**О результатах деятельности Консультационного центра и Консультационных пунктов для потребителей в 2022 году**

Информирование и консультирование населения Республики Бурятия по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка является основным направлением деятельности Консультационного центра и Консультационных пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия».

Основной задачей информирования и консультирования по защите прав потребителей является система формирования у населения способности грамотного поведения на потребительском рынке, уметь отстаивать свои потребительские права, уметь предъявлять свои законные права при покупке некачественного товара и оказании услуг ненадлежащего качества.

Консультационным центром и Консультационными пунктами в 2022 году была продолжена работа по информированию и консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей. Всего за отчетный год оказано 5408 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ, из них получили консультации по телефону 82,1% потребителей, на личном приеме проконсультировано 14,3% потребителей, с использованием электронных коммуникаций проконсультировано 3,5%.

В целях оказания юридической помощи потребителям в отношении продавцов товаров и исполнителей услуг подготовлено 776 проектов документов (претензии, исковые заявления в судебные органы, обращения в органы надзора).

Консультации при продаже товаров составили от общего количества 70%, консультации при оказании услуг и выполнении работ остались на прежнем уровне и составили 30%.

Проведенный анализ показывает по сравнению с 2021 годом снижение обращений потребителей на технически-сложные товары и мобильные телефоны на 1,2% и 2,9% соответственно. При этом рост количества обращений на некачественную одежду и обувь, либо неправомерный отказ в удовлетворении требований потребителей на 2,5% и 1,6% соответственно.

При оказании услуг и выполнении различных работ наибольший объем составляют консультации по финансовым услугам, по сравнению с 2021 годом рост количества консультаций по финансовым услугам на 2,3%, также значительно увеличилось количество обращений по бытовым услугам, рост составил 2,6%, при этом количество обращений при предоставлении жилищно-коммунальных услуг сократилось на 1,5%. По всем вопросам потребителям даны консультации и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В целях повышения правовой грамотности населения республики по вопросам защиты прав потребителей проводилось тематическое консультирование потребителей, была организована работа 198 тематических «горячих линий», в ходе которых потребителям даны ответы и разъяснения законодательства по интересующим их вопросам.

В рамках просветительской деятельности организовано и проведено 907 мероприятий по информированию потребителей. Публичные мероприятия проводились путем проведения бесед, лекций, круглых столов с потребителями и представителями бизнес-сообществ. Всего на публичных мероприятиях приняло участие более 12700 слушателей.

Осуществлялось взаимодействие с муниципальными образованиями в районах республики по размещению информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей на сайтах органов местного самоуправления. В отчетном периоде подготовлено и размещено 1705 публикаций и выступлений по различным вопросам защиты прав потребителей.

В целях эффективного информирования населения республики разработано 73 информационных материала по защите прав потребителей, предназначенного для распространения среди потребителей, которыми оформлено 2588 информационных стендов и «Уголков для потребителя». Среди населения республики распространено около 14000 памяток по вопросам защиты прав потребителей.

Деятельность Консультационного центра и Консультационных пунктов для потребителей по оказанию консультативной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей продолжается.

**Для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей можно обратиться по телефонам:**

**Единого Консультационного Центра Роспотребнадзора** 8 800 555 49 43 (круглосуточно, звонок бесплатный);

**Консультационного центра для потребителей в г. Улан-Удэ (в рабочее время):**

* 8 (3012) 37-90-29, 8 (9025) 62 34 17, E-mail: zpp\_cgebur@mail.ru;

 **Консультационного пункта для потребителей** **(в рабочее время):**

- в Консультационный пункт для потребителей в Джидинском районе по телефонам 8 (30134) 41620, по адресу: с.Петропавловка ул.Кирова 6: В Закаменском районе - 8 (30137) 45437, по адресу: г.Закаменск ул.Больничная 6 , E-mail: ses\_dzhida@mail.ru. Обращаться в рабочее время.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» напоминает. Справочник потребителя с примерными формами документов, памятки, актуальные сведения об основных нормативно-правовых актах в сфере защиты прав потребителей, результаты контрольно-надзорных мероприятий, сведения о продукции, несоответствующей требованиям законодательства, судебная практика и другая необходимая информация для потребителей размещены на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП) **http://zpp.rospotrebnadzor.ru.**