За второй квартал 2018 года специалистами отдела информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Пермскому краю» (далее – Консультационный центр) и консультационных пунктов для потребителей в Пермском крае (далее – консультационные пункты) проведено 2185 консультаций (Консультационный центр – 1617, консультационные пункты – 568). Из них:

– 802 (36,7 %)  – на личном приеме (Консультационный центр – 578, консультационные пункты – 224);

– 1381 (63,2 %) – по телефону (Консультационный центр – 1037, консультационные пункты – 344).

По заказу потребителей составлено 3 претензии к продавцам некачественных товаров и проведена 1 экспертиза качества товаров.

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

1) 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.) – 373 (17,1 %).

2) расчёты при оказании жилищно-коммунальных услуг и качество оказания жилищно-коммунальных услуг – 279 (12,8 %);

3) технически сложные товаров бытового назначения, (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д) – 274 (12,5 %);

4) мобильные телефоны и смартфоны – 222 (10,2 %).

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года общее количество обращений изменилось незначительно (2017 г. – 2188, 2018 г. – 2185).

***Структура обращений по видам деятельности)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень обращений** | **Кол.-во** | **%** |
| **Итого** | **2185** | 100 |
| общие вопросы Закона о защите прав потребителей | 373 | 17,1 |
| услуги ЖКХ | 279 | 12,8 |
| технически сложные товары | 274 | 12,5 |
| мобильные телефоны | 222 | 10,2 |
| прочие | 177 | 8,1 |
| бытовые услуги | 120 | 5,5 |
| мебель | 110 | 5,0 |
| обувь | 83 | 3,8 |
| деятельность кредитных организации | 77 | 3,5 |
| одежда | 56 | 2,6 |
| дистанционный способ продажи | 56 | 2,6 |
| продовольственные товары | 55 | 2,5 |
| двери | 41 | 1,9 |
| медицинские услуги | 39 | 1,8 |
| изделия из драгметаллов и камней | 34 | 1,6 |
| услуги общественного питания | 32 | 1,5 |
| пластиковые окна | 29 | 1,3 |
| услуги связи | 26 | 1,2 |
| строительные материалы и изделия | 23 | 1,1 |
| игрушки | 21 | 1,0 |
| туристические услуги | 18 | 0,8 |
| образовательные услуги | 12 | 0,5 |
| долевое строительство жилья | 9 | 0,4 |
| транспортные услуги | 9 | 0,4 |
| продажа лекарств. препаратов и изделий | 8 | 0,4 |
| парфюмерно-косметические товары | 2 | 0,1 |

**Информационно-профилактическая работа с населением**

1. Занятия для производителей и продавцов товаров и услуг о применении Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках гигиенического обучения: руководители санаторно-курортных учреждений (12.04; охват – 30 чел.), командный состав речного флота (17.04; охват – 30 чел.), руководители дошкольных образовательных учреждений (03.05; охват – 30 чел.), руководители лечебно-профилактических учреждений (15.05; охват – 30 чел.), руководители детских оздоровительных лагерей (17.05; охват – 30 чел.), руководители учреждений дополнительного образования детей (22.05; охват – 30 чел.), руководители предприятий сферы ЖКХ (31.05; охват – 30 чел.).

 2. Информирование неопределенного круга лиц о законодательстве, посвящённом правам потребителей:

2.1) разработка информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей:

– переработаны информационные буклеты «Расторжение договора о реализации туристского продукта», «Права потребителя при проезде на железнодорожном транспорте»;

– на сайте ФБУЗ ЦГиЭ в Пермском крае размещены информационные материалы «Актуальные вопросы, возникающие при спорах по оплате жилищно-коммунальных услуг потребителями», «Действия потребителя при покупке детских товаров»;

– на сайте ФБУЗ ЦГиЭ в Пермском крае размещены информационные материалы «Вопросы реализации сертификатов и подарочных карт с истекшим сроком действия»;

2.2) взаимодействие с другими субъектами защиты прав населения:

– семинар по актуальным вопросам защиты прав потребителей для активистов Мотовилихинского совета ветеранов и ТОСов краевой столицы (информация в СМИ – www.newsko.ru; «Старшему поколению Прикамья рассказали о способах защиты прав потребителей»);

– участие в занятии-беседе Пермского городского клуба здоровья «Бодрость» (общественный центр «Стахановец») по теме «Мошенничество и недобросовестная продажа в аптечной сфере, варианты и схемы маркетинговых уловок. Права потребителя. Возможности противодействия»»;

– выступление в СМИ – Телекомпания «Рифей-Пермь», сюжет «Садовый лохотрон: пермские дачники все чаще становятся жертвами мошенников» (<http://rifey.ru/news/perm>);

– информирование граждан о правах потребителей на базе Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (г.Пермь, ул.Куйбышева, 9) – проведено 47 консультаций.

 3. В режиме свободного распространения до населения г. Перми доведено около 1500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.

1. В рамках взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю проведены тематические «горячие линии»:

– «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты». 24.04.2018 г. поступило 2 телефонных звонка;

– «Качество и безопасность детских товаров и детского отдыха». В период с 28.05.2018 г. по 08.06.2018 г. поступило 7 телефонных звонков;

– «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты». В период с 06.06.2018 г. по 14.06.2018 г. поступило 3 телефонных звонка.

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

В апреле 2018 г. – участие в информировании населения о неспецифических мерах профилактики гриппа и ОРВИ в эпидсезон 2017-2018 гг. путём распространение памяток и буклетов в ходе личных индивидуальных консультаций (распространена 61 памятка).

В мае 2018 г. – в ходе участия в мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню без табака (проводится под эгидой ВОЗ), специалистами Консультационного центра распространено порядка 200 памяток («Дым, уносящий жизнь», «Сам себе трубочист»).