

О достижениях консультационного центра за 6 месяцев 2021 года.

В целях принятия мер, направленных на реализацию права потребителей на просвещение и во исполнение приказа Роспотребнадзора от 06.04.2009 № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» работает консультационный центр для потребителей, осуществляющий консультирование и информирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей в Смоленской области.

Созданная система информирования и консультирования граждан об их потребительских правах и по вопросам правоприменения потребительского законодательства в отдельных секторах потребительского рынка способствует повышению уровня потребительской и правовой грамотности населения и развития на ее основе института самозащиты права.

В штате консультационного центра для потребителей работает 4 человека, из них 1 заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг, 2 юрисконсульта и 1 менеджер. Консультационный центр в г. Смоленске осуществляет консультации потребителей и оказывает помощь в составлении процессуальных документов по всей территории области. Граждане, проживающие в районах, где закрылись консультационные пункты, обращаются за устными консультациями и составлением процессуальных документов в консультационный центр.

Посредством системы информирования и просвещения потребителей по актуальным вопросам защиты их прав за 6 месяцев 2021 года специалистами консультационного центра для потребителей оказано 1098 консультаций, из которых 391 консультация на личном приеме, 680 консультаций по телефону, а также 27 консультаций с использованием электронных коммуникаций.

Таблица №1

Консультации по видам	Количество консультаций 2021 год	Процентное соотношение (%)	Количество консультаций 2020 год	Процент ное соотнош ение (%)
Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей	54	4,92%	56	5,65%
Технически сложные товары бытового назначения, включая мобильные телефоны	160	14,57%	192	19,35%

Одежда, обувь	64	5,83%	67	6,75%
Продажа продовольственных товаров и услуги общественного питания	40	3,64%	52	5,24%
Услуги ЖКХ	51	4,64%	34	3,43%
Медицинские услуги	24	2,19%	14	1,41%
Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	25	2,28%	25	2,52%
Образовательные услуги	8	0,73%	7	0,71%
Строительные материалы, мебель, двери, окна	234	21,31%	122	12,30%
Бытовые услуги	36	3,28%	53	5,34%
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	7	0,64%	5	0,50%
Финансовые услуги	52	4,73%	20	2,02%
Долевое строительство жилья	11	1,00%	2	0,20%
Услуги связи	25	2,28%	25	2,52%
Туризм, транспортные услуги	34	3,10%	77	7,76%
Продажа товаров дистанционным способом	44	4,01%	47	4,74%
Игрушки	10	0,91%	11	1,11%
Парфюмерно-косметические средства	13	1,18%	3	0,30%
Прочие (включающие в себя товары текстильной промышленности, сантехника, товары для спорта и отдыха, бытовая техника, полиграфическая продукция, растения, животные, подарочные сертификаты, а также информационные, культурно-зрелищные, ритуальные и строительные услуги)	206	18,76%	180	18,15%
Всего	1 098	100%	992	100%

Основная масса консультаций составила обращения по продаже строительных материалов, мебели, дверей, окон – 234 консультации (21,31% от общего числа), по продаже технически сложных товаров – 160 консультаций (14,57% от общего числа), по продаже одежды и обуви – 64 консультации (5,83% от общего числа), по финансовым услугам – 52 консультации (4,73% от общего числа), по услугам в сфере ЖКХ – 51 консультация (4,64% от общего числа), по прочим вопросам – 206 консультаций (18,76% от общего числа обращений).

За 6 месяцев 2021 года специалистами подготовлено 155 проектов процессуальных документов, из них: 99 проектов претензий, 56 проектов исковых заявлений. За такой же период 2020 год подготовлено 118 проекта процессуальных документов, из них: 81 проект претензий, 37 проектов исковых заявлений.

Из общего числа претензий наибольший удельный вес составили:

- 22,22 % - претензии по продаже мебели;
- 13,13% - по продаже технически сложных товаров, включая мобильные телефоны;
- 7,07% - по продаже товаров дистанционным способом;
- 5,05% - по бытовым услугам;
- 4,04% - по финансовым услугам.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам нарушения сроков передачи мебели (22), окон (6), качества технически сложных товаров, включая мобильные телефоны (5), по услугам ЖКХ (2), туристическим услугам (2).

Центром в течении 6 месяцев 2021 года проведено 60 **мероприятий по образовательной деятельности** в очном и дистанционном формате, направленные на повышение уровня потребительской и финансовой грамотности, а именно лекции, семинарские занятия, интеллектуальные соревнования, в том числе ко Всемирному дню защиты прав потребителей, Всероссийской Неделе финансовой грамотности для детей и молодежи.

