**Новые направления и задачи потребительской экспертизы в Санкт-Петербурге.**

Козьякова Е.Б. к.т.н.

**Уважаемый Председатель !**

Уважаемые участники конференции!

Термин «потребительская экспертиза», введенный в деловой оборот в нашем городе аж в 90-х годах прошлого века прочно вошел в практику защиты прав потребителей и уже в справочнике потребителя я встретила определение: «Потребительская экспертиза - это установление в случае спора между потребителем и продавцом независимыми экспертными учреждениями и экспертами наличия и причин возникновения недостатков в товаре.» Сразу хочу отметить, что благодаря сильным позициям защиты прав потребителей в нашем городе, понятие «потребительская экспертиза» у нас гораздо шире и предоставляет значительно больше возможностей нашим потребителям-горожанам для защиты своих прав.

Прежде всего, в этот проект входят

-консультации как потребителей так и продавцов о возможности применения норм законодательства в тех или иных реалиях и о технической стороне правильного применения законодательства;

Консультации о целесообразности проведения экспертизы того или иного товара;

Проведение исследования товара ( услуги) специалистом на наличие или отсутствие производственного дефекта;

Составление документа, дающего право на возмещение ущерба;

Разъяснение правил получения возмещения ущерба потребителям и юр.лицам;

Исследование качества и комфортности новых товаров на рынке;

Проверка объективности и правдивости информации для потребителей бытовых товаров;

Сравнительные испытания качества популярных одноименных товаров разных производителей и информирование о результатах через сайты потребительских общественных организаций.

Коротко об этом на слайде 2.

И все это –потребительская экспертиза, о результатах которой я расскажу в этом сообщении.

Главное- результаты традиционной работы по проведению экспертиз для возмещения ущерба при приобретении некачественных товаров и услуг. Слайд 3 характеризует число обращений в ЦНПЭ горожан по разным группам товаров и услуг за прошедший год. Как мы видим лидируют обращения по обуви кожгалантерее и это из года в год повторяется.

Увы, за три последних непростых года число обращений с претензией к качеству не уменьшилось.

В этих непростых условиях нами было организовано новое направление работ по потребительской экспертизе с участием ведущих ВУЗов нашего города, ведущих подготовку специалистов –товароведов (СПбГЭУ и СПб Политехнического университета.) – волонтерский Центр по потребительской экспертизе с привлечением заинтересованных студентов.

Главные задачи, которые выполняются членами –

-Оценка новых товаров на рынке;

-Проведение сравнительных испытаний одноименных товаров;

-Проверка правдивости маркировки на примерах популярных хозяйственных товаров. Слайд 4 дает об этом представление.

Какие же задачи решили и какие работы выполнили волонтеры –студенты наших ведущих ВУЗов- факультета Таможенного дела, бизнеса и экономической безопасности СПбГЭУ и студенты Института промышленного менеджмента, экономики и торговли СПб Политехнического университета Петра Великого.

Очень наглядная работа была проведена по испытаниям фольги алюминиевой бытового назначения в рулонах слайд 5. Оценивали соответствие геометрических параметров заявленным в маркировке. Закупленные образцы принадлежали торговым сетям, в 16 из 26 образцов выявлены нарушения по длине, ширине и толщине фольги. То есть прямой обман покупателя.

Следующей очень актуальной для информирования потребителей работой наших студентов-волонтеров были лабораторные испытания образцов металлической посуды из коррозионно- стойкой стали 12 различных производителей слайд 6. Российских производителей этих очень дорогих кастрюль было только два. Дефектов, в том числе по показателям безопасности, прочность крепления ручек, толщина теплораспределительного слоя, стойкость к коррозии, химический состав сплава было выявлено аж у 10 образцов.

Также интересной работой наших будущих товароведов стало исследование потребительского мнения о новом товаре. Были разработаны анкеты и опрошены потенциальные потребители через социальные сети электрических систем нагревания табака.

Слайд 7. Практически все респонденты отмечали отсутствие исследований отдаленного воздействия на здоровье по сравнению с обычными сигаретами.

Отмечали, что хоть запах от от стиков и менее выражен, но он все равно есть, и даже менее приятен, чем просто от табака. Большинство респондентов не пугает сложный уход за этим устройством, практически гаджеты, женщин подкупает, что не пахнет от рук и волос. Были проведены более 200 экспертиз по заявкам потребителей на наличие производственных дефектов, обнаружены только в 2 % случаев, в основном неправильно эксплуатируют.

Все результаты этих работ размещены на сайтах Ассоциации ВП и Фонда ЦНПЭ и эта информация очень востребована. Посещаемость увеличилась в разы. На слайде 8 приведена диаграмма о величине возвращенных потребителям средств за последние годы на основании выданных специалистами по потребительской экспертизе экспертных заключений.

За последние три непростых года полученных потребителями средств от возмещения ущерба не стало меньше. И это благодаря потребительской экспертизе и помощи ВУЗов в деле защиты прав потребителей!

Благодарю за внимание!