



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕК**

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по Новгородской области**

Германа ул., д. 14, Великий Новгород, 173002

Тел/факс (8162)77-14-34, E-mail: info@53.rospotrebnadzor.ru

<http://www.53.rospotrebnadzor.ru>

ОКПО 74991880, ОГРН 1055300903833, ИНН/КПП 5321101433 / 532101001

№ 53-00-03/07-~~1721~~-2025
от 01.04.2025

Главам Администраций
муниципальных районов и округов
Новгородской области

Мэру города Великий Новгород

Итоги проведения Всемирного дня прав
потребителей

Уважаемый Дмитрий Николаевич!

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее-
Управление) направляет в Ваш адрес итоги проведения Всемирного дня прав
потребителей на территории Новгородской области.

Так, Управлением и его территориальными отделами совместно с
Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ
«Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», органами
государственной власти области, органами местного самоуправления,
общественными организациями, общеобразовательными учреждениями
области и др. организациями на территории Новгородской области с
привлечением средств массовой информации проведены мероприятия в
рамках Всемирного Дня прав потребителей.

Во исполнение плана Управлением проведена следующая работа:

Информация о тематике проведения Всемирного дня прав
потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения
соответствующей информации на сайтах в сети Интернет Управления, ФБУЗ
«Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», органов и
организаций по защите прав потребителей, бизнес сообществ, органов
местного самоуправления, через средства массовой информации, а также
через многофункциональные центры предоставления государственных и
муниципальных услуг.

Информация о девизе Всемирного дня была доведена до широкой
общественности путем размещения информации на стендах в Управлении и
территориальных отделах, в органах местного самоуправления, в
образовательных учреждениях, в библиотеках.

На официальном сайте Управления размещен баннер «15 марта Всемирный день защиты прав потребителей», в котором размещена информация о проводимых мероприятиях Управления в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, также для потребителей создан раздел: Справочник потребителя, в котором размещены памятки по различным видам услуг, образцы претензий, исковых заявлений.

Управлением были подготовлены информационные и статистические материалы (информации), памятки, советы, разъяснения («Требования к обязательной маркировки продуктов питания», «Памятка по выбору товаров», «Самозанятые», «Интернет мошенничество» и др.), всего подготовлено 41 материал (информация), которые были размещены на официальном сайте Управления в сети интернет и направлены в различные организации для информирования граждан.

Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» разработаны лекционные материалы со слайдами по тематике Всемирного дня прав потребителей и по Закону РФ «О защите прав потребителей», которые направлены в адрес Министерства образования Новгородской области.

В адрес Глав муниципальных районов области и городских округов, общественных объединений потребителей, Министерства образования Новгородской области, Министерства промышленности и торговли, в МФЦ, Новгородской областной организации «Всероссийское общество инвалидов», Новгородский областной общественной организации ветеранов (пенсионеров), войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, Уполномоченному по правам человека по Новгородской области были направлены письма о проведении Всемирного дня прав потребителей с приложением пакета документов (пресс-релизы, о девизе Всемирного дня прав потребителей 2025 г., судебная защита прав потребителей, итоги работы по финансовым услугам, с социально уязвимой категорией потребителей, по соблюдению законодательства при реализации табачной и никотинсодержащей продукции, памятки, информации- разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей для использования в работе и консультаций потребителей, и др. документы), всего 52 материала. В 22 органа местного самоуправления направлено 41 вид памяток (распространено 902 памятки).

В адрес Государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» направлены информационные материалы, которые были размещены в 24 МФЦ «Мои документы», распространено через МФЦ 984 информации (материалов).

Кроме этого в преддверии Всемирного дня прав потребителей в МФЦ городов и районах области сотрудниками Управления проведены выездные общественные приемные по консультированию граждан по законодательству о защите прав потребителей.

Совместно с образовательными учреждениями Новгородской области организовано проведение лекций, потребительских уроков-практикумов, семинаров, тренингов и т.д. по пропаганде и разъяснению законодательства в

сфере защиты прав потребителей среди учащихся образовательных учреждений.

