

Результаты деятельности КЦ и КП за 2 квартал 2016 года

Во 2 квартале 2016 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 3073 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 2767 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 805 человек обратились за консультацией лично, 2248 человек - по телефону, 20 - с помощью электронных коммуникаций 37 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

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 и прочие вопросы.

| Количество проведенных консультаций | Всего | На базе ФБУЗ | | В том числе на базе МФЦ |
|---|-------|--------------|----|-------------------------|
| | | КЦ | КП | |
| Консультации по общим вопросам применения законодательства ЗПП | 639 | 408 | 38 | 193 |
| Консультации по вопросам ЖКХ | 165 | 102 | 45 | 18 |
| Консультации по финансовым услугам | 37 | 7 | 0 | 30 |
| Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров | 35 | 17 | 2 | 16 |
| Консультации по вопросам продажи непродовольственных товаров (обуви, одежды, мобильных телефонов, сложной бытовой техники, косметики и парфюмерии и ювелирных изделий и т.п.) | 1467 | 1045 | 58 | 364 |
| Консультации по продаже товаров дистанционным способом | 26 | 6 | 1 | 19 |
| Консультации по долевому строительству и стройматериалам | 246 | 208 | 4 | 34 |
| Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам | 59 | 12 | 0 | 47 |
| Прочие консультации | 399 | 331 | 48 | 20 |

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 102 экспертизы качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 102 экспертизы по заявлениям потребителей и в ходе судебного разбирательства.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ оказана помощь в составлении 20 претензий, 7 исковых заявлений и 10 проектов обращений в органы надзора (контроля).