



**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](mailto:info@53.rospotrebnadzor.ru)

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

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

№ 53-00-03/07-1680-2024  
от 02.04.24

Главам Администраций  
муниципальных районов и округов  
Новгородской области

Мэру города Великий Новгород

Итоги проведения Всемирного дня прав  
потребителей

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 («ИИ против онлайн мошенничества», «Интернет мошенничество», «Приоритеты защиты прав потребителей во времена искусственного интеллекта» и др.), всего подготовлено 36 материалов (информаций), 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 2024 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 47 материалов. В 22 органа местного самоуправления направлено 36 видов памяток (распространено 792 памятки).

В адрес Государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» направлено 30 информационных материалов, которые были размещены в 24 МФЦ «Мои документы», распространено через МФЦ 720 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 201 мероприятие (беседы, сюжетно-ролевые игры, конкурсы рисунков, выставки и др.) в образовательных учреждениях, в которых приняли участие 4974 ученика и педагога.

В средних специальных учебных учреждениях проведено 9 мероприятий, в которых приняло участие 154 учащихся.

Всего в общеобразовательных учреждениях Новгородской области, средних специальных и высших учреждениях проведено 210 мероприятий, в которых приняли участие 5128 учащихся и студентов.

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

Так Управлением совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», Министерством образования Новгородской области в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей 2024 года, организован и проведен Конкурс рисунков на тему «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей» 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 искусственном интеллекте 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.

В конкурсе приняло участие 13 учащихся общеобразовательных учреждений г. В.Новгорода.

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 33 мероприятия, в которых приняло участие 1028 человек.

В Центральной Кремлевской библиотеке прошла аналогичная встреча со студентами Новгородского агротехнического техникума и на которой присутствовало 23 студента. Была организована выставка материалов, приуроченных к тематике Всемирного дня прав потребителей.

В библиотеки Валдайского, Крестецкого, Демянского, Маревского районов направлены информационные материалы для проведении тематических мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей.

На абонементе МБУК Межпоселенческой библиотеке имени Б. С. Романова Валдайского муниципального района с 01.03.2024 г. по 18.03.2024 г. работала книжная выставка – информация к Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

Также, информация о выставке размещена в социальной группе в Контакте (просмотрело 225 человек). <https://vk.com/valdaylibrary>

Информация об истории Дня защиты прав потребителя и другие информационные материалы размещены в социальной группе в Контакте (просмотрело 239 человек).

В Едровской библиотеке провели информационный час «Всемирный день прав потребителя» (количество участников 8).

На абонементе МБУК «Крестецкая межпоселенческая библиотека» работала выставка «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

Для студентов Крестецкого филиала ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум» проведена игровая программа «Грамотный потребитель».

В Леспромхозовской библиотеке организована познавательная беседа.

В Новгорохинской библиотеке проведена беседа «Грамотный потребитель». В Ручьевской и библиотеке оформлена выставка «Искусственный интеллект». В Локотской библиотеке проведен час правовой культуры «Вы, продавец и право». В Устьволмской библиотеке проведен информационный час «Я грамотный потребитель». В Хотольской библиотеке прошел час информации «Наши права». В Далевской библиотеке прошел час правовой грамотности «Потребитель, знай свои права». В Старорахинской библиотеке прошла просветительская акция «Потребитель, знай свои права».

В Зайцевской библиотеке проведена акция «Потребитель, знай свои права». (Всего количество участников 287 человек).

В МБУК «Демянская ЦБС» в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей провела выставку «Права потребителя и их защита» (количество участников - 89). Проведена деловая игра «Кто хочет стать миллионером» (количество участников – 20).

В Великозаходском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» проведена акция «Потребитель, знай свои права!» (количество участников – 16).

В Полновском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» оформлен информационный стенд «Я гражданин, я – потребитель» (количество участников - 17).

В Лычковском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» оформлен информационный стенд, посвященный Всемирному дню защиты прав потребителей (количество участников - 32).

В Тарасовском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» организована выставка «Всемирный день защиты прав потребителей» (количество участников - 6).

В Филиппогорском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» проведен информационный час «Зачем потребителю права» (количество участников - 24).

В Шишковском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» организована выставка «Всемирный день защиты прав потребителей».

В Ямникском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» размещен информационный стенд «Потребитель и его права» (количество участников - 21).

В Дубровском сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» прошел час правового просвещения «Ваши права потребитель» (количество участников - 6).

В Песочком сельском филиале МУК «Демянская ЦБС» в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей проведена выставка «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем» (количество участников - 15).

В МУК «Централизованная библиотечная система», с. Марево, с 12 по 15 марта 2024 работала выставка «Искусственный интеллект для потребителей».

В межпоселенческой централизованной библиотечной системе Чудовского района и Грузинской сельской библиотеке организованы 3 выставки: «Под защитой закона», «Всемирный день защиты прав потребителей», Родителям о здоровом питании детей». В Успенской сельской библиотеке для учащихся начальных классов проведен час информации «Юный потребитель». В Трегубовской сельской библиотеке проведен информационный час «права потребителей».

Также в учреждениях культуры Чудовского района для населения организованы и проведены мероприятия, а именно: в Центре досуга с. Оскуй проведена беседа «Мои потребности и желания», акция «Не дай себя в обиду», в Селищенском центре народного творчества и досуга проведена акция «15 марта – Всемирный день прав потребителей»; в Спасско-Полистском центре досуга проведена информационная акция «Грамотный потребитель».