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 и студентами образовательных учреждений г.Смоленска и Смоленской области. По окончании лекций проводилось анкетирование учащихся. В мероприятиях приняло участие 439 человек.

15.03.2021 г. заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг Матыченкова И.В. приняла участие в *научно-практической конференции* к Всемирному дню защиты прав потребителей на базе ГБУК «Смоленская областная универсальная научная библиотека им. А.

Т. Твардовского», организованной Региональной Смоленской общественной организацией «Общество защиты прав потребителей «Фемида» и отмечена благодарственным письмом за активную работу в качестве эксперта по проекту «Потребительский дозор».

В апреле 2021 г. на базе Смоленского центра «Мой Бизнес» состоялся *обучающий семинар для предпринимателей*, где одним из лекторов выступил заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг. В семинаре приняло участие более 20 предпринимателей и представителей организаций общественного питания.

В рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие **повышению уровня финансовой грамотности населения** и развитию финансового образования в Российской Федерации» большое внимание уделяется информированию и консультированию потребителей финансовых услуг, в частности в рамках проведения VII Всероссийской Недели финансовой грамотности для детей и молодежи проводились семинарские занятия, лекции, интеллектуальные соревнования с участием учащихся и студентов образовательных учреждений г.Смоленска и Смоленской области с использованием форм опроса-анкетирования. В мероприятиях приняло участие 161 человек.

Специалисты КЦ приняли *участие в Неделе приема* Региональной общественной приемной председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева **по вопросам туризма и летнего оздоровительного отдыха**. 25.06.2021 года в лекционном зале отдела гигиенического образования и консультационных услуг при проведении лекции для взрослого населения г. Смоленска оказаны консультации по вопросам туризма и летнего оздоровительного отдыха на личном приеме.

В течении 6 месяцев 2021 года заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг принимала участие на заседаниях оценочной комиссии организованные РСОО «Общество защиты прав потребителей «Фемида» в рамках проекта «Потребительский Дозор» по **оценке качества** образцов продуктов питания – «Консервы мясные. Мясо тушеное», «Яйца куриные пищевые».

В первом полугодии 2021 г. была организована работа 12 **«горячих линий»** как по приказам Роспотребнадзора, так и самостоятельно планируемых КЦ: по качеству и безопасности молочной продукции, по вопросам оказания финансовых услуг, по качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции, по общим вопросам в рамках празднования Всемирного дня потребителей, вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, по вопросам оказания финансовых услуг в рамках проведения Всероссийской недели финансовой грамотности, по вопросам оказания услуг общественного питания, туристических услуг, по качеству и

безопасности детских товаров, детского отдыха, по вопросам приобретения товаров дистанционным способом, а также по качеству и безопасности хлебобулочных изделий, кондитерской продукции и срокам годности.

В целях просветительской деятельности специалистами консультационного центра было подготовлено 26 **информационно-справочных материалов** на разные потребительские тематики, в том числе образцы процессуальных документов и опубликованы на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»: <http://fguz-sm.ru/>.

Методические материалы и памятки разработаны в том числе для распространения, по следующим тематикам: по порядку продажи продовольственных и промышленных товаров (памятка при покупке средств бытовой химии; рекомендации по выбору продуктов к Пасхе; памятка изготовителю хлеба и хлебобулочной продукции; рекомендации потребителям при покупке дверей; памятка по выбору парфюмерно-косметической продукции; памятка потребителю при покупке технически-сложных товаров; рекомендации потребителям при нарушении сроков доставки товара), продажи товаров дистанционным способом (покупки в интернет-магазине, обязанности и ответственность владельце агрегаторов информации о товарах (услугах)), по бытовым услугам (памятка потребителю бытовых услуг, памятка потребителю гостиничных услуг), услугам общественного питания (памятка потребителю услуг общественного питания, памятка об отказе от праздничного банкета), услугам в сфере жилищно-коммунальных услуг (предоставление коммунальных услуг по обращению с ТКО), по финансовым услугам (памятка потребителю финансовых услуг). В том числе специалистами КЦ разработаны памятки при подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей: «О маркировке пластиковой упаковки», «Пластиковые отходы: правильно собираем мусор».

3 публикации были размещены в печатных изданиях через газеты «Руднянский голос» и «Пенсионер».

Среди населения за 6 месяцев 2021 г. *распространено* 1041 экземпляр методического материала.

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.