За 2017 год специалистами консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 8813 **консультаций**по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществляется в краевом центре и 6 консультационных пунктах края (с адресами консультационных пунктов можно ознакомиться на официальном сайте (http://59.rospotrebnadzor.ru) в разделе «Консультационный центр для потребителей»).

Среди товаров наибольшее количество обращений относится к сфере торговли мобильными телефонами (13,7 %) и иными технически сложными товарами (холодильники, телевизоры, стиральные машины, компьютеры – 13 %). В сфере услуг наибольшее количество обращений относится к сфере жилищно-коммунальных услуг (15,3 %), бытовых услуг (4,5 %) и деятельности финансово-кредитных организация (4,1 %). Также следует отметить высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей: особенности судебной защиты прав, разъяснение неясных и спорных положений нормативных актов и т.д. – 9,5 %.

С целью восстановления нарушенных прав потребителей специалистами подготовлено 85 **документов,** связанных в основном с вопросами продажи мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения**:** 74 претензии , 5 экспертиз, 4 исковых заявления, 2 обращения в органы надзора.

**Информирование широких слоёв населения** о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав проводилось в ходе лекционных и семинарских занятий для производителей и продавцов товаров (исполнителей услуг) по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей – 1333 семинарских и лекционных занятий с охватом около 40000 человек (из них 690 – руководители хозяйствующих субъектов края).

Подготовлено 8 методических материалов, ознакомиться с памятками можно при обращении в консультационные пункты для потребителей, а также на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» (http://59fbuz.ru) в разделе «Консультационный Центр Для Потребителей» / «Информационные материалы и памятки для населения».

В рамках **взаимодействия с другими субъектами защиты прав потребителей** в 2017 г. специалисты Консультационного центра для потребителей провели совместно с Пермской региональной общественной организацией «Финансовая грамотность» 8 «дней финансовой грамотности», приняли участие в молодежном форуме финансовой культуры «Время – деньги» на территории студенческого клуба ПГНИУ. Организатор форума – Министерство финансов Пермского края.

При подготовке к **Всемирному дню защиты прав потребителей** 15 марта 2017 г. под девизом «Потребительские права в цифровую эпоху» Консультационным центром и консультационными пунктами для потребителей провели следующие мероприятия:

– 8 выступлений образовательных учреждениях;

– 3 «круглых стола» по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей:

– тематическая «горячая линия» в День открытых дверей для потребителей – 56 чел.;

– 462 тематические консультации (из них 217 – выездные).

Также в ходе взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов проведены телефонные «горячие линии» по вопросам Интернет-торговли, безопасности продуктов питания, качества и безопасности детских товаров, детского отдыха и оздоровления детей, оказания туристических услуг и инфекционным угрозам за рубежом,  по защите прав потребителей при пользовании услугами такси.