За второй 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 2188 консультации (КЦ – 1592, конспункты – 596). Из них:

787 (51,9 %)  – на личном приеме (КЦ – 573, конспункты – 214);

1401 (64 %) – по телефону (КЦ – 1019, конспункты – 382).

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

1) продажа непродовольственных товаров и (или) сопутствующие услуги (транспортировка, гарантийный ремонт, «навязывание» дополнительных услуг, непредставление информации об особенностях эксплуатации и т.д.) – 1116 (51 %), в т.ч.:

– технически сложных товаров бытового назначения, (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д) – 319 (14,7 %);

– мобильных телефонов и смартфонов – 301 (13,8 %);

2) расчёты при оказании жилищно-коммунальных услуг и качество оказания жилищно-коммунальных услуг – 306 (14 %);

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.) – 179 (8,2 %).

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается *рост* количества обращений в сфере продажи лекарственных препаратов и изделий – с 13 % до 16 %, а также туристических услуг – с 18 % до 20 %. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года наблюдается *снижение* количества обращений, связанных с вопросами продажи парфюмерно-косметических товаров – с 31% до 8%, а также  продажи строительных материалов и изделий – с 31% до 8%.

Во 2 квартале 2017 г. специалистами Консультационного центра и консультационныех пунктов для потребителей по просьбе граждан оказывалась помощь в составлении юридически значимых документов (претензий) – 30 (КЦ – 16, конспункты – 14). Общий рост количества подготовленных документов по сравнению с аналогичным периодом прошлого года составил 11 %.

Во 2 квартале 2017 г. 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 – 383 семинарских и лекционных занятий с охватом более 11000 человек (из них 270 – руководители хозяйствующих субъектов края).
2. Подготовлено 3 методических материала (буклета) для распространения среди населения:

– «Особенности защиты прав потребителей туристских услуг»;

– «Права потребителей фитнес-услуг»;

– «Права потребителей при проезде на железнодорожном транспорте».

1. Населению г. Перми и Пермского края доведено более 5000 буклетов по различным вопросам защиты прав потребителей.
2. В целях повышения уровня потребительской грамотности проведено 7 выступлений в СМИ, осуществлено 11 тематических публикаций на сайтах различной ведомственной принадлежности.

В рамках взаимодействия с другими субъектами защиты прав потребителей во 2 квартале 2017 г. проведены следующие мероприятия:

4.1) в соответствии с планом Роспотребнадзора в период с 22 мая по 05 июня 2017 г. проведено тематическое консультирование граждан по вопросам по вопросам качества и безопасности детских товаров (15 телефонных обращений граждан).

4.2) совместно с Пермской региональной общественной организацией «Финансовая грамотность» проведено 6 дней финансовой грамотности (охват – 180 человек).