**СПРАВКА**

**о деятельности Консультационного центра**

**и консультационных пунктов для потребителей**

**в Пермском крае за 2021 год**

1. ***Консультирование населения***

По итогам деятельности за 2021 год специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей Пермского края оказано 5183 **консультации** по вопросам защиты прав потребителей. Личный приём граждан осуществлялся в краевом центре и 7 консультационных пунктах на территории края.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| По форме обращения | **2019 г.** | **2020 г.** | **2021 г.** |
| на личном приёме | 1758 | 801 | 768 |
| телефонные консультации | 4286 | 2897 | 4350 |
| консультации по электронной почте | 17 | 33 | 37 |
| письменные консультации | 147 | 83 | 28 |
| **ВСЕГО** | **6208** | **3814** | **5183** |

Снижение количества консультаций в 2020 г. обусловлено противоэпидемическими ограничениями, установленными нормативными актами федерального и регионального уровня, в частности ограничение приема граждан, невозможность проведения лекций и семинаров в образовательных учреждениях и др.

С целью восстановления нарушенных прав потребителей подготовлен 81 **документ (претензии, исковые заявления, жалобы в надзорные органы). В** большинстве случаев поводом для составления данных документов послужила продажа некачественных мобильных телефонов и технически сложных товаров бытового назначения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид подготовленного документа | **2019 г.** | **2020 г.** | **2021 г.** |
| претензии | 89 | 55 | 47 |
| исковые заявления | 18 | 17 | 6 |
| жалобы в надзорные органы | 15 | 9 | 2 |
| **ВСЕГО** | **122** | **81** | **55** |

В категории товаров наибольшее количество обращений связано с торговлей сложными техническими товарами (автомобили, холодильники, телевизоры, пылесосы, ноутбуки и т.д.) – 533 (10,3 %).

В сфере услуг наибольшее количество обращений связано с расчётами при оказании жилищно-коммунальных услуг и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг – 518 (10 %).

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.) – 1479 (28,5 %).

Подробно распределений обращений в зависимости от тематики приведено в таблице «Структура обращений по видам деятельности».

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика**  | **2019 г.** | **2020 г.** | **2021 г.** |
| Общие вопросы законодательства о защите прав потребителей | 822 | 799 | 1479 |
| Технически сложные товары | 707 | 487 | 533 |
| Услуги ЖКХ | 933 | 389 | 518 |
| Прочие товары :(аксессуары для технически сложных товаров; автозапчасти; запчасти к бытовой технике; велосипеды и самокаты; гражданское оружие; предметы бытового обихода и т.п.) | 551 | 276 | 416 |
| Бытовые услуги | 398 | 232 | 320 |
| Мобильные телефоны | 598 | 232 | 271 |
| Деятельность финансово-кредитных организации | 281 | 151 | 220 |
| Мебель | 293 | 153 | 207 |
| Обувь | 248 | 101 | 191 |
| Дистанционный способ продажи | 102 | 134 | 150 |
| Одежда | 223 | 102 | 108 |
| Туристические услуги | 56 | 155 | 105 |
| Продовольственные товары | 186 | 110 | 98 |
| Медицинские услуги | 78 | 85 | 88 |
| Транспортные услуги | 81 | 84 | 75 |
| Продажа лекарственных препаратов и медицинских изделий | 42 | 48 | 74 |
| Образовательные услуги | 72 | 46 | 67 |
| Строительные материалы и изделия | 38 | 13 | 45 |
| Пластиковые окна | 74 | 37 | 38 |
| Услуги связи | 55 | 41 | 36 |
| Парфюмерно-косметические товары | 16 | 17 | 34 |
| Услуги общественного питания | 168 | 69 | 31 |
| Двери | 61 | 21 | 30 |
| Игрушки  | 59 | 16 | 23 |
| Изделия из драгметаллов и камней | 36 | 9 | 12 |
| Долевое строительство жилья | 30 | 7 | 10 |
| Аудио-визуальные изделия и фонограммы | 0 | 0 | 4 |
| **ИТОГО** | **6208** | **3814** | **5183** |

1. ***Мероприятия по информированию широких слоёв населения о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав.***

**1. Проведение лекционных и семинарских занятий** для производителей и продавцов товаров, исполнителей услуг по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей  - 685 семинарских и лекционных занятий с охватом около 20550 человек; из них - 20 занятий (охват около 600 человек) – с руководителями хозяйствующих субъектов края.

**2. Распространение памяток** срединаселения Пермского края памяток по различным вопросам защиты прав потребителей **-** более 8000 шт., в т. ч. памятки государственных проектов повышения финансовой грамотности <https://хочу.могу.знаю.РФ> и <https://vashifinancy.ru> - 1000 шт.

**3. Подготовка методических материалов:**

3.1) памятки:

- «Борьба с загрязнением пластиковыми отходами»

- «Платные медицинские услуги»

- «Отказ от туристских услуг: как защитить свои права»

- «Особенности возврата билетов на культурно-массовые и зрелищные мероприятия»

3.2) буклеты:

- «О новых правилах продажи товаров в розницу»;

- «О вступлении в силу новых правил в области защиты прав потребителей»;

Методические материалы размещены на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» (<http://59fbuz.ru>).

**4. Взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю.**

Участие в проведении тематических «горячих линий»:

- «Вопросы безопасности парфюмерно-косметической продукции» (с 08.02.2021 г. по 19.02.2021 г.);

- горячая линия, посвященная Всемирному дня прав потребителей (с 09.03.2021 г. по 30.03.2021 г.);

- «Вопросы туристических услуг и инфекционных угроз за рубежом (с 05.07.2021 г. по 17.07.2021 г.);

- «Вопросы оказания услуг такси и каршеринга» (с 15.11.2021 по 26.11.2021);

- «Вопросы качества и безопасности детских товаров, новогодних подарков» (с 06.12.2021 г. по 17.12.2021 г.).

**5. Взаимодействие с другими субъектами защиты прав потребителей.**

5-1. Участиев общественно значимых акциях, посвященных Всемирному дню потребителей 15 марта под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»:

1) встречи в общеобразовательных учреждениях (5); средних специальных учебных учреждениях (1); высших учебных учреждениях (2);

2) выездные приемы граждан совместно со специалистами ГКУ «Государственное юридическое бюро Пермского края» (7);

3) участие в тематических передачах на радио (1).

5-2. Участиев общественно значимых акциях, посвященных VII Всероссийской неделе финансовой грамотности:

1) встречи в общеобразовательных учреждениях (4); средних специальных учебных учреждениях (1);

2) «круглый стол» на базе библиотеки общества слепых (г.Березники) (1)

**6. Иные мероприятия, направленные на повышение потребительской и общеправовой грамотности населения**

Информационный семинар-практикум для представителей предпринимательского сообщества Пермского края на тему «Взаимодействие потребителя и продавца: разрешение спорных ситуаций, порядок досудебного разрешения конфликтов» - 25.05.2021 г. на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае; участникам вручены сертификаты.

**7. Иные виды деятельности, вытекающие из уставных задач** ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае». Мероприятия по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19):

- распространение памяток и буклетов в ходе личных консультаций (600);

- участие в работе «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю по вопросам, связанным с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

Ряд запланированных информационно-профилактических мероприятий не был проведен в связи с установленными противоэпидемическими ограничениями федерального и регионального уровня.

.