

## Анализ

### результатов работы Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» за 3 квартал 2018 года

В 3 квартале 2018 года в Консультационном центре и 16 пунктах для потребителей в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» (далее – ФБУЗ «ЦГиЭ») работало 43 сотрудника (15 юристов и 28 врачей) на функциональной основе.

За отчетный период было проконсультировано 5230 человек, в том числе:

- по вопросам защиты прав потребителей – 1146;
- по вопросам санитарного законодательства – 3827.

Консультации по вопросам защиты прав потребителей велись по следующим направлениям:

- Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
- Права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.
- Права потребителей на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах).
- Права потребителей на просвещение, государственную и общественную защиту их интересов.
- Составление претензий, обращений, ходатайств, заявлений.
- Защита прав потребителей в судебном порядке (исковые заявления).

В 3 квартале 2018 года консультации по вопросам защиты прав потребителей проводились преимущественно по телефону, их количество составило 730 (или 63,3 % от общего количества консультаций).

При этом, на личном приеме услугу консультирования получили 355 (или 30,9 %) обратившихся, количество консультаций с использованием электронных коммуникаций составило 61 (или 5,3 %).

Основными востребованными направлениями консультирования были общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, по которым обратились – 373 человека (или 32,5 % от общего количества консультаций), услуги ЖКХ – 82 (7,1 %); продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения) - по 69 обращения (по 6,0 %); продажи одежды – 66 (5,7 %); продажи продовольственных товаров – 60 (5,2 %); туристических услуг – 53 (4,6 %); бытовым услугам – 51 (4,4 %).

Следует отметить, что по сравнению с 3 кварталом 2017 года в отчетный период 2018 года у потребителей на 61,4 % увеличилось количество обращений по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей (в 2017 году было 231 обращение или 23 % от общего количества).

Количество консультаций, при проведении которых специалистами Консультационного центра и пунктов были подготовлены и выданы заявителям проекты юридически значимых документов в 3 квартале 2018 года по сравнению с этим же периодом предыдущего года возросло на 17,3 % и составило 54 единицы (в 2017 году – 46), из них: 25 претензий (в 2017 году – 29); 26 проектов исковых заявлений в суды (в 2017 году – 21); 3 обращения в органы надзора (в 2017 году – 8).

Диапазон подготовленных проектов документов широкий. Это и вопросы продажи непродовольственных товаров, в том числе дистанционным способом, ненадлежащего качества, с нарушением требований действующего законодательства (технически сложных товаров, мобильных телефонов, одежды, мебели, дверей,), претензий к услугам ЖКХ, медицинским услугам, бытового обслуживания населения, связи, образовательным, транспортным, общественному питанию.

В целях повышения потребительской грамотности населения в 3 квартале 2018 года проведено 279 мероприятий по осуществлению образовательной деятельности, что в 2 раза больше, чем в предыдущем году (в 2017 году – 137, за этот же период 2016 года не проведено ни одного), из них: 271 семинар, в том числе в период проведения профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения, 8 «круглых столов» и конференций.

За отчетный период 2018 года по сравнению с предыдущим годом количество публикаций и выступлений возросло в 2,7 раз и составило 156 единиц (в 3 квартале 2017 года – составило 57 единиц, в 3 квартале 2016 года – 3 единицы). Увеличилось число публикаций и выступлений на различных сайтах, которое составило 132 единицы при 52 единицах в 3 квартале 2017 года и при 2 единицах в 3 квартале 2016 года). В печатных изданиях, на радио и телевидении за 3 квартал в 2018 года проведено 24 выступления (в 2017 году – 12, в 2016 году - одно).

Так, например, на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» в 3 полугодии 2018 года опубликованы 72 информации на разные темы, включая сведения о работе центра, образцах претензий, исковых заявлений, обращений в Роспотребнадзор, судебной практике, пополнения раздела «Вопрос-ответ», «Инфотеки» для самоинформирования потребителей, где размещены памятки потребителям, раздела «Статистика обращений», который обновляется ежемесячно.

Еженедельно на сайте ФБУЗ «ЦГиЭ» проводились публикации информации «Уроки финансовой грамотности» (всего – 11 статей), в которых за отчетный период были раскрыты темы: «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования», «О применении отдельных норм страхования», «Об оплате банком процентов за пользование деньгами на счете клиента», «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)», «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», «О порядке оплаты услуг по переводу денежных средств и услуг

платежной инфраструктуры в платежной системе Банка России», «О ключевой ставке Банка России», «О табличной форме индивидуальных условий договора в связи с поправками к Закону о потребительском кредите (займе)», «Об оплате банком процентов за пользование деньгами на счете клиента», «Об изменениях Правил направления средств материнского капитала», «О совершенствовании законодательства о потребительском кредитовании и работе Центрального банка Российской Федерации».

В целях повышения грамотности населения и обучения граждан основам законодательства по защите прав потребителей специалистами ФБУЗ «ЦГиЭ» проводились мероприятия по образовательной деятельности.

Например, при проведении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения слушатели на бесплатной основе познакомились с основами законодательства о защите прав потребителей. За отчетный период данная информация была доведена до 2493 человек.

В июле и сентябре 2018 года на семинарах, организованных «Ассоциацией председателей советов многоквартирных домов Московской области в Клинском муниципальном районе», представитель консультационного пункта для потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ» выступил с разъяснениями по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, включая порядок составления претензий и исковых заявлений на некачественные коммунальные услуги.

В Муниципальном межпоселенческом учреждении культуры «Центральная библиотека имени С. Есенина» (г. Люберцы) проведена лекция на тему «Актуальные вопросы ЖКХ». Присутствовало 25 человек.

В Люберецком филиале ГПБОУ «Московский областной медицинский колледж № 2» (г. Люберцы) прочитаны две лекции на темы: «Финансовая грамотность населения» и «Требования к маркировке товаров». Присутствовало 38 человек.

В средней школе села Рахманово Павлово-Посадского городского округа для родительского актива прочитана лекция по тематике «Какие товары нельзя вернуть или обменять?» Присутствовало 18 человек.

В МБОУ ДО "Центр внешкольной работы" (г. Егорьевск) прочитана лекция «Законодательство о защите прав потребителей». Присутствовало 40 человек.

Для более глубокого ознакомления с законодательством в сфере защиты прав потребителей специалистами ФБУЗ «ЦГиЭ» в 3 квартале 2018 года были разработаны 42 методических материала, которые распространены гражданам в количестве 4005 штук, по темам: «Что необходимо знать потребителю о сроке годности товара, сроке службы товара и гарантийном сроке», «Что необходимо знать о требованиях к учебным изданиям и ученическим портфелям и ранцам для детей и подростков», «На что обратить внимание при покупке школьной формы», «Памятка потребителям, приобретающим детские товары», «Памятка потребителю о качестве и безопасности школьных канцтоваров», «Памятка потребителю по обмену или возврату детского товара», «О соблюдении обязательных требований

действующего законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей» «На что обратить внимание при покупке ювелирных изделий» и проч.

Количество проведенных «горячих линий» специалистами Консультационного центра и 16 пунктов в 3 квартале 2018 года составило 31 единицу. Темы «горячих линий»: о туристических услугах и инфекционных угрозах за рубежом; по вопросам безопасности детских товаров, школьных принадлежностей. На телефоны «горячих линий» поступило 669 звонков от граждан.