За первое полугодие 2018 г. специалистами отдела информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Пермскому краю» (далее – Консультационный центр) и консультационных пунктов для потребителей в Пермском крае (далее – консультационные пункты) проведено 3971 консультаций (Консультационный центр – 2872, консультационные пункты – 1099). Из них:

– 1457 (36,7 %)  – на личном приеме (Консультационный центр – 1061, консультационные пункты – 396);

– 2506 (63,3 %) – по телефону (Консультационный центр – 1803, консультационные пункты – 703).

По заказу потребителей составлено 13 претензий к продавцам некачественных товаров, проведено 3 экспертизы качества товаров, составлено 1 исковое заявление и 1 жалоба в надзорные органы.

Наибольшее количество обращений за указанный период было связано со следующими вопросами:

1) общие вопросы законодательства в сфере защиты прав потребителей (компетенция различных государственных и муниципальных органов, особенности судебной защиты прав, разъяснение положений нормативных актов и т.д.) – 651 (16,4 %);

2) расчёты при оказании жилищно-коммунальных услуг и качество оказания жилищно-коммунальных услуг – 522 (13,1 %);

3) технически сложные товаров бытового назначения, (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 492 (12,4 %);

4) мобильные телефоны и смартфоны – 445 (11,2 %).

***Таблица «Структура обращений по видам деятельности».***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Перечень обращений** | **Кол.-во** | **%** |
| **Итого** | **3971** | 100 |
| общие вопросы Закона о защите прав потребителей | 651 | 16,4 |
| услуги ЖКХ | 522 | 13,1 |
| технически сложные товары | 492 | 12,4 |
| мобильные телефоны | 445 | 11,2 |
| прочие товары | 342 | 8,6 |
| бытовые услуги | 202 | 5,1 |
| мебель | 191 | 4,8 |
| обувь | 141 | 3,6 |
| деятельность кредитных организации | 126 | 3,2 |
| одежда | 116 | 2,9 |
| продовольственные товары | 105 | 2,6 |
| дистанционный способ продажи | 92 | 2,3 |
| пластиковые окна | 70 | 1,8 |
| двери | 64 | 1,6 |
| медицинские услуги | 61 | 1,5 |
| изделия из драгметаллов и камней | 61 | 1,5 |
| услуги общественного питания | 51 | 1,3 |
| услуги связи | 43 | 1,1 |
| игрушки | 37 | 0,9 |
| туристические услуги | 35 | 0,9 |
| строительные материалы и изделия | 33 | 0,8 |
| образовательные услуги | 27 | 0,7 |
| транспортные услуги | 18 | 0,5 |
| долевое строительство жилья | 17 | 0,4 |
| парфюмерно-косметические товары | 14 | 0,4 |
| продажа лекарств. препаратов и изделий | 14 | 0,4 |
| аудио-визуальные изделия и фонограммы | 1 | 0,01 |

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года произошел рост числа обращений граждан на качество ювелирных изделий (на 91 %), одежды (на 33 %), а также по вопросам продаж товаров дистанционным способом (на 64 %); при этом стоит отметить снижение обращений на оказание услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства и бытовых услуг на 23 % и 5 % соответственно.

**Информационно-профилактическая работа с населением**

1. Занятия для производителей и продавцов товаров и услуг о применении Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках гигиенического обучения: руководители детских образовательных учреждений (23.01; охват – 30 чел.), руководители дошкольных образовательных учреждений (25.01; охват – 30 чел.), руководители туристических фирм (30.01; охват – 30 чел.), руководители детских образовательных учреждений (06.02; охват – 30 чел.), руководители учреждений дополнительного образования детей (14.03; охват – 30 чел.), руководители санаторно-курортных учреждений (12.04; охват – 30 чел.), командный состав речного флота (17.04; охват – 30 чел.), руководители дошкольных образовательных учреждений (03.05; охват – 30 чел.), руководители лечебно-профилактических учреждений (15.05; охват – 30 чел.), руководители детских оздоровительных лагерей (17.05; охват – 30 чел.), руководители учреждений дополнительного образования детей (22.05; охват – 30 чел.), руководители предприятий сферы ЖКХ (31.05; охват – 30 чел.).

