За третий квартал 2017 года специалистами отдела информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Пермскому краю» (далее – Консультационный центр, КЦ) и консультационных пунктов для потребителей в Пермском крае (далее – конспункты) проведено 1723 консультации (КЦ – 1262, конспункты – 454). Из них:

556 (32,3 %)  – на личном приеме (КЦ – 411, конспункты – 145);

1166 (67 %) – по телефону (КЦ – 857, конспункты – 309).

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

1) расчёты при оказании жилищно-коммунальных услуг и качество оказания жилищно-коммунальных услуг – 276 (16 %);

2) мобильные телефонов и смартфоны – 260 (15,1 %);

3) технически сложные товаров бытового назначения, (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д) – 257 (14,9 %);

3) 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.) – 154 (8,9 %).

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается *рост* количества обращений в сфере жилищно-коммунальных услуг (с 12,4 до 16 %) и *снижение* количества обращений, связанных с деятельностью финансово-кредитных организаций – с 6,8 % до 3,5 %.

В 3 квартале 2017 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей по просьбе граждан оказывалась помощь в составлении юридически значимых документов (претензий) – 9. В Консультационном центре внедрен новый вид деятельности – проведение экспертиз технически сложных товаров. В августе 2017 г. проведено 2 экспертизы

В 3 квартале 2017 года также были проведены мероприятия по информированию широких слоёв населения о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав:

1. Лекционные и семинарские занятия для производителей и продавцов товаров (исполнителей услуг) по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей – 281 семинарских и лекционных занятий с охватом более 8000 человек (из них 30 – руководители хозяйствующих субъектов края).
2. Для сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологи в Пермском крае» подготовлены информационные материалы:

– «Автосалон обязан передать ПТС вместе с автомобилем»,

– «С нового года отказаться от добровольного страхования можно будет в течение 14 дней».

1. Населению г. Перми и Пермского края доведено более 5000 буклетов по различным вопросам защиты прав потребителей.
2. В целях повышения уровня потребительской грамотности осуществлено 4 тематических публикаций на сайтах различной ведомственной принадлежности.

В рамках взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю проведены следующие виды тематического консультирования граждан:

1. В период с 20 июня по 31 августа 2017 года – по вопросам детского отдыха и оздоровления детей оказано 38 телефонных консультаций. Также распространялись памятки Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю «В помощь родителям, планирующим отдых детей в детском лагере» и памятка для консультанта «Детский отдых» (160 штук).
2. В период с 26 июня по 10 июля 2017 г. – по вопросам оказания туристических услуг и инфекционным угрозам за рубежом. Всего поступило 17 обращений. Из них: по телефону – 13, на личном приеме – 3, письменный ответ подготовлен на 1 обращение;
3. В период с 21 августа по 04 сентября 2017 года по вопросам качества и безопасности детских товаров оказано 16 телефонных консультаций.

В рамках взаимодействия с другими субъектами защиты прав потребителей в 3 квартале 2017 г. совместно с общественной организацией «Финансовая грамотность» проведен 1 день финансовой грамотности (охват – 30 человек).