**СПРАВКА**

о деятельности Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей

в Пермском крае за **1 полугодие 2023 года**

**1.** **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

По итогам 6 месяцев 2023 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 2476 **консультаций** по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществлялся в краевом центре и 7 консультационных пунктах на территории края.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| По форме обращения | 1-е полугодие  2021 г. | 1-е полугодие  2022 г. | **1-е полугодие**  **2023 г.** |
| на личном приёме | 289 | 495 | **531** |
| телефонные консультации | 1869 | 1864 | **1925** |
| консультации по электронной почте | 10 | 23 | **7** |
| письменные консультации | 15 | 17 | **13** |
| ВСЕГО | 2183 | 2382 | **2476** |

В данном перечне также учтена внедренная в 2022 г. практика консультирования представителей субъектов предпринимательской деятельности – 44.

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей технически-сложными товарами (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 298 (12 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 312 (12,6 %).

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.) – 337 (13,6 %).

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | 1 полугодие 2021 г. | 1 полугодие 2022 г. | **1 полугодие 2023 г.** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 378 | 582 | **337** |
| Услуги ЖКХ | 272 | 292 | **312** |
| Технически сложные товары | 245 | 286 | **298** |
| Прочие товары (аксессуары для технически сложных товаров; автозапчасти; запчасти к бытовой технике; велосипеды и самокаты; гражданское оружие; предметы бытового обихода и т.п.) | 193 | 182 | **274** |
| Бытовые услуги | 169 | 126 | **218** |
| Мобильные телефоны | 122 | 120 | **114** |
| Дистанционный способ продажи | 76 | 57 | **112** |
| Мебель | 94 | 99 | **111** |
| Одежда | 44 | 45 | **96** |
| Деятельность финансово-кредитных организации | 119 | 106 | **91** |
| Обувь | 110 | 67 | **90** |
| Продовольственные товары | 52 | 61 | **65** |
| Медицинские услуги | 40 | 45 | **65** |
| Услуги связи | 18 | 24 | **44** |
| Транспортные услуги | 41 | 34 | **35** |
| Туристические услуги | 39 | 53 | **34** |
| Парфюмерно-косметические товары | 21 | 40 | **34** |
| Услуги общественного питания | 16 | 22 | **24** |
| Строительные материалы и изделия | 14 | 24 | **21** |
| Игрушки | 14 | 12 | **20** |
| Долевое строительство жилья | 5 | 15 | **19** |
| Лекарственные препараты и медицинские изделия | 38 | 19 | **17** |
| Образовательные услуги | 23 | 11 | **13** |
| Двери | 12 | 17 | **12** |
| Пластиковые окна | 17 | 39 | **11** |
| Изделия из драгметаллов и камней | 8 | 4 | **9** |
| Аудио-визуальные изделия и фонограммы | 3 | 0 | **0** |
| ВСЕГО | 2183 | 2382 | **2476** |

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено 15 **документов. В** большинстве случаев поводом для составления данных документов послужила продажа некачественных мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид подготовленного документа | 1-е полугодие  2021 г. | 1-е полугодие  2022 г. | **1-е полугодие**  **2023 г.** |
| претензии | 24 | 28 | **13** |
| исковые заявления | 5 | 7 | **2** |
| жалобы в надзорные органы | 4 | 0 | **0** |
| ВСЕГО | 33 | 35 | **15** |

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 - 243 семинарских и лекционных занятия с охватом около 7290 человек; в т.ч. - 14 (охват около 420 чел.) с руководителями хозяйствующих субъектов края, 5 (охват около 150 чел.) со студентами ВУЗов.

**2.2. Подготовка методических материалов:**

2.2.1) **памятки (буклеты):**

- «На что обратить внимание при выборе косметики?»;

- «Советы по рациональному потреблению коммунальных ресурсов»

2.2.2) **информационные материалы для сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»**

- «Как выбрать новогоднюю ёлку»;

- «Как выбрать электрическую гирлянду»;

- «За возврат товара маркетплейс (интернет-магазин) берет деньги»;

- «С 01.09.2023г. вступят в силу Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг»;

- «Советы по рациональному потреблению коммунальных ресурсов»;

- «Летний отдых детей».

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

2.3.1. Участие в работе тематических **«**горячих линий**»** по вопросам:

- качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции - с 06.02.2023 г. по 17.02.2023 г.;

- тематики Всемирного дня потребителей (энергоэффективность) - с 13.03.2023 г. по 24.03.2023 г.;

- детского отдыха, качества и безопасности детских товаров - с 22.05.2023 г. по 02.06.2023 г.

2.3.2. Участие в профилактических визитах:

- на основании поручения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю сотрудники Консультационного центра осуществили **10 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.

**2.4. Взаимодействие с другими субъектами защиты прав потребителей.**

Совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» было проведено 8 выездных приёмов граждан на территории Пермского края.

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

2.5.1Встреча со студентами Пермского филиала РАНХиГС при Президенте РФ, участвующими в работе «юридической клиники» (около 30 участников);

2.5.2Распространение памяток срединаселения Пермского края по различным вопросам защиты прав потребителей (более 2000 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»).