



ПОЛИТЕХ
Санкт-Петербургский
политехнический университет
Петра Великого

Опыт сотрудничества Высшей школы сервиса и торговли Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого с организациями в сфере защиты прав потребителей

Виноградова Анна Вячеславовна

Санкт-Петербург – 2024

1. Сотрудничество ВШСиТ с СПБООП «Общественный контроль»



2. Сотрудничество ВШСиТ с Фондом «Центр независимой потребительской экспертизы»



Фонд
"Центр Независимой
Потребительской Экспертизы"

3. Выявленные несовершенства маркировки товаров на потребительском рынке (по материалам выпускных квалификационных работ студентов направления Товароведение)



Высшая школа сервиса и торговли
Институт промышленного менеджмента,
экономики и торговли

Проект «Я – потребитель!»

С 2016 года студенты младших курсов бакалавриата в рамках учебной практики участвуют в проекте «Я – потребитель!»

Проект реализуется в сотрудничестве с СПБООП «Общественный контроль»



Проект «Я – потребитель!»


Механизм организации деятельности группы студентов:

- Создание группы студентов 3-5 человек, выбор руководителя группы;
- Определение районов и графика работы групп;
- Встречи с представителем СПбООП, инструктаж работы групп, мастер-классы;
- Работа групп по мониторингу розничной торговли при реализации продовольственных товаров. Мониторинг соблюдения норм и правил реализации продовольственных товаров в объектах розничной торговли, их рейтинговая оценка;
- Выявление недостатков работы в ходе мониторинга, заполнение рейтинговых оценочных листов;
- Обобщение и анализ результатов.

Пример рейтингового листа

РЕЙТИНГОВЫЙ ЛИСТ №1 от 12 февраля 2024 г. АО «Дикси»



	Лицо, осуществляющее исследование	<u>Горбатенкова А. И.</u> , Ваганова В. В.
	Наименование предприятия (ОАО, ООО, ЗАО, АО, ИП и т.д.), адрес	АО «Дикси», Проспект Тореза., 21.
	Район	Калининский
	Дата	12.02.2024
	Руководитель группы	<u>Горбатенкова А. И.</u>

№	Показатели	Баллы	Замечания (объяснить снижение баллов)
1	Наличие стенда «Уголок потребителя» (необходимая информация для потребителя), удобство расположения и возможность свободного ознакомления для потребителя	5	
2	Наличие в торговом зале книги отзывов и предложений	5	
3	Наличие или отсутствие в книге «жалоб и предложений» претензий и жалоб. Регулярность предоставления в книге жалоб и предложений ответов на жалобы потребителей	5	
4	Предоставление покупателю информации о государственной регистрации предприятия, лицензии на продажу алкогольной продукции	5	
5	Предоставление покупателю <u>товаро</u> –сопроводительных документов на товар (сертификат соответствия, его №, срок его действия или сведения о декларации, ветеринарное свидетельство, фито–санитарный сертификат)	5	

6	Оценка работы кассовых узлов (очереди покупателей в кассы, все ли кассы работают?)	5	
7	Оценка оперативности решения вопроса администратором магазина по жалобе покупателя	5	
8	Наличие работника магазина при отпуске весового товара (замороженные пельмени, ягоды, овощи, кондитерские изделия, сухофрукты, соленья и т.д.)	0	
9	Наличие или отсутствие нарушений товарного соседства (когда на одном прилавке находится продукция разных видов: рыба, мясо, молочная продукция)	2	Продукт СЗМЖ расположен среди продуктов БЗМЖ (см. рис. 1), Винные напитки среди вина (см. рис. 2)
10	Выкладка товаров	5	
11	Наличие или отсутствие нарушений условий хранения пищевой продукции (нарушение товарного соседства)	5	

