За третий 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 1749 консультаций (Консультационный центр – 1303, консультационные пункты – 446). Из них:

– 561 (32,1%) – на личном приеме (Консультационный центр – 407, консультационные пункты – 134);

– 1185 (67,8%) – по телефону (Консультационный центр – 893, консультационные пункты – 292).

По заявлениям потребителей составлено 6 претензий к продавцам некачественных товаров.

**Сравнение по видам деятельности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Вид деятельности**  | ***3 кв. 2017***  | ***3 кв. 2018***  |
| Консультации(все виды) | 1724 | 1749 |
| Публикации и выступления(радио, ТВ, интернет) | 4 | 10 |
| «Круглые столы» и общественные акции | 4 | 1 |
| Распространение информационных материалов | 1500 | 1500 |

 **Количество и структура обращений граждан**

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.) – 278 (15,9 %).

2) расчёты при оказании жилищно-коммунальных услуг и качество оказания жилищно-коммунальных услуг – 244 (14 %);

3) технически сложные товаров бытового назначения, (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д) – 219 (12,5 %);

4) мобильные телефоны и смартфоны – 185 (10,6 %).

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года общее количество обращений изменилось незначительно (2017 г. – 1724, 2018 г. – 1749).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **Тема**  | **3 кв. 2017**  | **3 кв. 2018**  | **изм.(%)**  |
| парфюмерно-косметические товары | 2 | 12 | 500 |
| игрушки | 7 | 21 | 200 |
| изделия из драгметаллов и камней | 9 | 23 | 156 |
| транспортные услуги | 4 | 10 | 150 |
| пластиковые окна | 10 | 23 | 130 |
| общие вопросы Закона о защите прав потребителей | 154 | 278 | 81 |
| строительные материалы и изделия | 13 | 23 | 77 |
| дистанционный способ продажи | 12 | 20 | 67 |
| долевое строительство жилья | 2 | 3 | 50 |
| деятельность кредитных организации | 56 | 81 | 45 |
| продовольственные товары | 57 | 74 | 30 |
| прочие | 124 | 158 | 27 |
| мебель | 80 | 87 | 9 |
| услуги связи | 12 | 13 | 8 |
| обувь | 58 | 58 | 0 |
| услуги ЖКХ | 276 | 244 | -12 |
| бытовые услуги | 86 | 76 | -12 |
| технически сложные товары | 257 | 219 | -15 |
| медицинские услуги | 13 | 10 | -23 |
| продажа лекарств. препаратов и изделий | 8 | 6 | -25 |
| мобильные телефоны | 260 | 185 | -29 |
| одежда | 68 | 47 | -31 |
| туристические услуги | 35 | 23 | -34 |
| услуги общественного питания | 49 | 32 | -35 |
| двери | 22 | 12 | -45 |
| образовательные услуги | 49 | 11 | -78 |
| ИТОГО | 1724 | 1749 | 2 |

**Информационно-профилактическая работа с населением**

1. Занятия для производителей и продавцов товаров и услуг о применении законодательства о защите прав потребителей в рамках гигиенического обучения: 194 занятий (охват 5820 человек).
2. Информирование неопределенного круга лиц о законодательстве, посвящённом правам потребителей:

2.1) разработка информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей: на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» размещены информационные материалы:

– «Возврат технически сложного товара при выявлении недостатка»;

– «Рекомендации потребителям услуг ОСАГО»;

– «Особенности определения субъекта ответственности при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества»;

– «Индексация присужденных судом денежных средств»;

– «Особенности покупки товаров медицинских назначения на дому».

2.2) участие в занятии-беседе Пермского городского клуба здоровья «Бодрость» (общественный центр «Стахановец») по теме «Мошенничество с портативной медицинской техникой. Права потребителя. Возможности противодействия» (25.07.2018);

2.3) выступление в СМИ – Телекомпания «РБК-Пермь», программа «Итоги дня 13.09.2018 (вед. – Станислав Загайнов), сюжет «Совместная работа. Пермяки получат консультацию специалистов Роспотребнадзора в МФЦ»;

1. В соответствии с планом Роспотребнадзора проведены тематические «Горячие линии»:

3.1) «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты» (с 25.06.2018 г. по 09.07.2018 г., поступило 6 телефонных звонков);

3.2) «Права потребителей туристских услуг и механизмы их защиты» (с 13.08.2018 г. по 26.08.2018 г., поступило 5 телефонных звонков);

3.3) «Вопросы качества и безопасности детских товаров и детского отдыха» (с 16.08.2018 г. по 03.09.2018 г., поступило 7 телефонных звонков.

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