

Потребительская экспертиза: НОВЫЕ ВЫЗОВЫ, ВОЗМОЖНОСТИ, тенденции развития

Директор

Фонда «Центр независимой потребительской экспертизы»,
сопредседатель Союза потребителей РФ

КОЗЬЯКОВА ЕЛЕНА БОРИСОВНА



**Потребительская экспертиза как
опробированный десятилетиями инструмент
может быть полезен
на сегодняшнем отрезке времени
как для потребителей, так и для бизнеса,
так как дает возможность адекватно
воспользоваться действующим
законодательством о защите прав
потребителей.**



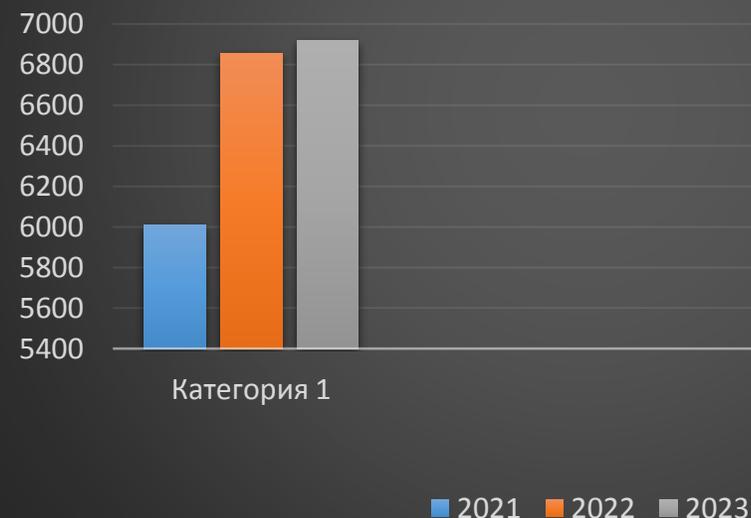
ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА

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

Основные результаты за 2023 год

- Принято и обработано более 4000 телефонных обращений;
- Проведено 1423 личных консультации по качеству товаров и услуг;
- Оформлено 1487 экспертных заключений, на основании которых потребители смогли вернуть или обменять некачественные товары и услуги;
- Потребителям возмещено более 100 миллионов рублей за некачественные товары и услуги

Сравнительный анализ количества обращений потребителей за период с 2021 по 2023 годы





Перечень социально-значимых товаров для сравнительного тестирования

- Растительное масло;
 - Маргарины;
 - Сметана;
- Вода питьевая бутилированная;
 - Чай черный байховый;
 - Кофе растворимый;
 - Макароны изделия;
 - Йогурты;
 - Чайники электрические;
- Изделия для инконтиненции

Волонтерский центр по организации и проведению потребительской экспертизы





Информирование потребителей



БАЗА ЗНАНИЙ ЭЛЕКТРОННАЯ ПРИЕМНАЯ КАЧЕСТВО И КОНТРОЛЬ АНАЛИТИКА КАРТА УЧЕБНИК

Ваши права были нарушены?



Мои права были
нарушены и я не
знаю что делать



Продавец
отказался
удовлетворить
мою претензию



Хочу провести
экспертизу



Хочу обратиться в
суд для защиты
моих прав



233-55-45, 498-95-01
Горячая линия для обращений
ПН-ЧТ 9.00 - 18.00, ПТ 9.00 - 17.00

НЕТ КОРРУПЦИИ



О НАС ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЮ НОВОСТИ КОНТАКТЫ

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Главная / Потребителю

- НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА
- ФОРМЫ ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ/ ОБМЕНЕ ТОВАРА
- КОНСУЛЬТАЦИИ ЭКСПЕРТОВ
- ИТОГИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Центр контроля качества проводит системную работу в области защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге

По телефонам +7(812) 233-55-45 и +7(812) 498-95-01 (доб.2) «горячей линии» Центра контроля качества поступают десятки обращений граждан по вопросам неудовлетворительного качества продукции и услуг, с просьбами разъяснения норм Закона «О защите прав потребителей».

