В июле 2018 года на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» специалистами отдела информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – Консультационный центр) была оказано 534 **консультации.** Из них: на личном приёме – 177, по телефону – 328, письменно – 28. Также по заказу потребителей составлено 2 претензии к продавцам некачественных товаров.

***Структура обращений по видам деятельности (по убыванию)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***виды деятельности*** | ***кол-во*** | ***%*** |
| ***ВСЕГО*** | **534** | 100% |
| общие вопросы закона «ОЗПП» | **139** | 26 |
| услуги ЖКХ | **68** | 12,7 |
| прочие товары | **58** | 10,9 |
| технически сложные товары | **56** | 10,5 |
| мобильные телефоны | **50** | 9,4 |
| бытовые услуги | **42** | 7,9 |
| Мебель | **23** | 4,3 |
| деятельность кредитных организаций | **21** | 3,9 |
| Одежда | **14** | 2,6 |
| Обувь | **10** | 1,9 |
| дистанционный способ продажи | **8** | 1,5 |
| транспортные услуги | **7** | 1,3 |
| игрушки | **7** | 1,3 |
| туристические услуги | **6** | 1,1 |
| строительные материалы и изделия | **6** | 1,1 |
| продовольственные товары | **5** | 0,9 |
| парфюмерно-косметические товары | **5** | 0,9 |
| услуги связи | **3** | 0,6 |
| долевое строительство жилья | **2** | 0,4 |
| Двери | **2** | 0,4 |
| образовательные услуги | **1** | 0,2 |
| услуги общественного питания | **1** | 0,2 |

Среди товаров наибольшее количество обращений относится к сфере торговли технически сложными товарами (10,5 %) и мобильными телефонами (9,4 %) и. В сфере услуг наибольшее количество обращений относится к сфере жилищно-коммунальных услуг (12,7 %) и бытовых услуг (7,9 %). Также следует отметить высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей (26 %).

**Информационно-профилактическая работа с населением**

1. Информирование неопределенного круга лиц о законодательстве, посвящённом правам потребителей:

1.1) разработка информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей: на сайте ФБУЗ ЦГиЭ в Пермском крае размещены информационные материалы «Возврат технически сложного товара при выявлении недостатка»;

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

1. В соответствии с планом Роспотребнадзора проведена тематическая «горячая линия» «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты». В период с 25.06.2018 г. по 09.07.2018 г. поступило 6 телефонных звонков. Обратившимся оказаны юридические консультации.
2. В режиме свободного распространения до населения г. Перми доведено около 500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.
3. **Н**а сайте Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю размещен информационный материал «**Результаты консультирования в многофункциональных центрах во II квартале 2018 года».**