

Итоги деятельности и Консультационного центра  
и Консультационных пунктов 3 квартал 2022 года

В течение 3 квартала 2022 года, в Консультационный центр и Консультационные пункты ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Удмуртские Республики» обратилось 809 человек из них проконсультировано:

- личный прием: 298
- телефон: 389
- электронная почта: 26

*В структуре обращений граждан за 3 квартал 2022 года можно выделить следующие сегменты:*

- общие вопросы применения законодательства в сфере защиты прав потребителей: 74
- технически - сложный товар: 56
- одежда: 55
- мобильные телефоны: 48
- строительные материалы и изделия: 44
- туристические услуги: 39
- обувь: 39
- услуги ЖКХ: 38
- продажа товаров дистанционным способом: 38
- продажа продовольственных товаров: 34
- пластиковые окна и иные виды окон: 32
- финансовые услуги: 30
- мебель: 28
- долевое строительство жилья: 28
- транспортные услуги: 20
- двери: 18
- услуги общественного питания: 15
- по иным вопросам потребительского законодательства (по вопросам оказания услуг связи, образовательных услуг медицинских услуг, покупки лекарственных препаратов, транспортных услуг, изделия из драгоценных камней и металлов, детские товары игрушки): 173

С целью защиты прав потребителей досудебном и в судебном порядке потребителям оказана консультационная помощь в составлении проектов претензий и исковых заявлений:

1. проектов Претензий: 60, по 34 из них продавцы (исполнители, изготовители) решили вопрос с потребителями в досудебном порядке.

2. проектов Исковых заявлений: 26 по результатам рассмотрения судебными органами по 8 искам приняты решения в пользу потребителя, 18 исковых заявлений находится на рассмотрении в судебных органах.

По решению суда общей юрисдикции в пользу потребителей взыскана денежная сумма в размере 379 000 руб. 00 коп., сумма штрафа (50% от суммы цены иска) в пользу потребителей составляет 189 000 руб. 00 коп.

Разработано 2 памятки для населения по вопросам защиты прав потребителей на темы: «Финансовые услуги» «Платные образовательные услуги».

В первом III квартале 2022 года проведено 16 Лекций, Вебинаров, для производителей и продавцов товаров и услуг на темы: «Применение положений законодательства РФ «О защите прав потребителей», Приобретение технически - сложных товаров». Приняло участие около 100 человек.

Проведено 4 горячие линии: обратилось 30 человек, основные вопросы:

- финансовые услуги (страхование жизни),
- жилищно - коммунальным услугам,
- не предоставление полной достоверной информации о ценниках,
- нарушение сроков по гарантийному ремонту,
- возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом,
- некачественное оказание бытовых услуг.

В течение III квартала 2022 года Консультационными центром и Консультационными пунктами проведена работа, по участию в 66 профилактических визитах в части законодательства в сфере защиты прав потребителей в организациях торговли, общественного питания, услуг гостиниц, медицинских услуг совместно с Управлением Роспотребнадзор по Удмуртской Республике его территориальными отделами.