

**Итоги работы Консультационного центра по защите прав потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»
за 9 месяцев 2022 года**

За 9 месяцев 2022 года специалистами консультационного центра оказано 1808 консультаций, из которых 723 консультации на личном приеме, 1 043 консультации по телефону, а также 42 консультации с использованием электронных коммуникаций.

Наибольшее количество вопросов при обращении потребителей в консультационный центр являются вопросы по приобретению технически сложных товаров – 317 консультация (17,53% от общего числа), по покупке строительных материалов, мебели, дверей, окон – 193 консультации (10,67% от общего числа), по услугам ЖКХ – 158 консультаций (8,74% от общего числа), по продаже товаров дистанционным способом – 137 консультаций (7,58% от общего числа), по продаже одежды и обуви – 124 консультации (6,86% от общего числа), по туристическим услугам – 109 консультаций (6,03% от общего числа), по продаже продовольственных товаров и услуг общественного питания 101 консультация (5,59% от общего числа), по финансовым услугам – 96 консультаций (5,31% от общего числа), по бытовым услугам – 96 консультаций (5,31% от общего числа), по прочим вопросам – 240 консультаций (13,27 % от общего числа обращений).

За отчетный период специалистами подготовлено 226 проектов процессуальных документов, из них: 173 проекта претензий, 53 проекта исковых заявлений.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам, возникающим в связи качеством технически сложных товаров, включая мобильные телефоны (13), с покупкой товаров дистанционным способом (11), по бытовым услугам (6), в связи с покупкой мебели (5), туристическим услугам (3), по вопросам качества обуви (3), транспортных услуг (3), финансовым услугам (2), покупке иных непродовольственных товаров (2), по вопросам качества оказания медицинских услуг (1), а также вопросам приобретения окон (1), услуг ЖКХ (1), услуг общественного питания (1) и одежды (1).

Центром в течении 9 месяцев 2022 года проведено 129 мероприятий по образовательной деятельности в очном и дистанционном формате, направленные на повышение уровня потребительской и финансовой грамотности, в которых приняло участие 2 048 человек.

Организована работа и проведено 32 «горячих линии»: по вопросам оказания услуг ЖКХ; возврата некачественных товаров; приобретения технически сложных товаров; мобильных телефонов; медицинских товаров и лекарственных средств; сезонных товаров; оказания бытовых услуг; услуг общественного питания; туристических услуг; финансовых услуг; услуг связи; по качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции; плодоовощной продукции; хлебобулочных изделий и кондитерской продукции; детских товаров и школьных принадлежностей; ко Всемирному дню прав потребителей; по вопросам оказания финансовых услуг в рамках проведения Всероссийской недели финансовой грамотности; по вопросам оказания туристических услуг и инфекционных заболеваний за рубежом; по вопросам предоставления информации о товарах (услугах); по вопросам детского отдыха, качества и безопасности детских товаров; по вопросам организации питания в общеобразовательных организациях.

В целях просветительской деятельности специалистами консультационного центра было подготовлено 36 информационно-справочных материалов на разные потребительские тематики и опубликованы на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»: <http://fguz-sm.ru/>.

Среди населения за отчетный период 2022 г. распространено 2 746 экземпляров методического материала (памяток и буклетов)