12	Наличие или отсутствие продукции с нарушением маркировки (не расшифрован состав пищевых добавок, нет срока годности, даты изготовления, продукция просрочена, не указан состав, маркировка не читаема и т.д.)	5	
13	Оценка соблюдения законодательства при отпуске весового товара (предоставление полной и достоверной информации на упаковке или в торговом зале – наименование, состав, вес, цена за 1 кг, дата и час фасовки, срок годности)	5	
14	Наличие или отсутствие нарушений в оформлении ценников (наименование не вводящее в заблуждение, сорт (при наличии), цена, ед. изм.)	5	
15	Соответствие ценников товарам	5	
16	Наличие или отсутствие дефектов при внешнем осмотре пищевых продуктов (вздутые банки, стертые или переклеенные этикетки, отсутствие маркировки)	5	

17	Исправность оборудования в торговом зале (весы, овозкопы и т.д.)	3	Отсутствие овозкопа в зале (см. рис. 3)
18	Время обслуживания покупателя на стойке информации	5	
19	Культура обслуживания продавцами и кассирами (вежливость, консультирование)	4	
20	Санитарное состояние торгового зала, одежды продавцов (работа без перчаток, в грязной одежде, использование одного и того же оборудования при фасовке пищевых продуктов разных категорий).	5	
Итого:		89	«Хорошо», наличие незначительных отклонений



рисунок 1



рисунок 2



рисунок 3

Продукт СЗМЖ расположен среди продуктов БЗМЖ (см. рис. 1), винные напитки среди вина (см. рис. 2); отсутствие овоскопа с торговым залом; отсутствие ценников (рис.4); отсутствие индикации температуры у холодильного оборудования (рис.5), товары с истекшим сроком годности, отсутствие книги отзывов и предложений в торговом зале и прочее.



рисунок 4



рисунок 5

ного оборудования (рис.5), товары с истекшим сроком годности, отсутствие книги отзывов и предложений в торговом зале и прочее.





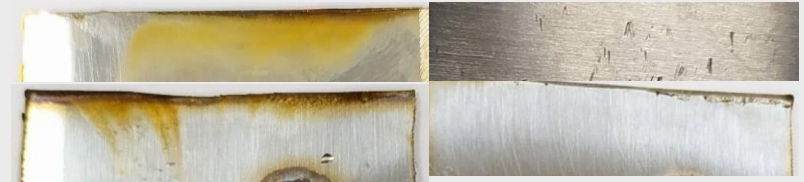
Участие ведущих преподавателей в работе экспертного совета ежегодного общественного конкурса по качеству продовольственных товаров «Можно покупать!»



Мастер класс ЦНПЭ по ФЗ «О защите прав потребителей».
Козьякова Елена Борисовна со студентами 3 курса бакалавриата



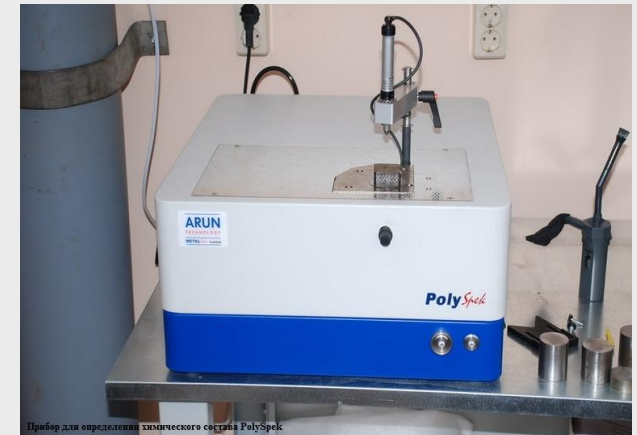
Срезы дна изделий. Распределение теплораспределительного слоя.