Администрациями муниципальных образований города и области, Управлением, Центром информирования и консультирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» совместно с Министерством образования Новгородской области проведено 212 мероприятий (беседы, сюжетно-ролевые игры, конкурсы рисунков, выставки и др.) в образовательных учреждениях, в которых приняли участие 5286 ученика и педагога.

Всего в общеобразовательных учреждениях Новгородской области, средних специальных и высших учреждениях проведено 168 мероприятий (лекции, беседы и др.), в которых приняли участие 5242 учащихся и студентов.

Всего совместно с образовательными учреждениями и органами местного самоуправления на территории области проведено 5 конкурсов, 39 выставок.

Волонтеры проекта «Социальный патруль» 15 марта 2025 года на улицах города Чудово вручали населению брошюры «Основы потребительских знаний».

Так Управлением совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», Министерством образования Новгородской области в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей 2025 года, организован и проведен Конкурс рисунков на тему «Справедливый переход к устойчивому образу жизни» среди учащихся 6-9 классов общеобразовательных учреждений города Великого Новгорода.

Целью конкурсов является стимулирование творческой активности учащихся, развитие у них мышления, воображения и художественного творчества. Основные задачи конкурса: раскрытие творческих способностей и воображения учащихся; предоставление учащимся возможности выразить свои знания и впечатления об их видении устойчивого образа жизни в рисунках.

Образовательными учреждениями по месту своего нахождения организован прием работ от участников и самостоятельно определены лучшие работы для направления на конкурсную Комиссию.

Рисунки учащихся были представлены и размещены в здании Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.

Конкурсная комиссия определила трех победителей, которым вручены поощрительные призы, и все ребята награждены благодарственными письмами за участие, а их педагоги – благодарственными письмами.

В библиотеках города и области проводились информационно-просветительские мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей (размещение памяток, проведение выставок, просветительские беседы и др.). Всего в библиотечных учреждениях проведено 28 мероприятий, в которых приняло участие 336 человек.

В Модельной Колмовской библиотеке было проведено информационное мероприятие для жителей микрорайона «Северный», количество участников-19 человек. Среди участников было проведено анкетирование и были распространены информационные материалы.

На абонементе МБУК Межпоселенческой библиотеке имени Б. С. Романова Валдайского муниципального округа с 10.03.2025 г. по 18.03.2025 г. работала книжная выставка – информация к Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Справедливый переход к устойчивому образу жизни».

Также, информация о выставке размещена в социальной группе в Контакте (просмотрел 91 человек). <https://vk.com/valdaylibrary>, также размещена презентация под девизом «Справедливый переход к устойчивому образу жизни» (просмотрело 94 человека).

Информация об истории Дня защиты прав потребителя и другие информационные материалы размещены в социальных группах в Контакте на страничках Боярской и Лутовенской библиотеках (просмотрело 129 человек).

На абонементе МБУК «Крестецкая межпоселенческая библиотека» работала выставка «Справедливый переход к устойчивому образу жизни».

Старорахинская библиотека провела просветительскую акцию «Потребитель и ЗАКОН!». Локотская библиотека провела акцию, в ходе которой информировала жителей о том, когда и с какой целью проводится День потребителя, рассказала о тематике 2025 года, о правах потребителей. Ручьевская библиотека организовала акцию «Ответственное потребление: путь к устойчивому образу жизни». Винская библиотека провела уличную просветительскую акцию, посвященную Всемирному дню защиты прав потребителей. В Хотольской библиотеке состоялась акция «Наши права» с раздачей одноименных информационных листовок. В Далевской библиотеке прошел час полезной информации «Справедливый переход к устойчивому образу жизни». Устьволмской библиотеке был организован правовой час «Потребитель, знай свои права». В Новорахинской библиотеке состоялся информационный час «Справедливый переход к устойчивому образу жизни». В Детской библиотеке прошел мастер-класс «Веселые зверята», посвященный теме повторного использования вещей.

В Ямской библиотеке развернулась необычная мастерская, где юные творцы постигали азы устойчивого образа жизни через магию природного материала. В Леспромхозовской библиотеке состоялся мастер-класс по созданию поделок из бросового материала. В Зайцевской библиотеке оформлена информационная выставка «Потребителю на заметку», посвященная Всемирному дню потребителей, который отмечается 15 марта.