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

2.1) разработка информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей: информационный буклет «Выбираем детское автокресло», информационный буклет ««Электронные способы оплаты товаров и услуг»»; переработка информационные буклеты «Расторжение договора о реализации туристского продукта», «Права потребителя при проезде на железнодорожном транспорте»;

2.2) на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» размещены информационные материалы: «Изменения в Жилищном кодексе РФ», «Выбор парфюмерно-косметических изделий», «О мероприятиях к Всемирному дню защиты прав потребителей в Пермском крае», «Актуальные вопросы, возникающие при спорах по оплате жилищно-коммунальных услуг потребителями», «Действия потребителя при покупке детских товаров»,  «Вопросы реализации сертификатов и подарочных карт с истекшим сроком действия»;

2.3) на сайте Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю размещены информационные материалы: «Роспотребнадзор подготовил перечень электронных сервисов для потребителя», «Права потребителя, заказывающего обед через интернет», «Права потребителей при электронных способах оплаты».

2.4). В режиме свободного распространения до населения г. Перми доведено около 3000 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.

**Взаимодействие с другими субъектами защиты прав потребителей**

1. Взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю:

3.1) Участие в публичных обсуждениях результатов правоприменительной практики Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю за 1 квартал 2018 г. совместно с представителями предпринимательского сообщества края («День открытых дверей для предпринимателей» 15.02.2018 г.);

3.2) участие в тематических «горячих линиях»:

*–* «Вопросы ввода в обращение купюр номиналом 200 и 2000 рублей*» (***с 18 по 25 января 2018 г.). П**оступило 10 телефонных обращений;

*–* тематическое консультирование граждан в рамках Чемпионата мира по футболу 2018 г. *(с* **19 февраля по 05 марта 2018 г.)**. Поступило 20 телефонных обращений;

– «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты». 24.04.2018 г. поступило 2 телефонных звонка;

– «Качество и безопасность детских товаров и детского отдыха». В период с 28.05.2018 г. по 08.06.2018 г. поступило 7 телефонных звонков;

– «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты». В период с 06.06.2018 г. по 14.06.2018 г. поступило 3 телефонных звонка.

3.3) обеспечение надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю)

– специалисты Консультационного центра для потребителей приняли участие в инспектировании 13 объектов торговли, осуществляющих продажу изделий из натурального меха.

1. Взаимодействие с иными государственными органами и общественными организациями:

4.1) семинар по актуальным вопросам защиты прав потребителей для активистов Мотовилихинского совета ветеранов и ТОСов краевой столицы (в рамках работы проекта «Старшее поколение»);

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

4.3) информирование граждан о правах потребителей на базе Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (г.Пермь, ул.Куйбышева, 9) – проведено 47 консультаций.

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

Участие в информировании населения о неспецифических мерах профилактики гриппа и ОРВИ в эпидсезон 2017-2018 гг. путём распространение памяток и буклетов в ходе личных индивидуальных консультаций (распространена 153 памятки) (февраль-март 2018 г.).

Участие в информировании населения о неспецифических мерах профилактики гриппа и ОРВИ в эпидсезон 2017-2018 гг. путём распространение памяток и буклетов в ходе личных индивидуальных консультаций (распространена 61 памятка) (апрель 2018 г.).

Участия 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.).

 **Дополнительные мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей 15 марта в период с 05.02.2018 г. по 31.03.2018 г.**

1. Выступление в СМИ (3 – на телевидении, 1 – на радио);
2. Публикации тематических статей (4 – печатные СМИ, 5 – веб-сайты);
3. Проведена работа с контингентом образовательных учреждений:

3.1) средние специальные учебные учреждения (2 выступления, охвачено 32 человек);

3.2) высшие учебные заведения (2 выступления – 102 чел.);

1. Проведены 2 «круглых стола» по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей:
2. Индивидуальное консультирование:

5.1) проведено 1060 тематических консультаций;

5.2) проведена тематическая «горячая линия» по дистанционной торговле и электронным способам оплаты товаров и услуг (с 12 по 26 марта) – 127 чел.;

5.3) впервые проведены консультации совместно с представителями ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» (с 15 марта по 23 марта) – 20 чел.;

1. Распространение путём свободного доступа информационного буклета «Электронные способы оплаты товаров и услуг» (1360 шт.) и информационного буклета ««О продаже товаров дистанционным способом (Интернет-торговля»)»; 1360 шт.);
2. Анкетирование студентов очной и заочной формы обучения г. Перми по основам знаний в сфере дистанционной торговли (438 чел.).