Результаты определения стойкости к коррозии образцов металлической посуды, в маркировке которой заявлено изготовление из коррозионно-стойкой стали



Измерение отклонений от плоскостности дна



Химический анализ металлических сплавов на приборе PolySpek

• **Полушерстяная пряжа для ручного вязания**

- Отсутствие в маркировке юридического адреса изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителем лица (3 образца из 5);
- Масса мотков и длина пряжи в мотке указаны одним числом, без указания возможных отклонений (а отклонения выявлены) (3 образца из 5).



Silky Royal
Турция



Baby Joy,
Турция



Baby Wool,
Турция

- В маркировке одного образца использован нестандартный термин для обозначения вида волокон «фибра»



Детский каприз,
Россия

Консервы фруктовые «Вишня коктейльная красная с черенком» ТМ «Боярин», Китай.

п. 1 ст. 4.4. Общие требования к указанию в маркировке состава пищевой продукции «входящие в состав пищевой продукции **компоненты указываются в порядке убывания их массовой доли** на момент производства пищевой продукции, если иное не установлено требованиями технических регламентов Таможенного союза на отдельные виды пищевой продукции»

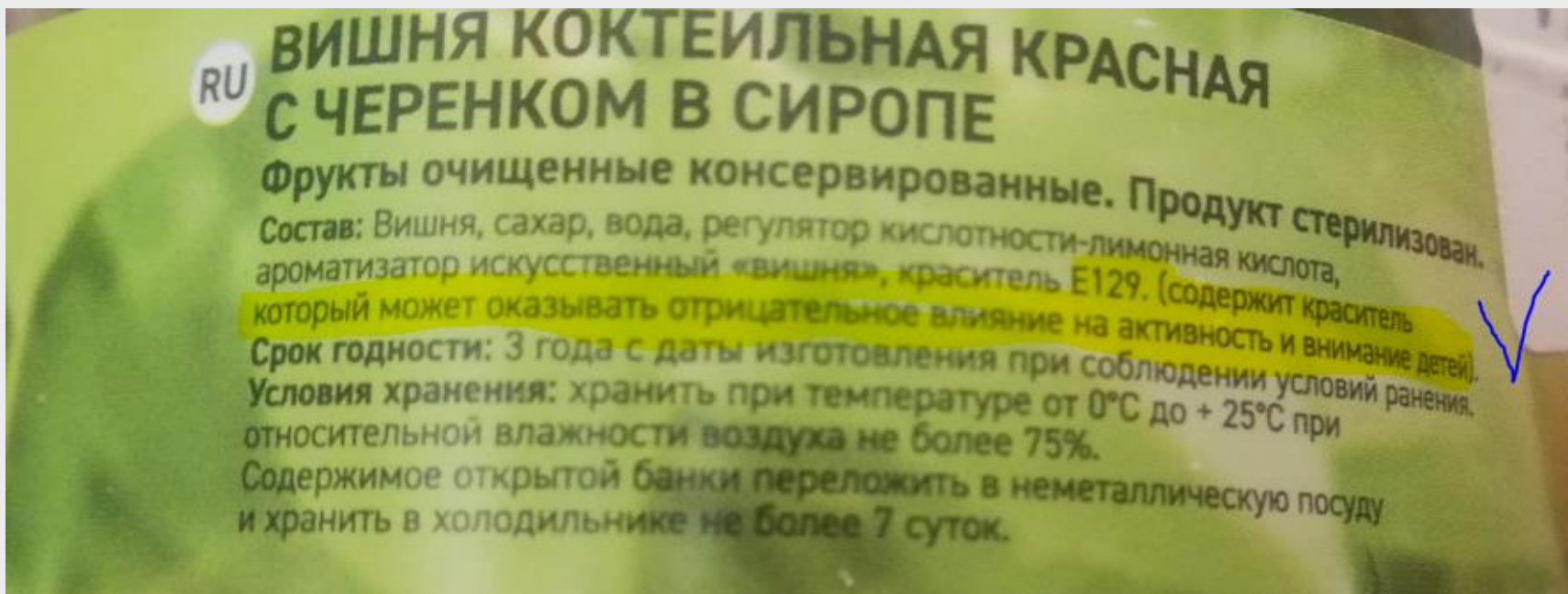
краситель Е129 располагается на втором месте после вишни и перед сахаром и водой
 Консервы фруктовые «Вишня коктейльная красная с черенком» ТМ «Боярин», Китай

