

**Итоги работы Консультационного центра по защите прав потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»
за 2021 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 2021 год специалистами консультационного центра оказано 2 448 консультаций, из которых 941 консультация на личном приеме, 1 454 консультации по телефону, а также 53 консультации с использованием электронных коммуникаций.

Основная масса консультаций составила обращения по продаже технически сложных товаров – 426 консультация (17,40% от общего числа), по продаже строительных материалов, мебели, дверей, окон – 406 консультаций (16,58% от общего числа), по продаже одежды и обуви – 178 консультаций (7,27% от общего числа), по продаже товаров дистанционным способом – 133 консультация (5,43% от общего числа), по бытовым услугам – 126 консультации (5,15% от общего числа), по услугам ЖКХ – 125 консультаций (5,11% от общего числа), по финансовым услугам – 98 консультаций (4,00% от общего числа), по услугам связи – 98 консультаций (4,00% от общего числа), по прочим вопросам – 381 консультация (15,56 % от общего числа обращений).

За 12 месяцев 2021 года специалистами подготовлено 330 проектов процессуальных документов, из них: 225 проектов претензий, 105 проектов исковых заявлений.

Из общего числа претензий наибольший удельный вес составили:

- 15,56% - по продаже технически сложных товаров, включая мобильные телефоны;
- 14,67 % - претензии по продаже мебели;
- 8,89 % - претензии по продаже одежды и обуви;
- 8,89% - по продаже товаров дистанционным способом;
- 8,45% - по бытовым услугам;
- 3,56% - по финансовым услугам.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам качества и нарушения сроков передачи мебели (28), качества технически сложных товаров, включая мобильные телефоны (13), по вопросам нарушения сроков передачи окон (9), по услугам ЖКХ (5), бытовым услугам (5), услугам связи (3).

Центром в течении 2021 года проведено 138 мероприятий по образовательной деятельности в очном и дистанционном формате, направленные на повышение уровня потребительской и финансовой грамотности, в которых приняло участие 2 076 человек.

В 2021 г. была организована работа 29 «горячих линий»: по вопросам возврата технически сложных товаров; по общим вопросам защиты прав потребителей; по вопросам качества и безопасности продовольственных товаров; детских товаров, выбору новогодних подарков; по вопросам защиты прав потребителей при предварительной оплате товара; по услугам общественного питания; по услугам такси и каршеринга; для потребителей финансовых услуг к VIII Всероссийской неделе финансовой грамотности; ко дню правовой помощи детям; ко дню качества и другие.

В целях просветительской деятельности специалистами консультационного центра было подготовлено 50 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 2021 г. распространено 1 821 экземпляр методического материала.