

Результаты деятельности КЦ и КП за 3 квартал 2018 года

В 3 квартале 2018 года, консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 2517 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 2357 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 733 человек обратились за консультацией лично, 1758 человек - по телефону, 26 - с помощью электронных коммуникаций.

19 потребителям была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Объем консультационных услуг за 3 квартал 2018 г. по сравнению с 3 кварталом 2017 г. по филиалам:

	3 квартал 2017г.	3 квартал 2018г.
КП г. Грязи	30	2
КП г. Елец	77	48
КП г. Лебедянь	55	55
КП г. Задонск	18	20
КП г. Данков	18	5

Анализ обращений граждан показал, что по-прежнему, преобладают вопросы, касающиеся применения общих положений законодательства о защите прав потребителей, качества строительных материалов и изделий, одежды, обуви, технически сложных товаров, мобильных телефонов и др.

Количество проведенных консультаций	Всего	КЦ	КП
Общие вопросы применения законодательства ЗПП	271	280	11
Услуги ЖКХ	157	145	12
Долевое строительство	35	35	0
Услуги связи	125	125	0
Туристские услуги	17	15	2
Финансовые услуги	53	53	0
Бытовые услуги	96	86	10
Медицинские услуги	17	17	0
Образовательные услуги	9	9	0
Транспортные услуги	11	10	1
Услуги общественного питания	18	18	0
Продажа продовольственных товаров	54	51	3

Технически сложные товары (в т.ч. бытового назначения)	398	390	8
Мобильные телефоны	421	406	15
Обувь	93	85	8
Парфюмерно-косметические товары	5	3	2
Одежда	82	74	8
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	19	17	2
Аудио-визуальные изделия и фонограммы	3	3	0
Строительные материалы и изделия	63	63	0
Мебель	174	170	4
Двери	60	58	2
Пластиковые окна и иные виды окон	59	59	0
Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	13	12	1
Игрушки	32	32	0
Продажа товаров дистанционным способом	72	65	7
Прочие	160	96	64

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 37 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 37 экспертиз по заявлениям потребителей и в ходе судебного разбирательства.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ оказана помощь в составлении 15 претензии, 4 исковых заявлений.