

Итоги работы

Консультационного центра и пунктов по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» за 1 квартал 2020г.

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

Государственное задание в 1 квартале 2020 года выполнено в полном объеме.

За 1 квартал 2020 года консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 2243 консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Основное количество консультаций – (2174) 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 - 1554ед.

На личном приеме - 669 ед.

С использованием электронных средств связи - 20 ед.

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 - 13,5%;

Мобильные телефоны – 16,8%;

Технически сложные товары – 15,9%;

Услуги ЖКХ – 7,8%;

Общие вопросы применения законодательства о ЗПП – 9,1%.

По сравнению с 1 кварталом 2019 года уменьшилось число обращений за консультациями: - по вопросам: продажи обуви и одежды – на 40,3% (с 504 до 301); бытовых услуг в 2 раза (65 до 32); долевого строительства со 14 до 5.

В тоже время на 15,6% выросло число консультаций по претензиям потребителей при приобретении мобильных телефонов (с 326 до 377); технически сложных товаров на 13,7% (со 313 до 356).

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

Количество подготовленных проектов претензий и исковых заявлений на личном приеме в за 1 квартал 2020 года составило 28 единиц в том числе: претензии – 25, исковые заявления - 3.

Из общего числа претензий наибольший удельный вес составили вопросы защиты прав потребителей при приобретении мебели - 25,0%

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

В 1 квартале 2020 года подготовлено и размещено на сайте 9 памяток по актуальным вопросам защиты прав потребителей: «Портал ГИС ЗПП. Как воспользоваться важной и полезной информацией», «Претензионный порядок при восстановлении нарушенных прав потребителя», «Договор займа с микрофинансовой организацией», «Услуги ЖКЖ. Оплата за отопление», «Покупаем детское кресло для автомобиля» и др.

Специалисты центра и пунктов приняли участие в тематических «горячих линиях» (4), 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.

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

Все экспертизы проведены по определениям судебных органов и по заявлениям потребителей.

Количество проведенных экспертиз 1 квартал 2020 г составило 54 ед. (за 1 квартал 2019г. - 76). Снижение числа экспертиз связано с различными

ограничениями в торговой деятельности в 1 кв. текущего года, с уменьшением числа обратившихся по вопросам качества одежды и обуви на 40%.

Из общего числа экспертиз проведено: экспертиз мобильных телефонов-10, обуви – 10, одежды – 4, мебели - 4, технически сложных товаров (в т.ч. бытового назначения)-4, прочие-11.

Проведены занятия с учащимися средних школ № 2 и № 60, с охватом 106 чел. До слушателей в форме дискуссий и игровой форме доводилась информация о необходимости обладания потребительскими знаниями. Обсуждались правила потребительского поведения, которые подразумевает девиз Всемирного дня защиты прав потребителей «Рациональный потребитель». В дальнейший график занятий со школьниками и студентами был скорректирован с учетом эпидемиологической обстановки.

Специалисты Консультационного центра активно взаимодействовали с образовательными учреждениями по организации конкурса рисунков среди общеобразовательных школ, приуроченного ко Всемирному дню защиты прав потребителей.