6 лекций для студентов** различных курсов и форм обучения по вопросам защиты прав потребителей.