

# Реализация норм Закона РФ «О защите прав потребителей» при взаимодействии потребителя и продавца

Президент Ассоциации «Выбор потребителя»,  
директор Фонда «Центр независимой  
потребительской экспертизы», к.т.н.

**КОЗЬЯКОВА ЕЛЕНА БОРИСОВНА**

Девиз Всемирного дня прав потребителей  
**Грамотный потребитель –  
ответственный бизнес**



# Основные направления деятельности в сфере защиты прав потребителей

- Просветительская работа для потребителей и бизнеса, в том числе, ориентирование потребителей на аргументированный выбор товаров и услуг;
- Сравнительное тестирование товаров и услуг;
- Оценка информации для потребителей, предоставляемой при приобретении товаров и услуг;
- Консультирование о возможности применения норм Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- Проведение экспертизы с разъяснением как ею воспользоваться.

## Сотрудничество в сфере информационно-правового просвещения

- Обмен актуальной информацией через сайты организаций в сети Интернет;
- Постоянное взаимодействие со СМИ - Радио Россия, телеканалы «5 канал», «Санкт-Петербург», «78».

- Проведение семинаров для жителей города;
- Подготовка Практических пособий по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка, информационных буклетов, листовок и т.д.



## **Взаимодействие в реализации проектов в сфере защиты прав потребителей:**

- **Федеральная служба Роспотребнадзора и ее региональные структуры** - Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, Центры гигиены и эпидемиологии в более чем 50-ти регионах РФ;
- **органы исполнительной власти** - Комитет по промышленной политике, инновациям и торговле; Комитет по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области;
- **общественные организации и объединения потребителей** - в более чем 70-ти регионах Российской Федерации;
- **профессиональные экспертные организации** - в более 30-ти регионах РФ;
- **образовательные и научные учреждения** - Санкт-Петербургский экономический университет, Политехнический университет им. Петра Великого.

# Волонтерский центр по организации и проведению потребительской экспертизы

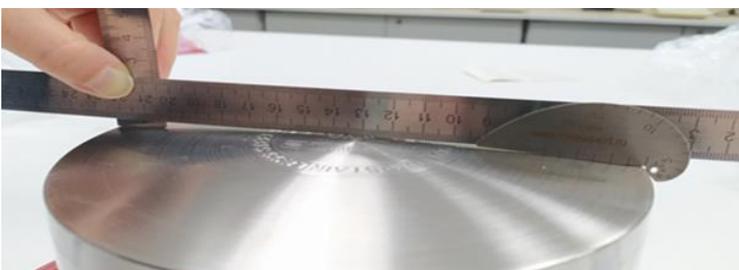
Участие в проведении сравнительного тестирования товаров;

Участие в исследованиях маркировки товаров

Проведение товароведческой экспертизы новых товаров, появляющихся на потребительском рынке

Оценка качества услуг торговли

# Проведение испытаний посуды из нержавеющей стали



**Из 12-ти закупленных образцов кастрюль только 2 образца соответствовали всем требованиям стандартов, включая показатели безопасности.**

Выявлены нарушения по показателям: стойкость к коррозии, химический состав сплава металлов, толщина теплораспределительного слоя, внешние дефекты корпуса (вмятины, пузыри, трещины)

# Испытания фольги алюминиевой бытовой в рулонах

Из 26-ти проверенных наименований фольги только 10 образцов соответствуют заявленным в маркировке геометрическим параметрам.

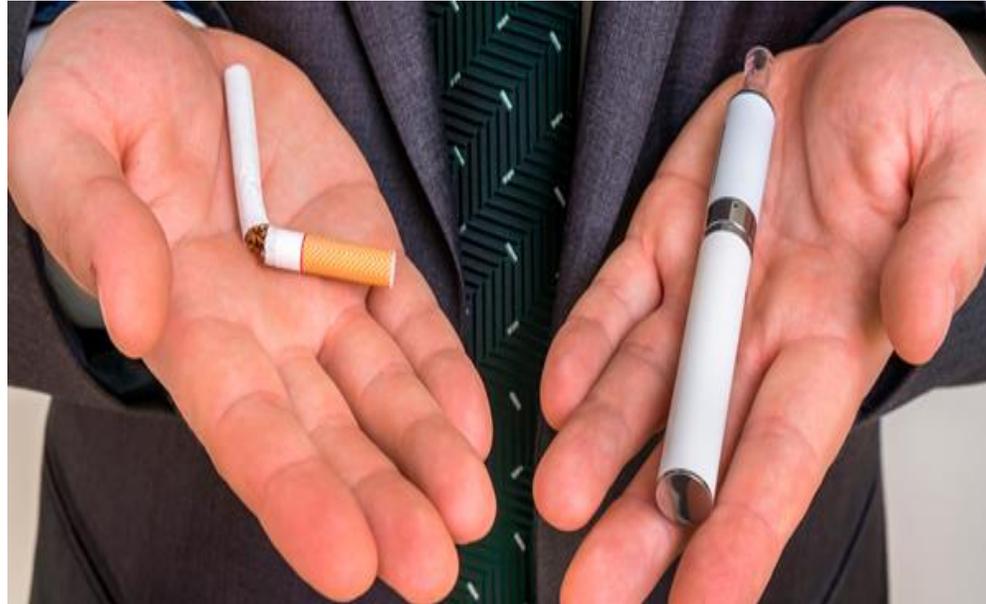
По ключевому параметру - длине фольги - отклонения обнаружены у 15-ти марок, при этом в некоторых случаях оно превышает 50% от заявленного показателя.

По подсчетам экспертов из-за несоответствия данных маркировки о геометрических параметрах фольги фактическим значения потребители ежегодно недополучают более 25 тыс. км или 180 тонн фольги на сумму более 138 млн. рублей.



# Испытания электрических систем нагревания табака

При помощи волонтеров проведено исследование потребительского мнения о новом товаре (опрошено более 100 пользователей). В результате опроса, в том числе, были выявлены основные потребительские опасения относительно данного товара.



Было исследовано более 200 единиц электрических систем нагревания табака - только в 2% случаев было выявлено наличие производственных дефектов.



# Контактная информация

*Санкт-Петербург,  
Суворовский пр-т, д. 65-б, оф. 44*

тел/факс **(812) 274-10-36, 274-09-36**

***E-mail: box-cnpe@yandex.ru***

***[www.cnpe.spb.ru](http://www.cnpe.spb.ru)***

# Спасибо за внимание!