

Итоги работы

Консультационного центра и пунктов по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» в 1 полугодии 2019г.

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

Государственное задание на 1 полугодие 2019 года выполнено в полном объеме.

За 1 полугодие 2019 года консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 5347 консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Основное количество консультаций – (5132) 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 - 3881ед.

На личном приеме - 1411ед.

С использованием электронных средств связи - 55ед.

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

	за 1 полугодие 2018г.	за 1 полугодие 2019 г.
Всего консультаций:	5037	5347
На базе консультационного центра ФБУЗ	4792	5132
На базе консультационных пунктов	245	215

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 - 17,6%;

Мобильные телефоны – 15,0%;

Технически сложные товары – 14,8%;

Услуги ЖКХ – 8,0%;

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

По сравнению с 1 полугодием 2018 года более чем на треть уменьшилось число обращений по вопросам долевого строительства со 115 до 32. Уменьшилось число обращений за консультациями: - по вопросам продажи товаров дистанционным способом - в 1,8 раза (со 159 до 90); качества услуг связи – 1,6 раза (со 113 до 32).

В тоже время на 31,6% выросло число консультаций по вопросам ЖКХ (с 323 до 425), На 42,3% выросло число консультаций по претензиям потребителей при приобретении мобильных телефонов (с 563 до 801); обуви – на 68,6% (с 360 до 607).

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 на личном приеме в за 1 полугодии 2019 года составило 73 единицы.

	за 1 полугодие 2018 года	за 1 полугодие 2019 года
Всего, в том числе:	79	73
Претензии	61	60
Исковые заявления	18	13

Из общего числа претензий наибольший удельный вес составили:

- 30% претензии по качеству обуви и одежды.;
- 23,3% - технически сложные товары;
- 18,3%; - мобильные телефоны.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам качества мобильных телефонов (4), технически сложных товаров(4), услуг ЖКХ; пластиковых окон мебели, строительных материалов , финансовых услуг (1 по каждому направлению).

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

По сравнению с 1 п/г 2018 года количество памяток, размещенных на сайте, увеличилось в 1,3 раза с 14 до 20.

Специалисты центра и пунктов приняли участие во всех 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 1 полугодие 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 – более 92 %, по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности – около 8%.

Количество проведенных экспертиз

	2018 г (1 полугодие)	2019 г (1 полугодие)
Всего, в том числе:	86	148
По о заявлениям потребителей и определениям судебных органов	85	136
По заявлениям субъектов предпринимательской деятельности	1	12

Анализ проведенных экспертиз показал, что 1 ранговое место, с удельным весом 31,8% занимают экспертизы товаров легкой промышленности, 2 место 27,7% - экспертизы мобильных телефонов. Строительно-технические экспертизы в общем объеме составляют - 20%, экспертизы мебели - 9,2%. Экспертизы технически сложных товаров - 8,9%.

Консультации по вопросам защиты прав потребителей и в дальнейшем будут проводиться с учетом актуальных проблем и потребностей граждан. Будет организовано консультирование по вопросам оказания туристических услуг, детского отдыха, подготовки детей к школе и др.