

## **О достижениях консультационного центра за 6 месяцев 2022 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 2022 года специалистами консультационного центра для потребителей оказано 1178 консультаций, из которых 459 консультаций на личном приеме, 689 консультаций по телефону, а также 30 консультаций с использованием электронных коммуникаций.

Таблица №1

<b>Консультации по видам</b>	<b>Количество консультаций 2022 год</b>	<b>Процентное соотношение (%)</b>	<b>Количество консультаций 2021 год</b>	<b>Процентное соотношение (%)</b>
Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей	56	4,75%	54	5,65%
Технически сложные товары бытового назначения, включая мобильные телефоны	195	16,56%	160	19,35%

Одежда, обувь	81	6,87%	64	6,75%
Продажа продовольственных товаров и услуги общественного питания	70	5,95%	40	5,24%
Услуги ЖКХ	105	8,92%	51	3,43%
Медицинские услуги	19	1,61%	24	1,41%
Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	17	1,45%	25	2,52%
Образовательные услуги	4	0,33%	8	0,71%
Строительные материалы, мебель, двери, окна	121	10,27%	234	12,30%
Бытовые услуги	64	5,44%	36	5,34%
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	7	0,59%	7	0,50%
Финансовые услуги	62	5,27%	52	2,02%
Долевое строительство жилья	17	1,45%	11	0,20%
Услуги связи	18	1,52%	25	2,52%
Туризм, транспортные услуги	76	6,46%	34	7,76%
Продажа товаров дистанционным способом	98	8,31%	44	4,74%
Игрушки	9	0,76%	10	1,11%
Парфюмерно-косметические средства	16	1,35%	13	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)	143	12,14%	206	18,15%
Всего	1 178	100%	1098	100%

Основная масса консультаций составила обращения по продаже технически сложных товаров, в том числе мобильных телефонов – 195 консультаций (16,56% от общего числа), строительных материалов, мебели, дверей и окон – 121 консультация (10,27% от общего числа), по услугам в сфере ЖКХ – 105 консультаций (8,92% от общего числа), по продаже товаров дистанционным способом – 98 консультаций (8,31% от общего числа), по качеству одежды и обуви – 81 консультация (6,87% от общего числа), туристическим и транспортным услугам – 76 консультаций (6,46% от общего числа), бытовым услугам – 64 консультации (5,44% от общего числа), по финансовым услугам – 62 консультации (5,27% от общего числа), по прочим вопросам – 143 консультации (12,14% от общего числа обращений).

За 6 месяцев 2022 года специалистами подготовлено 147 проектов процессуальных документов, из них: 111 проектов претензий, 36 проектов исковых заявлений. За такой же период 2021 год подготовлено 155 проекта процессуальных документов, из них: 99 проект претензий, 56 проектов исковых заявлений.

Из общего числа претензий наибольший удельный вес составили:

- 21,62 % - претензии по продаже технически сложных товаров, включая мобильные телефоны;
- 12,61% - по качеству и срокам оказания бытовых услуг;
- 10,81% - по продаже товаров дистанционным способом;
- 8,10% - по мебели;
- 5,40% - по обуви;
- 16,21% - по прочим вопросам.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам, возникающим в связи с покупкой товаров дистанционным способом (11), качеством технически сложных товаров, включая мобильные телефоны (9), мебели (3), бытовым услугам (3), туристическим услугам (2), финансовым услугам (2), а также вопросам приобретения некачественной обуви (1), окон (1), услуг ЖКХ (1), транспортных услуг (1), услуг общественного питания (1), и иных непродовольственных товаров (1).

Центром в течении 6 месяцев 2022 года проведено 99 мероприятий по образовательной деятельности в очном и дистанционном формате, направленные на повышение уровня потребительской и финансовой грамотности, а именно лекции, семинарские занятия, в том числе ко Всемирному дню защиты прав потребителей, Всероссийской Неделе финансовой грамотности для детей и молодежи.

В ходе подготовки к проведению Всемирного дня защиты прав потребителей юрисконсульт консультационного центра 04.02.2022 года приняла участие в мероприятии Банка России по финансовой грамотности – онлайн-занятии «Финансовое мошенничество. Защити себя и свою семью».

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. Для выявления уровня правовой грамотности среди населения по использованию цифровых финансовых услуг проведен опрос учащихся и взрослого населения Смоленской области путем заполнения анкеты через форму, размещенную на сайте Учреждения и посредством собственноручного заполнения анкет. Участие в анкетировании приняло 577 человек. Анализ опроса потребителей, показал, что все опрошенные пользуются цифровыми финансовыми услугами, осведомлены о способах обеспечения безопасности при пользовании данными услугами и заботятся о сохранении своих персональных данных при оплате товаров и услуг.

18.03.2022 года на базе консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» прошло заседание «круглого стола» совместно с заместителем начальника отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Смоленской области Федюковой А.И., заведующего отделом гигиенического образования и консультационных услуг Учреждения Матыченковой И.В. и генеральным директором РСОО «Общество защиты прав потребителей «Фемида» Крючковой С.А. приуроченное Всемирному дню защиты прав потребителей на тему: «Справедливые цифровые финансовые услуги».