На основании письменных обращений граждан Центр контроля качества в рамках **Соглашений о сотрудничестве** проводит лабораторные исследования образцов пищевой продукции, реализуемой торговыми предприятиями.

Специалисты Центра контроля качества проверяют:

- наличие документов, подтверждающих качество и безопасность продукции
- условия ее реализации.
- отбирают образцы пищевой продукции с последующим проведением испытаний в лаборатории



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПО ГОРОДУ САНКТ-ПЕТЕРБУРГУ

ЕДИНЬИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР РОСПОТРЕБНАДЗОРА:

8-800-555-49-43

Горячая линия

Вход в систему



Поиск на сайте

Информационно-справочная
телефонная линия Управления

(812) 764-02-44

(подробнее)

Консультационный центр по
защите прав потребителей

(812) 679-67-07

(подробнее)

НОВОСТИ

ОБ УПРАВЛЕНИИ

ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЙ
НАДЗОР

ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Памятки для потребителей

Бланки претензий, иски для
потребителей

Роспотребнадзор

Защита прав потребителей

Управление открывает «горячую линию» в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ

О проведении консультаций по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных образованиях

15.03.24

Кто прав, кто виноват

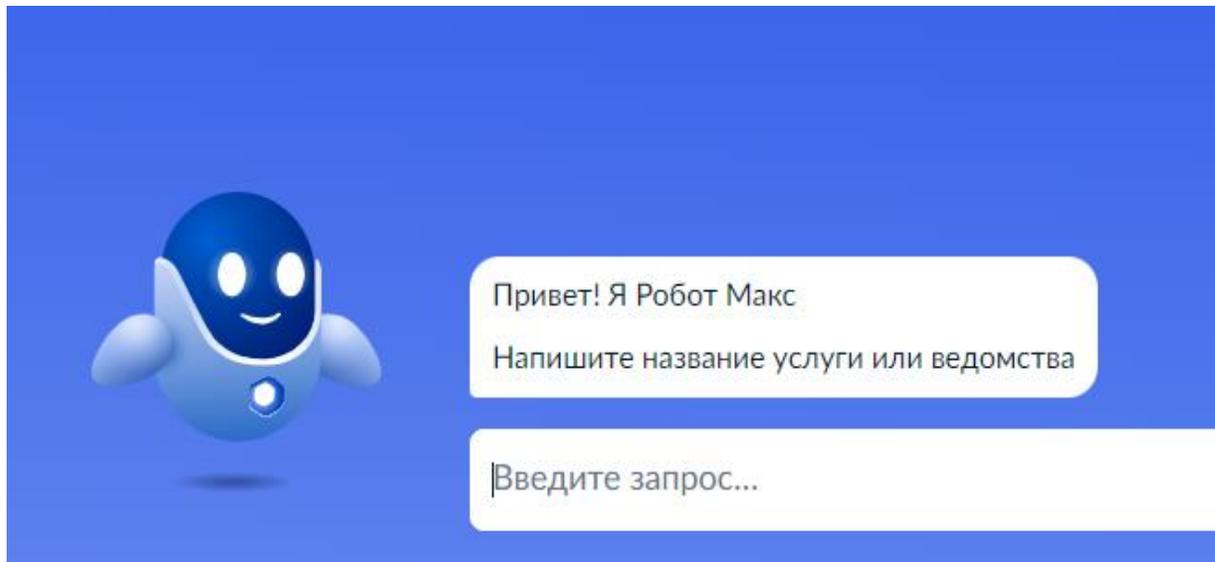
15.03.24

Всемирный день прав потребителей – 15 марта 2024 года

15.03.24



Фонд
"Центр Независимой
Потребительской Экспертизы"



Потребитель и предприниматель: доверие для развития

Потребительская экспертиза
является универсальным инструментом для
взаимопонимания потребителя и предпринимателя при
возникновении спора о качестве товаров и услуг:

- ✓ во-первых – **объективность**,
- ✓ во-вторых – **актуальность**,
- ✓ в-третьих - **опробированность**

Спасибо за внимание !