

## **ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ЭСПЕРТИЗА: НОВЫЕ ВЫЗОВЫ, ВОЗМОЖНОСТИ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ**

*Козьякова Е.Б.*

Добрый день, уважаемые участники конференции!

Я поздравляю всех, хоть и с опозданием, с обсуждением Всемирного дня прав потребителей, который отмечают в этом году под девизом: «Безопасные товары-уверенные потребители» Конечно, за безопасность товаров у нас в стране отвечает государство и у него, у государства, есть множество инструментов- стандарты, технические регламенты, которым должны соответствовать имеющиеся на рынке товары и услуги. А также процедура сертификации, то есть проверки этого соответствия. Однако, потребитель на рынке все же сталкивается с товарами и услугами, которые ему не любы, так как не отвечают требованиям предусмотренных Законом нормативных документов по различным параметрам, не обязательно по безопасности, то есть имеющих производственные дефекты. В этом случае Закон ОЗПП предусматривает право на возмещение ущерба. То есть обмен или возврат приобретенного товара. Именно для этого, простого и безболезненного для всех участников рынка, механизма обмена некачественных товаров и была предложена потребительская экспертиза.

Она предлагает три ступени: претензию продавцу, проведение самой экспертизы специалистом в данной группе товаров или услуг, и при наличии производственного дефекта удовлетворение законных требований потребителя на обмен или возврат ( бесплатный ремонт или скидка)

В этой схеме нет наличия дорогостоящей юридической помощи и для потребителя с обоснованными требованиями стоимость экспертизы оплачивает продавец.

За последние три года консультации и экспертизы в нашей общественной организации были востребованы по следующим направлениям:

Строительные услуги

Качество ремонта жилья

Качество приобретенных автотранспортных средств

Качество строительных материалов

Качество бытовой техники

Качество обуви

Качество швейных изделий

Качество меховых изделий

Качество услуг химчистки

Качество ремонта бытовой техники.

Ежегодно мы проводим порядка 5 тыс. консультаций по качеству товаров и составляем порядка 1,5млн экспертных заключений о наличии производственного дефекта, дающим потребителю право на возмещение ущерба, то есть на обмен или возврат. Хочу отметить, что по ЗОЗПП обязанность провести проверку товара на наличие производственного дефекта лежит на продавце. И до последнего времени активные участники потребительского рынка – офлайн магазины соблюдали эту норму. Однако, с открытием и расширением он-лайн торговли в нашем городе посредством маркет-плейсов это норма растворилась. Потребителя убеждают, что только специалисты маркет-плейса могут принять решение о наличии или отсутствии производственного дефекта а иначе- только суд. И потребители ведутся на невыгодные для себя условия.

Я хочу сделать акцент, что работа в сфере просвещения потребителей , повышения уровня их информированности о возможности воспользоваться нормой ЗОЗПП абсолютно недостаточна. Наши общественные организации проводили опросы через социальные сети об уровне информированности и наличии знаний о возможностях применения ЗОЗПП у наших потребителей.

Данные по этим опросам следующие:

У разных возрастных и социальных групп регулярно возникают проблемы при приобретении некачественных товаров и услуг ( более 50 % опрошенных)

При приобретении недорогих товаров большая часть ничего не предпринимает. А остальные пытаются узнать, что нужно делать через мессенджеры или через интернет. Информация фрагментарна и идут к юристам за большие деньги.

Еще одно направление =драйвером должно являться распространение информации о правах потребителей, способствующая реализации их прав и законных интересов

Все вышеперечисленное востребовано не только в нашем городе, но и России. За последние три года классические направления по потребительской экспертизе были востребованы в нашем городе в следующем объеме: общее количество устных консультаций по разным группам товаров и услуг- примерно 8000. Рост количества заключений по сравнению с 2024 годом 12%. Количество производственных дефектов в исследуемых товарах 91%, в то время как эксплуатационных дефектов-9%. На основании этих экспертных заключений магазины выплатили покупателям порядка 7млн.рублей.В рамках той же потребительской экспертизы создан и продолжает функционировать волонтерский клуб студентов-товароведов СПГЭУ. В этом году было проведено исследование меда 10 разных товарных брендов, приобретенного в розничной торговой сети. Были приобретены 10 образцов меда липового. После исследования в учебной лаборатории университета оказалось, что это точно не липовый мед, да и назвать его медом натуральным также нельзя. Краткий отчет был передан в наше региональное отделение Роспотребнадзора для работы с продавцами в части информации для потребителей. Студентами-волонтерами поддерживается проект «Товарный гид», в котором потребителей знакомят через 78 ТВ канал со сравнительными характеристиками разных бытовых товаров- стулья для кухни, смывка для краски, жидкость для мойки окон и т.д. всего порядка 25 товаров за год. На базе Политехнического университета (Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли) проводятся Круглые столы, где обсуждаются как разные направления защиты прав потребителей, так и взаимодействия с бизнесом в части соблюдения требований ЗОЗПП. В тесном взаимодействии с муниципальными советами ежегодно мы разрабатываем и издаем брошюры, методички по качеству разных товаров и услуг( услуги ЖКХ, финансовые услуги, медицинские. Образовательные, технически сложные товары-вопросы приобретения, услуги химчисток.) Лидер в этом Колпинский муниципальный совет.

Мы считаем, что эта наша работа очень востребована у жителей. Она повышает уровень информированности о своих правах у наших горожан, потребителей. Мы благодарны нашей Федеральной службе Роспотребнадзора за поддержку наших начинаний в этой области. Надеемся, что наше партнерство будет продолжено на благо всех потребителей.

Спасибо за внимание.