В преддверии Дня защиты прав потребителей сотрудники Шимской центральной районной библиотеки провели информационный час для учащихся 10 класса Шимской средней школы, где они им рассказали об искусственном интеллекте, о его преимуществах и о рисках, связанных с использованием платформ, управляемых искусственным интеллектом.

Также была организована выставка для всех желающих знать, как стать грамотным потребителем на рынке товаров и услуг, а в случае необходимости, защитить свои права.

Волонтеры проекта «Социальный патруль» провели исследование на тему «Соблюдение закона «О защите прав потребителя на территории Чудовского района». По результатам исследования и мониторинга торговых объектов муниципального района был подготовлен видеоролик, в котором озвучено право на просвещение в области защиты прав потребителей, право потребителя на информацию об изготовителе.

Управлением и территориальными отделами совместно с Министерством труда и социальной защиты населения Новгородской области 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 15 мероприятий (встреч, беседы, лекции) с гражданами различных групп населения, из них 13 в комплексных центрах социального обслуживания муниципальных районов Новгородской области, 1 в ОАУСО «НСРЦ «Новгородский социально-реабилитационный центр «Детство», 1-в АНО «Центр социальной поддержки «Добро» совместно с Комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля, на мероприятиях присутствовал 301 человек.

Граждане получили ответы на интересующие вопросы, в ходе проведения мероприятий было распространено 12 видов памяток в количестве 350 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, Чечулинского сельского поселения (охват 35 человек).

В рамках проведения мероприятий по Всемирному дню прав потребителей всего распространено 1624 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 37 мероприятий по анкетированию, в которых приняли участие 1839 опрошенных респондентов.

При анкетировании установлено, что 95% респондентов осознают себя потребителями. Из всех опрошенных 88% знает о потребительских правах. Респонденты знают о следующих потребительских правах: Право на качество – 28%, Право на безопасность – 45%, Право на информацию – 22%, Право на возмещение причинённого вред – 56%, Право на неустойку – 10%, право на штраф – 8%, право на удовлетворение морального вреда – 15%). Согласно опросу 66% 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 – 36%, услуг транспорта – 17%, коммунальные услуг – 12% туристические услуг – 2%, образовательные услуг – 2%, финансовые услуг – 6%).

48% опрошенных считают, что действия продавцов и менеджеров, работающих в организациях сферы торговли, обслуживания, являются профессиональными при предъявлении им претензий на некачественные товары (услуги).

2% столкнувшись с недоброкачественной продукцией не предпринимали никаких действий по возврату, замене, ремонту товара. 56% опрошенных решали проблему по возврату недоброкачественной продукции самостоятельно при обращении к продавцу, 9% через обращение в Роспотребнадзор и всего лишь 2% в судебном порядке.

40% респондентов знают о всемирном дне прав потребителей. Из всех опрошенных 86% знают о существовании Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно опросу 85% считают важным для человека в современной обществе использование искусственного интеллекта. Из всех опрошенных 70% респондентов интересуются вопросами использования искусственного интеллекта. 75% респондентов имели дело с «чат-ботами». 13% респондентов сталкивались с незаконным доступом или использованием конфиденциальных данных. 83% из всех опрошенных считают, что искусственный интеллект поможет предотвратить онлайн мошенничество. По мнению респондентов необходимо улучшить просветительскую работу среди населения по вопросам защиты прав потребителей путем проведения уроков в школе онлайн обучения, в социальных сетях 84%, другая часть респондентов затруднялась ответить.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что большая часть респондентов знают о правах потребителя, имеет представление об искусственном интеллекте и считают важным в современном обществе использование искусственного интеллекта.

В средствах массовой информации было организовано 86 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 2 выступления; в газетах-18 публикаций, на официальном сайте Управления в сети Интернет-36 материалов (информаций), на сайтах иных организаций размещено (Министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) более 30 материалов по защите прав потребителей.

Подготовлено и опубликовано в региональных и местных газетах:

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

В рамках межведомственной работы проведено 51 мероприятие (9 конференций, семинаров; 4 совещания, 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 17 граждан.

В адрес бизнес сообществ (Уполномоченному по защите прав предпринимателей в Новгородской области, Новгородский центр «Мой бизнес», Новгородское региональное отделение общероссийской организации малого и среднего предпринимательства «Опора России») направлены информационные материалы (анонс о проведении Всемирного дня защиты прав потребителей, информация о контактных лицах и др.), всего направлено 5 информаций.

21 марта 2024 г. Управлением проведена акция «День открытых дверей для предпринимателей», в ходе, которой представители сферы бизнеса получили консультирование по вопросам действующего законодательства, по телефону и на личном приеме.

13 марта 2024 года 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, маркировке товаров, требований технических регламентов к безопасности продукции, эпидемиологической ситуации в районе за 2023 год и текущий период 2024 года. Предпринимательскому сообществу выдано 27 памяток по вопросам Всемирного дня защиты прав потребителей.

20 марта 2024 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 «Маркировка товаров средствами идентификации».

На семинаре присутствовали представители 10 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 товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации.

В рамках Всемирного дня прав потребителей проведено 9 тематических «горячих линий», консультации получили 220 человек. 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 11 по 22 марта 2024 г. Управлением проводилась совместно с Инспекцией государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области, Комитетом по управлению жилищно-коммунальным хозяйством и охране окружающей среды Администрации Великого Новгорода, Центром информирования и консультирования граждан, общественными организациями по защите прав потребителей, Министерством промышленности и торговли Новгородской области.



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

Заместитель руководителя  
Управления Роспотребнадзора  
по Новгородской области



И.В.Ивченко



Караванова Т.В. (971-069)

