За 2020 год Консультационным центром совместно с консультационными пунктами ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Мурманской области» было рассмотрено и проведено консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав 3 436 обращений, по сравнению с 2019 годом, количество обращений потребителей выросло на 1,2%.

- на личном приеме - 1025 консультаций, из них консультационным центром-469, консультационными пунктами -556;

- по телефону – 2009 консультаций, из них консультационным центром – 1091, консультационными пунктами – 918;

- письменных консультаций (проекты документов: иски и претензии, проекты обращений в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) оказано 345 (из них консультационным центром -176, консультационными пунктами -169);

- посредством использования электронных средств связи, в том числе в электронном виде проведено 402 консультирований, из них консультационным центром -130, консультационными пунктами -272.

В рамках выполнения поручений Управления Роспотребнадзора по Мурманской области на выполнение государственного задания подготовлено и направлено в Управление 309 письменных консультаций, в том числе 206 консультаций на обращения, поступившие в электронном виде.

Наибольшее количество консультаций в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции проведено посредством телефонной связи – 58,5%.

В структуре обращений граждан наибольшее количество обращений приходится на покупку технически сложных товаров бытового назначения, а именно: планшетные компьютеры, ноутбуки, телевизоры, крупная бытовая техника - 395 (11,5%);

На втором месте по количеству обращений - обращения, связанные с приобретением мобильных телефонов – 342 (10%);

Также консультационным центром и пунктами регистрируется существенное количество обращений, связанных:

-с оказанием услуг по изготовлению и продаже мебели -181 (5,3%);

- предоставлением транспортных услуг – 156 (4,5%),

-туристских услуг – 122 (3,55%),

-финансовых услуг – 114 (3,3%),

-бытовых услуг – 110 (3,2%),

-обращений в связи с приобретением одежды -131 (3,8%), обуви- 121 (3,5%).

В случаях, где нарушены нормы гражданского законодательства, потребителю предлагается составление претензии в адрес продавца (исполнителя, изготовителя) либо самостоятельно – используя образцы, предоставленные консультационным центром/пунктом, либо воспользоваться услугой по написанию претензии на платной основе специалистами Учреждения.

В целях информирования граждан об их потребительских правах и способах их защиты на сайте ФБУЗ «Центр гиены и эпидемиологии в Мурманской области» работает раздел «Консультационный центр по защите прав потребителей», где представлены следующие данные:

- Контакты консультационного центра и пунктов для потребителей.

- Сведения о деятельности консультационного центра и пунктов.

- Законодательство по защите прав потребителей.

- Азбука потребителя.

- Памятки для потребителя.

- Примеры претензий.

- Примеры исковых заявлений.

- Перечень экспертных организаций Мурманской области.

- Суды Мурманской области.

- Решения судов

Через электронную приемную консультационного центра для потребителей можно оставить обращение.

Постановлением Правительства Мурманской области «Об утверждении региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018-2020 годы» ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области» включен в программу в качестве ответственного исполнителя по проведению занятий по финансовой грамотности для различных групп населения в муниципальных образованиях Мурманской области. В результате исполнения плана региональной программы, Центром проведены занятия по финансовой грамотности населения.

С целью повышения информированности населения в области защиты прав потребителей, повышение уровня финансовой грамотности населения в условиях распространения коронавирусной инфекции на сайте ФБУЗ и в группе ВКонтакте размещено 58 информаций такие как:

1. О рекомендациях для потребителей микрофинансовых услуг в период пандемии коронавируса

2. Об угрозе безопасности жизни и здоровья потребителям туристических услуг.

3. Актуальные вопросы, связанные с защитой прав потребителей, в связи с ситуацией с коронавирусом.

4. Внимание: новый вид мошенничества.

5. Правила доставки еды на дом в период самоизоляции.

6. Об основных видах мошенничества, связанных с распространением коронавирусной инфекции.

7. О грамотных финансовых решениях в период пандемии коронавируса.

8. О работе единого консультационного центра Роспотребнадзора.

9. О снижении затрат потребителей на переводы денежных средств в период пандемии коронавируса.

10. Об особенностях онлайн торговли в период пандемии коронавируса.

11. Кредитные каникулы

12. Об особенностях приобретения товаров через интернет в период распродаж

и другие.

Специалисты консультационного центра и консультационных пунктов приняли участие в проведении 22 тематических «Горячих линий», в ходе которых было отвечено на 365 вопросов по различным тематикам.