**СПРАВКА**

**о деятельности Консультационного центра**

**и консультационных пунктов для потребителей**

**в Пермском крае за I полугодие 2020 года**

***I. Консультирование населения***

По итогам деятельности в I полугодии 2020 года специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 1837 **консультаций** по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществляется в краевом центре и 7 консультационных пунктах в территориях Прикамья.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| По форме обращения | I полугодие 2019 г. | I полугодие 2020 г. |
| на личном приёме | 938 | 514 |
| телефонные консультации | 2156 | 1259 |
| консультации по электронной почте | 12 | 14 |
| письменные консультации | 57 | 50 |
| ВСЕГО | 3163 | 1837 |

Снижение количества консультаций по сравнению с аналогичным периодом прошлого года обусловлено противоэпидемическими ограничениями, установленными нормативными актами федерального и регионального уровня, в частности ограничение приема граждан, невозможность проведения лекций и семинаров в образовательных учреждениях.

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлено 47 **документов,** большая часть которых связана с вопросами продажи мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид подготовленного документа | I полугодие 2019 г. | I полугодие 2020 г. |
| претензии | 48 | 34 |
| исковые заявления | 7 | 8 |
| жалобы в надзорные органы | 11 | 5 |
| ВСЕГО | 66 | 47 |

В категории товаров наибольшее количество обращений было связано с торговлей сложными техническими товарами (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 232 (12,3 %), а также - мобильными телефонами и смартфонами – 151 (8 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 195 (10,4 %).

Также следует отметить 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.) – 291 (15,4 %).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика  | I полугодие 2019 г. | I полугодие 2020 г. |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 408 | 291 |
| Технически сложные товары | 362 | 232 |
| Услуги ЖКХ | 468 | 195 |
| Мобильные телефоны | 323 | 151 |
| Прочие товары | 288 | 136 |
| Бытовые услуги | 194 | 119 |
| Мебель | 141 | 90 |
| Дистанционный способ продажи | 38 | 71 |
| Деятельность финансово-кредитных организации | 156 | 68 |
| Продовольственные товары | 86 | 65 |
| Одежда | 94 | 63 |
| Туристические услуги | 21 | 63 |
| Обувь | 125 | 62 |
| Услуги общественного питания | 93 | 50 |
| Транспортные услуги | 27 | 50 |
| Медицинские услуги | 37 | 49 |
| Образовательные услуги | 29 | 23 |
| Продажа препаратов и изделий медицинского назначения | 19 | 23 |
| Пластиковые окна | 27 | 21 |
| Услуги связи | 19 | 16 |
| Строительные материалы и изделия | 22 | 12 |
| Парфюмерно-косметические товары | 5 | 12 |
| Двери | 28 | 11 |
| Игрушки | 23 | 6 |
| Долевое строительство жилья | 21 | 4 |
| Изделия из драгметаллов и камней | 28 | 1 |
| ВСЕГО | 3229 | 1884 |

***II. Мероприятия по информированию 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 – 219 семинарских и лекционных занятий с охватом около 7000 человек; из них – 4 занятия (охват около 150 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края.
2. В режиме свободного распространения до населения Перми и Пермского края доведено более 2200 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей, в т.ч. по профилактие COVID-19.
3. В целях повышения уровня потребительской грамотности подготовлены методические материалs (буклеты, памятки, информация на сайт):
* «Азбука потребителя платных образовательных услуг»;
* «Выбор цветов к Международному женскому дню»;
* «Обман потребителя при оказании услуг на дому»;
* «Осторожно! Продавцы на дому!»;
* «Правильный выбор продуктов питания к Масленице»;
* «Услуги химчисток»;
* «Что делать, если цена в чеке не соответствует ценнику»;

 Информационные материалы, посвященные защите прав потребителей в условиях ограничений, связанных с распространением COVID-19:

* «Зрелищные мероприятия»;
* «Можно ли вернуть невозвратный авиабилет?»
* «Онлайн-переводы»;
* «Особенности возврата или обмена билетов, приобретенных по невозвратным тарифам у авиаперевозчика»;
* «Отказ от тура по России»;
* «Советы при покупке в Интернете».

 4. В рамках взаимодействия с другими субъектами защиты прав потребителейпроведены общественно значимые акции, посвященные Всемирному дню потребителей под девизом «Рациональное потребление»:

* встречи в общеобразовательных учреждениях (99 чел.); в средних специальных учебных учреждениях(20 чел); в высших учебных учреждениях (50 чел.);
* совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» – 7 выездных совместных приемов граждан (24 чел.);
* участие в тематических передачах на радио (3) и телевидении (5).

5.В ходе взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю специалисты Консультационного центра и консультационных пунктов приняли участие в проведении тематических «горячих линий»:

* «Вопросы услуг такси и каршеринга» (с 26.12.2019 г. по 15.01.2020 г);
* «Вопросы качества и безопасности детских товаров и детского отдыха» (с 20.05.2020 г. по 03.06.2020 г.);
* «Вопросы качества и безопасности туристских услуг» (с 08.07.2020 г. по 22.07.2020 г.).

**Ряд запланированных мероприятий с населением не был проведён в связи с противоэпидемическими ограничениями федерального и регионального уровня.**