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 VIII Всероссийской Недели финансовой грамотности для детей и молодежи проводились семинарские занятия, лекции, анкетирование с участием учащихся и студентов образовательных учреждений г.Смоленска и Смоленской области.

В рамках реализации региональной программы «Повышение финансовой грамотности жителей Смоленской области на 2022-2023 годы» специалистом консультационного центра были проведены тематические лекции для граждан пенсионного и предпенсионного возраста, а также лиц с ограниченными возможностями здоровья, среди получателей услуг СОГБУ «Руднянский ПНИ» (50 чел) и СОГБУ «Центр «Вишенки» (12 чел.: 9 получателей услуг и 3 сотрудника учреждения).

В мероприятиях, проводимых в рамках VIII Всероссийской Недели финансовой грамотности для детей и молодежи приняло участие 418 человек.

В июне 2022 года на базе пришкольных лагерей Смоленской области прошла серия мероприятий в рамках Стратегии повышения финансовой грамотности в Смоленской области на 2022-2023г. В Смоленском районе и г.Смоленске состоялась серия тематических уроков-бесед, интерактивных занятий и игровых мероприятий по финансовой грамотности, участниками которых стали 149 школьников младших классов

В течении 6 месяцев 2022 года сотрудники отдела гигиенического образования и консультационных услуг приняли участие на заседаниях оценочной комиссии организованном РСОО «Общество защиты прав потребителей «Фемида» в рамках проекта «Потребительский Дозор» по

**смотре качества** образцов продуктов питания «Масла сливочного», Крупы «Гречневой».

Матыченкова Ирина Викторовна, заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг по результатам участия в смотре качества «Масло сливочное» поделилась сведениями, установленными в ходе проведения смотра качества в телевизионном репортаже, подготовленном «ГТРК «Смоленск», и включенном в выпуск новостей на телеканале Россия 1 – Вести Смоленск от 26.05.2022 года. Публикация, содержащая сведения, установленные в ходе проверки, и предоставленные Матыченковой И. В. размещена на сайте «ГТРК «Смоленск» <https://gtrksmolensk.ru>.

В первом полугодии 2022 г. была организована работа 19 **«горячих линий»** как по приказам Роспотребнадзора, так и самостоятельно планируемых КЦ: по вопросам оказания услуг ЖКХ; по вопросам возврата некачественных товаров; по вопросам приобретения технически сложных товаров; по вопросам приобретения медицинских товаров и лекарственных средств; по качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции; по вопросам оказания бытовых услуг; туристических услуг; финансовых услуг; ко Всемирному дню прав потребителей; по вопросам оказания финансовых услуг в рамках проведения Всероссийской недели финансовой грамотности; по вопросам оказания услуг общественного питания; туристических услуг и инфекционных заболеваний за рубежом; по вопросам предоставления информации о товарах (услугах); по вопросам детского отдыха, качества и безопасности детских товаров.

В целях просветительской деятельности специалистами консультационного центра было подготовлено 24 информационно - справочных материала на разные потребительские тематики и опубликованы на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»: <http://fguz-sm.ru/>, в СМИ и др.

Методические материалы и памятки разработаны в том числе для распространения, по следующим тематикам: общие вопросы и разъяснения основных положений законодательства («Кто такой потребитель?», «Предоставление подменного товара на период ремонта или замены»), дистанционная покупка товаров («Что делать если иностранный интернет-магазин отменил заказ», «Как делать покупки в социальных сетях»), туристические услуги («Кэшбэк на детский отдых в лагерях России»), финансовые услуги («Памятка потребителю при оформлении кредитной карты») услуги ЖКХ («Сроки устранения неисправностей при текущем ремонте дома и авариях», «Памятка собственнику (нанимателю) жилого помещения в многоквартирном доме в случае протекания кровли»), бытовых услуг («Памятка потребителю при обращении в автосервис», «Услуги по прокату спортивного инвентаря»), покупка товаров для детей («Памятка о качестве и безопасности детских товаров», «Выбор детской косметики») медицинских услуг («Стоимость платных медицинских услуг»), услуг общественного питания («Предварительный заказ услуг общественного питания»), покупке технически сложных товаров («Права потребителя при покупке мобильного телефона»), иных услуг («Памятка потребителю услуг

кабельного телевидения»).

В том числе специалистами КЦ разработаны памятки при подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей: «Закону о защите прав потребителей 30 лет!», «Платежные услуги», «Памятка по использованию интернет-банкинга».

При подготовке и проведению VIII Всероссийской Недели финансовой грамотности для детей и молодежи были разработаны памятки соответствующей тематике: «Банковский вклад», «Кредитные каникулы в 2022 году».

3 публикации были размещены в печатных изданиях через газеты «Сычёвские вести», «Гжатский вестник» и «Пенсионер».

За отчетный период было опубликовано 215 публикаций, включающих в себя публикации информационно справочных материалов, сведений о проведенных мероприятиях. Публикации размещены на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»: <http://fguz-sm.ru/>, сайте Управления Роспотребнадзора, на сайтах администрации г. Смоленска и муниципальных образований Смоленской области, портале ГИС ЗПП, в СМИ и др.

Среди населения за 6 месяцев 2022 г. распространено 1717 экземпляров 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.

