За первый квартал 2018 года 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 1786 консультаций (Консультационный центр – 1255, консультационные пункты – 531). Из них:

– 655 (36,7 %)  – на личном приеме (Консультационный центр – 483, консультационные пункты – 172);

– 1125 (63 %) – по телефону (Консультационный центр – 766, консультационные пункты – 359).

По заказу потребителей составлено 10 претензий к продавцам некачественных товаров, проведена 2 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.) – 278 (15,6 %).

2) расчёты при оказании жилищно-коммунальных услуг и качество оказания жилищно-коммунальных услуг – 243 (13,6 %);

3) мобильные телефоны и смартфоны – 223 (12,5 %).

4) технически сложные товаров бытового назначения, (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 218 (12,2 %);

 ***Структура обращений по видам деятельности***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Перечень обращений** | **Кол.-во** | **%** |
| **Итого** | **1786** | 100 |
| общие вопросы Закона о защите прав потребителей | 278 | 15,6 |
| услуги ЖКХ | 243 | 13,6 |
| мобильные телефоны | 223 | 12,5 |
| технически сложные товары | 218 | 12,2 |
| прочие | 165 | 9,2 |
| бытовые услуги | 82 | 4,6 |
| мебель | 81 | 4,5 |
| одежда | 60 | 3,4 |
| обувь | 58 | 3,2 |
| продовольственные товары | 50 | 2,8 |
| деятельность кредитных организации | 49 | 2,7 |
| пластиковые окна | 41 | 2,3 |
| дистанционный способ продажи | 36 | 2,0 |
| изделия из драгметаллов и камней | 27 | 1,5 |
| двери | 23 | 1,3 |
| медицинские услуги | 22 | 1,2 |
| услуги общественного питания | 19 | 1,1 |
| услуги связи | 17 | 1,0 |
| туристические услуги | 17 | 1,0 |
| игрушки | 16 | 0,9 |
| образовательные услуги | 15 | 0,8 |
| парфюмерно-косметические товары | 12 | 0,7 |
| строительные материалы и изделия | 10 | 0,6 |
| транспортные услуги | 9 | 0,5 |
| долевое строительство жилья | 8 | 0,4 |
| продажа лекарств. препаратов и изделий | 6 | 0,3 |
| аудио-визуальные изделия и фонограммы | 1 | 0,1 |

**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.).

 2. 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»»;

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»;

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 1500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.

**Взаимодействие с другими субъектами защиты прав потребителей**

*4.* В рамках взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю проведены следующие мероприятия:

4.1) 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.);

4.2) 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;

4.3) 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.

**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).

**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.).