

## **Итоги проведения горячей линии ко Всемирному дню защиты прав потребителей**

В период проведения «горячей линии» по вопросам защиты прав Потребителей в судебном порядке, приуроченной к Всемирному дню защиты прав потребителей с 11 марта по 22 марта 2024 года отделом гигиенического обучения и консультационных услуг ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» проведена следующая работа.

Накануне проведения «горячей линии» был размещен анонс, а также информация о девизе, под которым отмечается праздник на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области», на сайтах администрации г. Смоленска и муниципальных образований Смоленской области, а также ГИС ЗПП.

За время проведения «горячей линии» поступило 109 обращений, из них 64 обращения поступило по телефону «горячей линии», 43 обращения, при которых консультации были оказаны при личном приеме и 2 обращения поступило через средства электронной коммуникации. Всем потребителям были даны исчерпывающие консультации.

На основании обращения потребителей специалистами консультационного центра было составлено 5 проектов претензий и 2 проекта исковых заявления.

В период проведения «горячей линии» была распространена 421 памятка различной тематики.

В рамках информирования населения, приуроченного к Всемирному дню защиты прав потребителей в соответствии с объявленным девизом специалистами консультационного центра были разработаны и размещены на официальном сайте учреждения памятки на тему «Займ-боты: что это такое и как не стать жертвой мошенников», «Ответственный искусственный интеллект для потребителей», «Влияние искусственного интеллекта на покупки в интернет-магазинах», «Искусственный интеллект и персональные данные потребителей».