В филиалах МБУК «Крестецкая ЦБС» оформлены выставки, книжные полки «Полезные советы потребителю», где вниманию пользователей представлены материалы, которые помогут в повседневной жизни: от рекомендаций по выбору продуктов до советов по финансовой грамотности и номеров телефонов соответствующих служб и подразделений.

В Краснофарфорной сельской библиотеке проведены: профилактическая беседа с подростками «Твоя жизнь в твоих руках» с вручением информационных буклетов; информационная беседа для читателей старшего поколения.

В Грузинской сельской библиотеке организована выставка «Всемирный день защиты прав потребителей». В Спасско-Полистной сельской библиотеке проведены часы информации «Время и

деньги» и «Зачем потребителю права». В Оскуюйской сельской библиотеке для читателей старшего поколения проведен час досуга «Жизнь на пенсии». В детской библиотеке проведена информминутка «Знаете ли вы свои права?»

Специалистами МБУ «МСКО «Светоч» организованы: для воспитанников детского сада «Волхов» познавательная игровая программа «Юный финансист»; антинаркотическая акция «Жизнь прекрасна!». С жителями разных возрастных категорий проведены профилактические беседы о вреде наркотиков.

В Оскуюйском центре досуга проведено мероприятие по финансовой грамотности для детей «Азбука финансовой грамотности». В Спасско - Полистком центре досуга проведено тематическое мероприятие «Финансовая подушка от А до Я».

Управлением и территориальными отделами в феврале-марте текущего года проведены мероприятия по консультированию информированию потребителей различных групп социально уязвимой категории населения Новгородской области по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка.

Всего проведено 5 мероприятий (встреч, беседы, лекции) с гражданами различных групп населения: в комплексных центрах социального обслуживания муниципальных районах Новгородской области, отделении Социального фонда России, в АНО «Центр социальной поддержки «Добро», Семейном многофункциональном центре, на мероприятиях присутствовало 97 человек.

Граждане получили ответы на интересующие вопросы, в ходе проведения мероприятий было распространено 12 видов памяток в количестве 900 штук по различным темам.

Управлением в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей проведены мероприятия (беседы, встречи) по разъяснению норм законодательства в области защиты прав с населением Лесновского сельского поселения (охват 25 человек).

В рамках проведения мероприятий по Всемирному дню прав потребителей всего распространено 1605 памяток по защите прав потребителей 36 наименований.

Во время проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей среди школьников, студентов и взрослого населения проводилось анкетирование (опросы), всего проведено 78 мероприятий по анкетированию, в которых приняли участие 1022 опрошенных респондентов.

При анкетировании установлено, что 92% респондентов знают о потребительских правах. Респонденты знают о следующих потребительских правах: Право на качество – 88%, право на безопасность -76%, право на информацию -72%, право на возмещение причинённого вред -72%, право на неустойку – 32%, право на штраф – 35%, право на удовлетворение морального вреда – 54%. Согласно опросу 60% всех респондентов приходилось приобретать некачественные товары, услуги на территории Новгородской области.

В том числе при опросе установлено, что наиболее часто по мнению респондентов нарушаются права потребителей в сфере: общественного

питания – 60%, услуг транспорта – 58%, коммунальные услуги – 3% туристических услуг – 2%, образовательных услуг – 2%, финансовых услуг – 31%.

Действия продавцов и менеджеров, работающих в организациях сферы торговли, обслуживания, являются профессиональными при предъявлении им претензий на некачественные товары (услуги) считают 60% опрошенных.

Столкнувшись с недоброкачественной продукцией не предпринимали никаких действий по возврату, замене, ремонту товара 31% опрошенных. Решали проблему по возврату недоброкачественной продукции самостоятельно при обращении к продавцу 58% опрошенных, через обращение в Роспотребнадзор 3% и всего лишь 2% в судебном порядке.

Знают о всемирном дне прав потребителей 70% респондентов. Из всех опрошенных 90 % знают о существовании Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно опросу 52 % респондентов будут отстаивать свои права даже при небольшом нарушении. Куда обращаться при нарушении прав потребителя знают 71% из опрошенных. Убеждены в необходимости сохранении природы 86 %, из них принимали участие в мероприятиях по очистке водных ресурсов, парков и пр. 58% . Знают какую ценность имеет природа для человека 97%. Соблюдают правила рационального потребления 60% респондентов.

