

Предоставление актуальной информации о товарах и услугах как один из механизмов реализации основных прав потребителей

Афанасьев Илья, Зеленко Валерия, ТВ-2101

1 слайд

Добрый день, уважаемые участники конференции! Сегодня мы хотим представить Вам проект “Товарный гид”, созданный студенческим Волонтерским центром СПбГЭУ на базе Центра независимой потребительской экспертизы при кураторстве Елены Борисовны Козьяковой.

2 слайд

В условиях современного рынка информированность покупателя является одной из наиболее актуальных проблем в области защиты прав потребителей. Каждый из нас при покупке какого-либо товара или услуги хочет получить продукт надлежащего качества, который будет служить долго и не придёт в негодность при правильном использовании.

Право на получение необходимой и достоверной информации о товаре закреплено 8-ой статьёй закона “О защите прав потребителей”. И даже если эта информация предоставляется продавцом, перед покупателем возникает ряд проблем.

Обычно возникают трудности, связанные с избытком информации, неспособностью оценивать представленные сведения. Не каждый покупатель знаком с профессиональными терминами и характеристиками того или иного товара или услуги. При самостоятельном поиске информации потребители и вовсе могут столкнуться с ложной и манипулятивной информацией, которую производители могут использовать в корыстных целях. Однако это нарушает права потребителей и, чаще всего, несет негативные последствия для бизнеса.

3 слайд

Для того, чтобы сделать правильный выбор, потребителю необходимо ещё до покупки ознакомиться с основными характеристиками приобретаемого

товара. В связи с этим, возникла идея проекта “Товарный гид”, цель которого – предоставлять необходимую и достоверную информацию для покупателей.

Так как мы работаем в сотрудничестве с Центром независимой потребительской экспертизы, объектом проекта являются непродовольственные товары и касающиеся их услуги. В том числе, выбор объекта связан с разнообразием ассортимента непродовольственных товаров и сложностью в эксплуатации некоторых из них.

Перед нами были поставлены следующие задачи:

- 1) исследование рынка для выбора наиболее актуальных и проблематичных товаров и услуг, требующих информирования потребителей;
- 2) определение наиболее значимых характеристик с помощью нормативной документации и запросов потребителей;
- 3) проведение экспертизы в лаборатории университета для определения наиболее качественных образцов;
- 4) обобщение полученной информации и создание информационных статей.

4 слайд

По нашей задумке, “Товарный гид” помогает всем. Студенты-товароведы получают возможность применения своих знаний на практике, в приложении к конкретным категориям товаров. Сотрудничество с Центром экспертизы готовит будущих компетентных профессионалов. А потребители получают простой и понятный источник информации, помогающих удовлетворить их потребности и решить наиболее актуальные проблемы.

5 слайд

Несколько слов об исследованных товарах и о том, как реализуется работа в рамках данного проекта.

Мы стараемся охватывать многие категории товаров, чтобы помощь потребителю была более эффективной, ориентируемся на сезонность и актуальность. Например, с приходом дождливой осенней погоды, наш выбор пал на зонты и резиновые сапоги, которые являются неотъемлемой частью

гардероба любого петербуржца. Они являются нашими верными помощниками во время непогоды, должны радовать своим качеством и служить не один год.

Когда наступили холода и настало время утеплиться, «Товарный Гид» рассказал своим читателям об особенностях качества норковых шуб, чтобы покупка радовала своей долговечностью, прочностью и красотой.

Конечно, мы не прошли и мимо товаров, которые используются вне зависимости от времени года и моды. Будь то повседневная одежда и обувь или сантехническое оборудование, а именно - смесители. Ведь благодаря знаниям в области материаловедения, мы можем проводить исследования техники, электроники, и даже товаров промышленного назначения.

6 слайд

Комплексный подход к анализу уже имеющейся и собранной в результате экспериментов информации является основой. Мы не используем сложную терминологию, а если это необходимо – объясняем ее простыми словами. Оставляем только необходимую информацию, избегая её избыточности. А результаты физико-химической экспертизы предоставляют достоверную и беспристрастную оценку товаров, не допуская манипуляции и обмана производителей.

Именно поэтому мы считаем, что предоставление актуальной информации о товарах и услугах является эффективным механизмом реализации прав потребителей, а “Товарный гид” – полезным для покупателей.

7 слайд

Мы надеемся, что, благодаря нашему опыту и знаниям, потребителям станет намного легче сделать выбор при покупке товаров и услуг. Возможно, кому-то из Вас, здесь присутствующих. Ведь каждому может понадобится новый зонт или новая пара кроссовок.

Спасибо за внимание!