

**Итоги работы Консультационного центра по защите прав потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»
за 12 месяцев 2022 года**

За 12 месяцев 2022 года специалистами консультационного центра оказано 2 383 консультации, из которых 965 консультаций на личном приеме, 1 362 консультации по телефону, а также 56 консультаций с использованием электронных коммуникаций.

Наибольшее количество вопросов при обращении потребителей в консультационный центр составили вопросы по приобретению технически сложных товаров – 399 консультаций (16,74% от общего числа); по покупке строительных материалов, мебели, дверей, окон – 249 консультаций (10,44% от общего числа); по услугам ЖКХ – 207 консультаций (8,68% от общего числа); по продаже товаров дистанционным способом – 194 консультации (8,14% от общего числа); по продаже одежды и обуви – 188 консультаций (7,88% от общего числа), по бытовым услугам – 142 консультации (5,95% от общего числа); по продаже продовольственных товаров и услуг общественного питания 139 консультаций (5,83% от общего числа); по туристическим услугам – 122 консультации (5,11% от общего числа); по финансовым услугам – 119 консультаций (4,99% от общего числа); по прочим вопросам – 624 консультации (26,18 % от общего числа обращений).

За отчетный период специалистами подготовлено 299 проектов процессуальных документов, из них: 231 проект претензий, 68 проектов исковых заявлений.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам, возникающим в связи с покупкой товаров дистанционным способом (16); качеством технически сложных товаров, включая мобильные телефоны (14); по вопросам оказания бытовых услуг (10); в связи с покупкой мебели (6); по вопросам качества иных непродовольственных товаров (4); туристическим услугам (3); по вопросам качества обуви (3); транспортных услуг (3); финансовым услугам (2); вопросам приобретения окон (2), а также по вопросам качества оказания медицинских услуг (1), услуг ЖКХ (1), услуг общественного питания (1), одежды (1) и строительных материалов (1).

Центром в течении 12 месяцев 2022 года проведено 215 мероприятий по образовательной деятельности в очном и дистанционном формате, направленных на повышение уровня потребительской и финансовой грамотности, в которых приняло участие 3 738 человек.

Организована работа и проведено 42 «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; качеству и безопасности мясной и рыбной продукции и срокам годности; по вопросам оказания транспортных услуг; по вопросам качества и безопасности товаров и услуг, приуроченная ко Дню качества; по вопросам финансовых услуг, приуроченная к Всероссийской Неделе сбережений 2022; по услугам такси и каршеринга; ко Дню правовой помощи детям; по вопросам качества и безопасности детских товаров, выбору новогодних подарков; по вопросам качества и безопасности, условий хранения и сроков годности пищевых продуктов.

В целях просветительской деятельности специалистами консультационного центра было подготовлено 48 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 4 247 экземпляров методического материала (памяток и буклетов)