Внешний вид и маркировка образца:



Требования ТР ТС 022/2011	Нарушение/образец
<p>п. 18 ст. 4.4. Общие требования к указанию в маркировке состава пищевой продукции «для пищевых продуктов, содержащих краситель красный очаровательный E129, должна наноситься предупреждающая надпись: Содержит краситель (красители), который (которые) может (могут) оказывать отрицательное влияние на активность и внимание детей».</p>	<p>Отсутствует предупреждающая надпись</p> <p>✚ Консервы фруктовые «Вишня коктейльная красная с черенком» ТМ «Боярин», Китай</p>

Пример предупреждающей надписи:



Компот из вишни ТМ Proshyan Food Республика Армения.



Компот из вишни ТМ Кубань Краснодарский край



Требования ТР ТС 022/2011

п. 5 ст. 4.5. Общие требования к указанию в маркировке количества упакованной пищевой продукции «в случае, если **пищевая продукция помещена в жидкую среду**, например, воду, **водные растворы сахара**, водные растворы пищевых кислот, водные растворы соли, рассолы, уксус, фруктовые или овощные соки, наряду с указанием объема или массы пищевой продукции вместе с жидкой средой должны быть указаны дополнительно объем или масса пищевой продукции, помещенной в жидкую среду».

Нарушение/образец

Отсутствует *масса пищевой продукции, помещенной в жидкую среду*

✚ Компот из вишни ТМ Proshyan Food, Республика

✚ Армения Компот из вишни ТМ Кубань, ООО «Кубань-Ти»

- Технический регламент Таможенного союза
ТР ТС 022/2011 Пищевая продукция в части ее маркировки

Статья 4.1. п. 6 ...Для пищевой продукции, качество и безопасность которой изменяется после вскрытия упаковки, защищавшей продукцию от порчи, указывают также условия хранения после вскрытия упаковки



Условия хранения у молока «Домик в деревне» до и после вскрытия упаковки от +2 до +6°C, срок годности 16 суток.



У молока «Сарафаново» до и после вскрытия упаковки +2 до +6°C, срок годности 26 суток.



И только у молока «Экомилк» дополнительно указано, что условия хранения до и после вскрытия упаковки +2 до +6°C не более 24 часов в пределах срока годности 21 сутки.

Проведено сравнение маркировки рассольных сыров с информацией, предоставляемой по QR-коду (приложение «Честный знак»).

Выявлены расхождения:

Торговая марка сыров сулугуни	Информация из маркировки	Информация из приложения
«Бутербродов»	Массовая доля жира в сухом веществе 40%	Массовая доля жира в сухом веществе 45%
«Маркет Перекресток»	уплотнитель хлорид кальция.	в составе не указывается
«Маркет Перекресток»	Масса нетто	—
«Умалат»		
«Предгорье Кавказа»		
«Бутербродов»	Содержание белков	—
«Умалат»		
«Зеленая линия»		

Представлены направления сотрудничества Высшей школы сервиса и торговли СПбПУ с организациями, стоящими на страже интересов потребителей.

Это сотрудничество помогает формировать не только специалиста, но и грамотного потребителя.

Материалы выпускных квалификационных работ бакалавров направления «Товароведение» с оценкой маркировки товаров на потребительском рынке позволяют заключить, что встречаются случаи несоответствия информации, предоставляемой потребителям, установленным требованиям. В большинстве случаев выявлены недостатки маркировки товаров зарубежного производства.



ПОЛИТЕХ

Санкт-Петербургский
политехнический университет
Петра Великого

Спасибо за внимание!