По мнению респондентов, необходимо улучшить просветительскую работу среди населения по вопросам защиты прав потребителей путем проведения уроков в школе, встреч со взрослым населением, увеличения публикаций в сфере защиты прав потребителей в социальных сетях.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что большая часть респондентов знают о правах потребителя, какую ценность имеет природа для человека и в её сохранении.

Во время проведения обучающих мероприятий среди школьников, студентов и взрослого населения проводилось анкетирование (опросы) по финансовым услугам, всего проведено 7 мероприятий по анкетированию, в которых приняли участие 187 опрошенных респондентов (студентов), установлено, что 97 % опрошенных осознают себя потребителями. Знание о потребительских правах составило 80 %. Согласно опросу 75 % всех респондентов или их родителям доводилось защищать свои права как потребителя. 85 % респондентов считает себя финансово грамотными людьми. При этом 78 % нуждаются в повышении своей финансовой грамотности. Согласно опроса 68 % респондентов интересуются вопросами финансовой ситуации в стране и мире. Большинство опрошенных считает важным для человека в современном обществе вести учет личных денежных средств и планировать свой бюджет (91%). Значительное количество респондентов пользуется приложением «Мобильный банк» в телефоне (97 %). В том числе 97 % респондентов пользуются услугами Банка в сети интернет. Из всех опрошенных 89 % знают, что такое электронные деньги, объяснив, что основные возможности электронных денег — это оплата товаров и услуг в интернет (интернет - магазинах), перевод денежных средств онлайн. В том числе при опросе было установлено, что 93 % респондентов владеют сведениями, какие услуги доступны в платежных

терминалах и банкоматах, 82 % знают, как безопасно хранить логины и пароли. 97 % опрошенных считают, что в России необходимо развитие цифровых финансовых услуг.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в целом уровень финансовой грамотности населения (студентов) находится на достаточно высоком уровне 95 %. Однако, как следует, из опроса 89 % опрошенных, по их мнению, нуждаются в повышении своей финансовой грамотности.

В средствах массовой информации было организовано 141 выступление, в том числе на телевидении в различных программах- 3 выступления; в газетах-118 публикаций, на официальном сайте Управления в сети Интернет- 20 материалов (информаций), на сайтах иных организаций размещено (Министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) более 20 материалов по защите прав потребителей.

Информация о тематике проведения Всемирного дня защиты прав потребителей доведена до широкой общественности:

- в районные газеты «Валдай», «Крестцы», «Марево», «Авангард» направлены информационные материалы о тематике проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, для публикации;

В районные газеты «Красная Искра», «Уверские Зори», «Новая жизнь», «Наша жизнь», «Любытинские вести», «Окуловский вестник» на темы: «Ответственность за продажу сигарет без маркировки повысилась», «О вреде вейпинга».

В рамках межведомственной работы проведено 10 мероприятий (4 конференции, семинаров; 4 совещания, 2 заседания).

В целях обеспечения доступа жителей муниципального района к правовой, новостной информации в сфере защиты прав потребителей на главной странице официального сайта Администрации Новгородского района размещен баннер Государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей с соответствующей ссылкой для перехода на главную страницу.

На официальном сайте Новгородского муниципального района создан специальный раздел, в котором размещена информация «О проведении горячих линий по вопросам защиты прав потребителей», о порядке действий потребителей в случае приобретения товара (оказания услуги) ненадлежащего качества. Также размещена информация о контактах специалистов для обращения жителей в части предоставления услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, предоставления образовательных и жилищно-коммунальных услуг, транспорта и связи.

Традиционно совместно с представителями бизнеса в торговых центрах города проведено 4 «Выездных общественных приёмных» (ТЦ «Лента», ТЦ «Славянская ярмарка», ТРЦ «Мармелад»), где потребители и продавцы оперативно получали ответы на интересующие вопросы по рациональному потреблению ресурсов, рекомендации как извлекать максимальную полезность от потребления товаров и услуг, защиты прав потребителей и др., консультации и разъяснения получили 14 граждан.

