

## **Итоги работы консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» за 2020 год**

Основными направлениями деятельности консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» являются информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

За 2020 год специалистами консультационного центра для потребителей оказано 2005 консультаций, из которых 488 консультаций на личном приеме, 1467 консультаций по телефону, а также 50 консультаций с использованием электронных средств связи.

Основная масса консультаций составила обращения по вопросам продажи технически сложных товаров – 405 консультаций (20,20% от общего числа обращений), по прочим вопросам – 372 консультации (18,55%), по продаже строительных материалов, мебели и дверей - 198 консультаций (9,86%), по продаже одежды и обуви – 149 консультаций (7,43%), по туристическим и транспортным услугам – 114 консультаций (5,69%), по вопросам продажи товаров, приобретенных дистанционным способом - 108 консультаций (5,39%), по вопросам продажи продовольственных товаров и услуг общественного питания – 101 консультация (5,04%).

За 12 месяцев 2020 года при оказании консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей было подготовлено 242 проекта процессуальных документа, из них: 160 проектов претензий, 82 проекта исковых заявлений.

Центром в течении 2020 года проведено 102 мероприятия по образовательной деятельности, направленные на повышение уровня потребительской и финансовой грамотности, а именно лекции, семинарские занятия, в том числе ко Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества, Всемирному дню правовой помощи детям.

В рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей совместно с Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области были организованы и проведены лекции, беседы со взрослым контингентом г.Смоленска, а также с учащимися образовательных учреждений г.Смоленска и Смоленской области. По окончании лекций проводилось анкетирование учащихся.

На базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» в лекционном зале отделения гигиенического образования и консультационных услуг проводятся лекции для взрослого населения г.Смоленска и Смоленской области, в том числе работников образовательных

учреждений и работников торговли, с апреля 2020 года данные мероприятия проводятся в дистанционном формате.

На протяжении 2020 года специалисты принимали участие на заседаниях оценочной комиссии организованные РСОО «Общество защиты прав потребителей «Фемида» в рамках проекта «Потребительский Дозор» по оценке качества образцов продуктов питания – сыры полутвердые, масло сливочное, кефир, пельмени, сгущенное молоко, йогурты, творог, соки фруктовые, майонез, колбасы полукопченые, мороженое, мясо птицы, пресервы из рыбы, консервы из рыбы, вода негазированная питьевая.

В течении 2020 года было проведено 17 «горячих линий» для потребителей по тематикам: продовольственных товаров, вопросов оказания услуг такси и каршеринга, туристических услуг и других.

За отчетный период разработано всего 28 методических материалов для распространения по общим вопросам применения законодательства о защите прав потребителей (рекомендации потребителям при заключении договора риэлторских услуг; рекомендации по выбору семян; как правильно выбрать застройщика; памятка при некачественной химчистке; памятка потребителю парикмахерских услуг и др.), туристским услугам, порядке продажи продовольственных товаров (памятки потребителям молочной продукции, фруктов, хлебобулочной продукции), продажи пластиковых окон, мебели, продажи детских товаров (памятки по выбору детской коляски, выбору детской одежды и обуви в летний период, памятку по выбору детских игрушек), в том числе специалистами КЦ разработаны памятки при подготовке и проведению празднования 75-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов: «Внимание газовые мошенники», «Памятка ветеранам как не стать жертвой мошенников», «Рекомендации ветеранам при навязывании дополнительных платных услуг связи».

Продолжается работа по информационному наполнению официального сайта учреждения, специалистами консультационного центра размещены информационные материалы и памятки, способствующие повышению потребительской грамотности граждан.

В холле консультационного центра имеется Инфотека, где содержится подборка регулярно обновляемой информационно-справочной и правовой информации, также оформлены информационные стенды, на которых ежемесячно (и по мере необходимости) размещается актуальная информация по защите прав потребителей.