**О деятельности консультационного центра и консультационных пунктов для потребителей за 2024 год**

В целях предупреждения нарушений прав потребителей, повышения уровня потребительской грамотности населения и оказания помощи населению в разрешении конфликтных ситуаций в правовых взаимоотношениях потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя услуг) Консультационным центром и консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» (далее – КЦ и КП) проводится работа по следующим направлениям:

- консультирование потребителей при возникновении конфликта «продавец-потребитель» (персонально и по телефону);

- консультирование потребителей перед покупкой товара и услуги;

- информирование и консультирование по вопросам защиты прав потребителей населения Нижегородской области с использованием средств массовой информации (в т.ч. через систему Интернет);

- претензионная работа;

- составление исковых заявлений;

- представительство в суде;

- анализ договоров на оказание услуг, проведение работ;

- формирование инфотеки и организация работы с ней;

- обобщение практики деятельности КЦ и КП по вопросам защиты прав потребителей.

В течении 2024 г. специалистами КЦ и КП проведена следующая работа:

1. Дано консультаций на личном приеме, по телефону, с использованием электронных коммуникаций – **3648**,из них: - по качеству промышленных товаров и продуктов питания – **1622**

- по качеству услуг, в различных областях – **998**

- общие вопросы защиты прав потребителей – **138**,

- прочие вопросы – **882.**

2. Сотрудниками КЦ и КП составлено 68 исковых заявлений о защите прав потребителей, ответов и обращений в органы надзора – 59, проектов претензий - 13.

3. В рамках работы Консультационного центра и консультационных пунктов специалистами ведется информационно-просветительская деятельность, проводится разъяснительная работа среди населения
по актуальным вопросам защиты прав потребителей, в частности на основе обобщения и анализа правоприменительной практики давались консультации для потребителей путем публикации материалов на сайте и в группе социальной сети «ВКонтакте».

В марте 2024 года специалистами Консультационного центра для потребителей была проведена лекция по финансовой грамотности в муниципальном информационном центре правовой культуры ЦГБ им. В. И. Ленина, приуроченная к Всемирному дню защиты прав потребителей.

В течении 2024 г. было проведено 10 горячих линий.

Инфотека для потребителей, состоящая из 27 разделов (продукты питания, товары народного потребления, оказание различных видов услуг населению и т.д.) в течении 2024 г. пополнялась дополнительными материалами по разделу Нижегородское законодательство в области услуг ЖКХ, энергосбережение, финансовые услуги и исполнительное производство. Информационные ресурсы инфотеки находятся в свободном доступе для потребителей, получающих консультации в нашем центре.