**СПРАВКА**

**о деятельности Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей в Пермском крае**

**за 1 квартал 2024 года**

В течение 1 квартала 2024 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 935 **консультаций** по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществлялся в краевом центре и 6 консультационных пунктах на территории края.

**Таблица 1. Распределение консультаций в зависимости от формы обращений**

|  |  |
| --- | --- |
| **По форме обращения** | **1 кв. 2024 г.** |
| на личном приёме | 139 |
| телефонные консультации | 789 |
| консультации по электронной почте | 4 |
| Письменные консультации | 3 |
| **ВСЕГО** | **935** |

В данном перечне также учтена внедренная в 2022 г. практика консультирования представителей субъектов предпринимательской деятельности – 20 (за аналогичный период 2023 г. – 22).

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей технически-сложными товарами (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 98 (10,5 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 133 (14,2 %).

Также следует отметить традиционно высокое количество консультаций по общим 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.) – 165 (17,7 %).

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице № 2.

**Таб.2 Распределение консультаций в зависимости от темы обращений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество** | **%** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 166 | 17,65% |
| Услуги ЖКХ | 133 | 14,22% |
| Бытовые услуги | 109 | 11,66% |
| Технически сложные товары | 98 | 10,48% |
| Прочие товары | 94 | 10,05% |
| Услуги финансово-кредитных организаций | 42 | 4,49% |
| Одежда | 38 | 4,06% |
| Продажа товаров дистанционным способом | 33 | 3,53% |
| Мебель | 32 | 3,42% |
| Мобильные телефоны | 31 | 3,32% |
| Обувь | 30 | 3,10% |
| Продовольственные товары | 25 | 2,67% |
| Медицинские услуги | 18 | 1,93% |
| Транспортные услуги | 16 | 1,71% |
| Услуги связи | 11 | 1,18% |
| Пластиковые окна и иные виды окон | 9 | 0,96% |
| Долевое строительство жилья | 8 | 0,86% |
| Образовательные услуги | 8 | 0,86% |
| Парфюмерно-косметические товары | 8 | 0,86% |
| Изделия и драгоценных металлов и драгоценных каменей | 7 | 0,75% |
| Строительные материалы и изделия | 8 | 0,75% |
| Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения | 5 | 0,53% |
| Туристские услуги | 4 | 0,43% |
| Услуги общественного питания | 4 | 0,43% |
| Двери | 1 | 0,11% |
| **ВСЕГО** | **935** | **100,00%** |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей по их инициативе подготовлено **7 документов,** большая часть которых связана с вопросами продажи технически сложных товаров бытового назначения и вопросами некачественного оказания бытовых услуг.

***Таб.3 Распределение подготовленных документов в зависимости от формы***

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид подготовленного документа** | **1 кв. 2024** |
| претензии | 6 |
| исковые заявления | 1 |
| жалобы в надзорные органы | 0 |
| **ВСЕГО** | **7** |

1. **МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ШИРОКИХ СЛОЁВ НАСЕЛЕНИЯ О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И НЕОБХОДИМЫХ ДЕЙСТВИЯХ ПО ЗАЩИТЕ ЭТИХ ПРАВ**

**2.1. Проведение лекционных и семинарских занятий** по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей - 146 семинарских и лекционных занятия с охватом около 4380 человек; в т.ч. - 4 (охват около 120 чел.) с руководителями хозяйствующих субъектов края.

**2.2. Взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю.**

2.2.1 На основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили **11 профилактических визитов** к субъектам предпринимательской деятельности, осуществляющих розничную торговлю и оказание услуг населению. В ходе профилактических визитов предпринимателям оказана консультативная помощь по вопросам соблюдения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

2.2.2 Участие в мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей 15 марта. Отчет размещён как самостоятельный информационный материл на сайте <http://59fbuz.ru> в разделе «Новости» (08.04.2024 г.)

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

Распространение памяток срединаселения Пермского края по различным вопросам защиты прав потребителей (около 1000 шт.). 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»).