

## Итоги работы

### Консультационного центра и пунктов по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» за 9 месяцев 2019г.

В отчетном периоде консультационным центром и пунктами продолжалась работа по оказанию гражданам консультативной помощи по вопросам защиты прав потребителей.

Государственное задание по 9 месяцам 2019 года выполнено в полном объеме.

За 9 месяцев 2019 года консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 7895 консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Основное количество консультаций – (7595) было оказано специалистами ФБУЗ.

Консультирование граждан проводится посредством телефонной связи, с использованием электронных средств связи, на личном приеме и путем рассмотрения письменных обращений потребителей.

По телефону – 5701 ед.

На личном приеме - 2116 ед.

С использованием электронных средств связи – 78 ед.

Объем консультаций, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, составил:

	за 9 месяцев 2018г.	за 9 месяцев 2019 г.
Всего консультаций:	7554	7895
На базе консультационного центра ФБУЗ	7149	7595
На базе консультационных пунктов	405	300

Из общего количества консультаций, наибольшую долю составляют консультации по вопросам качества и прав потребителей по возврату, обмену или расторжению договора в отношении следующих товаров и услуг.

Обувь и одежда - 18,6%;

Мобильные телефоны – 14,7%;

Технически сложные товары – 15,4%;

Услуги ЖКХ – 7,1%;

Мебель - 6,8%.

Общие вопросы применения законодательства о ЗПП – 7,7%.

По сравнению с 9 месяцами 2018 года в 2,3 раза уменьшилось число обращений по вопросам долевого строительства (со 150 до 64). Также уменьшилось число обращений за консультациями: - по вопросам продажи товаров дистанционным способом - в 1,75 раза (с 231 до 132); качества услуг связи – почти в 2 раза (со 238 до 121), бытовые услуги в 1,65 раза (с 374 до 226).

В тоже время на 16,5% выросло число консультаций по вопросам ЖКХ (с 480 до 559). На 18,1% выросло число консультаций по претензиям потребителей при приобретении мобильных телефонов (с 984 до 1162); обуви – в 2,1 раза (с 453 до 960).

При оказании консультационных услуг специалистами центра и пунктов, продолжается оказывание помощи потребителям в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд.

Количество подготовленных проектов претензий и исковых заявлений за 9 месяцев 2019 года составило 103 единицы.

	за 9 месяцев 2018 года	за 9 месяцев 2019 года
<b>Всего, в том числе:</b>	98	103
Претензии	76	79
Исковые заявления	22	24

Из общего числа претензий наибольший удельный вес составили:

- 27,8 % претензии по качеству технически сложных товаров
- 22,8%; - обуви и одежды.;
- 15,2%; - мобильные телефоны.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам качества мобильных телефонов (7), технически сложных товаров(5), услуг ЖКХ (3); мебели (2), строительных материалов(3), финансовых услуг (1).

Продолжается работа по информированию населения с использованием сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области».

За 9 месяцев 2019г.. по сравнению с 2018 годом количество памяток, размещенных на сайте, увеличилось с 21 до 26.

Специалисты центра и пунктов приняли участие в 9 тематических «горячих линиях», проводимых Федеральной службой.

Еще одним из важных направлений в деятельности центра является проведение товароведческих экспертиз по заявлениям потребителей, субъектов предпринимательской деятельности, а также по определениям судов.

Номенклатура товароведческих экспертиз включает в себя:

Экспертизу товаров легкой промышленности (одежда, обувь, меховые изделия, изделия из кожи, изделия бытового назначения (постельное белье, одеяла, подушки и пр.), услуги прачечных и химчисток);

Строительно-техническая экспертиза;

Экспертиза технически-сложных товаров, в том числе электротехнических и электромеханических устройств,

Экспертиза средств телефонной и мобильной связи, компьютеров, планшетов, приставок и прочей техники.

Поддержание всего спектра товароведческих экспертиз находится на постоянном контроле. Так за 9 месяцев прошли очередное обучение и были аттестованы специалисты по следующим направлениям:

- Экспертиза обувных и кожгалантерейных изделий;
- Экспертиза услуг прачечных и химчисток;
- Экспертиза швейных изделий, в том числе из кожи и меха.
- Экспертиза бытовой радиоэлектронной техники и средств сотовой связи.

В настоящее время консультационный центр проводит весь необходимый спектр товароведческих экспертиз (21 вид), на которые имеется спрос.

Наибольшее количество экспертиз проводятся по определениям судебных органов и по заявлениям потребителей – 93,4 %, по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности – 6,6%.

#### Количество проведенных экспертиз

	за 9 месяцев 2018 года	за 9 месяцев 2019 года
Всего, в том числе:	123	212
По о заявлениям потребителей и определениям судебных органов	121	198
По заявлениям субъектов предпринимательской деятельности	2	14

Анализ проведенных экспертиз показал, что 1 ранговое место, с удельным весом 29,7% занимают экспертизы обуви и одежды, 2 место - 25,0%; экспертизы мобильных телефонов; строительно-технические экспертизы в общем объеме составляют – 20,0%; экспертизы мебели - 7,5%.; экспертизы технически сложных товаров - 6,1%.