20 марта 2025 г. Управлением проведена акция «День открытых дверей для предпринимателей», в рамках проведения акции должностные лица Управления Роспотребнадзора по Новгородской области обеспечивали консультирование предпринимателей по наиболее актуальным вопросам с разъяснением требований законодательства Российской Федерации в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей.

Кроме того, в рамках акции для 25 предпринимателей проведены презентации и доведена информация об итогах 2024 года по КНД, новое в работе «Честный знак», правила маркировки товаров, требованиях санитарного законодательства для предприятий агропромышленного комплекса, требованиях ТРТС. Рассказано о риск ориентированном подходе к КНМ и добровольных профилактических визитах.

В течение дня к должностным лицам Управления и территориальных отделов обратились 7 предпринимателей.

Предпринимателей интересовали вопросы: об обязательных требованиях законодательства к деятельности по дератизации и дезинфекции; об обязательных требованиях законодательства к деятельности по торговле никотинсодержащей продукцией; об обязательных требованиях законодательства при открытии объекта общественного питания; о практических вопросах по организации работы стоматологической клиники и др. Все обратившиеся получили полные, исчерпывающие разъяснения на поставленные вопросы.

13.03.2025 на заседании Совета по развитию малого и среднего предпринимательства в Чудовском муниципальном районе начальником территориального отдела Управления Роспотребнадзора в Маловишерском районе были озвучены вопросы защиты прав потребителей, маркировки товаров, требований технических регламентов к безопасности продукции, эпидемиологической ситуации в районе за 2024 год и текущий период 2025 года.

19 марта 2025 года на семинаре с сельскохозяйственными товаропроизводителями муниципального района были рассмотрены вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия, требований к качеству и безопасности выпускаемой продукции.

27 марта 2025 года Управление приняло участие в семинаре, проведенном совместно с Информационным центром «Консультант Плюс» в Великом Новгороде, который проходил в онлайн-режиме для представителей сферы бизнеса и потребителей по теме «Обеспечение защиты прав потребителей при продаже непродовольственных товаров».

На семинаре присутствовали представители 18 организаций, осуществляющих различные виды деятельности на потребительском рынке Новгородской области и их сотрудники. В ходе семинара специалистами Управления были доведены обязательные требования законодательства при продаже непродовольственных товаров, примеры из судебной практики.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области совместно с Центром по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ в НО» и представителями СМИ 25 марта 2025 года была проведена пресс-конференция, посвященная Всемирному дню прав потребителей.

На пресс-конференции были подведены итоги деятельности Управления в сфере защиты прав потребителей в 2024 году; доведена информация об обращениях граждан в сфере защиты прав потребителей; о судебной защите прав потребителей; об основных изменениях в действующем законодательстве при проведении контрольных надзорных мероприятий; о маркировке товаров средствами идентификации, о результатах КНМ при продаже различных групп товаров, о профилактических мероприятиях, проводимых в 2024 г. в отношении представителей сферы бизнеса с целью недопущения нарушений прав потребителей на потребительском рынке Новгородской области. Даны ответы на вопросы представителей СМИ.

В рамках Всемирного дня прав потребителей проведено 7 тематических «горячих линий», консультации получили 153 человека. Всем обратившимся даны разъяснения норм действующего законодательства по защите прав потребителей, до граждан доведена информация по применению основных норм Закона РФ «О защите прав потребителей», порядок обращения к продавцу (исполнителю) при нарушении прав потребителя, как составить заявление, претензию к продавцу, даны ответы на заданные вопросы, даны разъяснения о порядке судебной защиты прав потребителей и участия Управления в такой защите.

Горячая линия, приуроченная к Всемирному дню прав потребителей с 10 по 21 марта 2025 г. Управлением, проводилась совместно с Центром информирования и консультирования граждан, общественными организациями по защите прав потребителей.

Приложение: отчет – таблицы Управления о проведенных мероприятиях, результаты анкетирования

Заместитель руководителя
Управления Роспотребнадзора
по Новгородской области



И.В.Ивченко

Караванова Т.В. (971-069)



