

Потребительская экспертиза: новые вызовы, возможности и тенденции развития

*Козьякова Елена Борисовна,
Директор Фонда «Центр независимой потребительской экспертизы»,
сопредседатель Союза потребителей РФ, к.т.н.*

Я поздравляю всех с Всемирным днем прав потребителей, который мы праздновали 15-го марта. Его девиз – «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей». Я выражаю обеспокоенность широким внедрением цифровизации в нашу жизнь и, тем более, внедрением малопонятным для большинства искусственного интеллекта. Однако, обо все по порядку.

Потребительская экспертиза как опробированный десятилетиями инструмент может быть полезным на сегодняшнем отрезке времени как для потребителей, так и для бизнеса, так как дает возможность правильно и адекватно воспользоваться действующим законодательством о защите прав потребителей. **Слайд 2**

Потребительская экспертиза как правовой инструмент не имеет законодательно закреплённого статуса. Это термин делового оборота, который был внедрен специалистами Союза потребителей России и оформлен в виде документа – системы качества, описывающей все услуги, которые представляет этот ресурс. Это и консультирование потребителей на возможность пользования нормами Закона «О защите прав потребителей» при приобретении некачественных товаров и услуг. Это жестко прописанная услуга экспертизы и разъяснения как верно воспользоваться документом, и проведение сравнительных испытаний социально значимых товаров и услуг для информирования потребителей о тех качественных показателях, которых точно нет в рекламе. Это обучение специалистов основам потребительской экспертизы. **Слайд 3**

Потребительская экспертиза при приобретении товаров и услуг является ключевым звеном при защите права потребителя на возмещение ущерба, так как дает документ, подтверждающий или не подтверждающий наличие дефекта. Напоминаю, что именно наличие дефекта дает право на обмен или возврат и что по норме Закона для потребителя бесплатно, если обращение обоснованно. Эта опция потребительской экспертизы востребована как в нашем городе, так и в России. За последние три года ежегодно на основании обращений гражданам возвращены сотни миллионов за некачественные товары и услуги. **Слайд 4**

Отдельным блоком работы проекта «Потребительская экспертиза» является проведение сравнительного тестирования потребительских товаров, представленных на рынке Санкт-Петербурга. Это блок предназначен для того, чтобы горожане могли иметь свободный бесплатный доступ к объективной информации о качестве имеющихся на рынке товаров. Тем самым мы обеспечиваем предусмотренное Законом право на обоснованный выбор. С нашей точки зрения это очень важная социальная работа, такая информация востребована всеми жителями города, в том числе, и социально слабозащищенными людьми. В начале двухтысячных годов наша организация имела опыт реализации проекта по проведению сравнительного тестирования социально-значимых товаров, который был поддержан городом – был согласован перечень таких товаров, выделено финансирование для проведения испытаний, оказывалась информационная поддержка для распространения результатов этих испытаний. **Слайд 5**

Но это был очень короткий период – чуть больше года, а затем интерес со стороны правительства города к таким проектам был потерян. Но – интерес сохранился у горожан, они по-прежнему хотят получать такую информацию, а мы хотим им помочь. Именно поэтому мы на протяжении последних нескольких лет стараемся реализовать сразу два проекта по информированию горожан и делаем это при помощи волонтеров – студентов-товароведов, создав студенческий волонтерский центр по защите прав потребителей. За последние три года усилиями нашего Центра и волонтеров были проведены сравнительные испытания кастрюлей из нержавеющей стали, смесителей для кухни ванной, обоев, алюминиевой фольги и сидров. **Слайд 6**

О результатах последнего тестирования Вам сегодня подробно расскажут студенты Санкт-Петербургского государственного университета, которые его и проводили. Второй проект, направленный на информирование потребителей получил название «Товарный гид». В рамках этого проекта студенты-волонтеры готовят и размещают на потребительских сайтах информацию о различных товарах – как их правильно выбрать, на что обратить внимание, в какие сроки можно обменять или предъявить претензию по качеству купленных изделий. О развитии этого проекта сегодня также расскажут сами авторы.

Если вернуться к девизу этого года, то дистанционные покупки занимают на сегодня значительную часть рынка. Приобретенные через электронные торговые площадки товары подчиняются действию норм закона «О защите прав потребителей». Однако продавцы, часто плохо знают закон или лукавят. Особенно это касается приобретения различных гаджетов и услуг по их ремонту. Как хорошо видно на сайте количество потребителей, нуждающихся

в помощи (консультациях, экспертизе) остается стабильно высоким. В городе до оптимизации системы по защите прав потребителей успешно работали несколько общественных организаций, которые вели прием жителей, оказывали консультации по телефону, электронной почте, представляли интересы в суде. Сейчас это формат практически замещен дистанционными обращениями на различные площадки (слайд), функционал которых очень ограничен и не в полной мере отвечает ожиданиям пострадавших потребителей. **Слайд 7**

А теперь прихожу к самому сложному. В нашу организацию приходит шквал обращений от пожилых людей на качество услуг мобильных операторов, на отсутствие возможности поговорить с живым человеком при обращении за любыми бытовыми услугами: оплата коммунальных услуг, вызов специалистов коммунальных служб, телефонных компаний и т.д. – везде отвечают роботы. Приведу пример – сегодня многие из нас отказываются от использования стационарных домашних телефонов, однако это практически невыполнимая задача. В нашем 5-миллионном городе действует всего один офис, где можно, отстояв огромные очереди и потратив значительное время, подать заявление исполнителю услуги на расторжение договора. Аналогичные заявления, отправленные почтой или через личный кабинет абонента часто вообще остаются без ответа. Многие потребители жалуются, что расторжение договора обуславливают совершенно неприемлемыми условиями, например, необходимостью внесения оплаты на год вперед. Отдельного внимания заслуживает тот факт, что номера как стационарных, так и мобильных телефонов – инструмент для мошенников, которым известен не только номер, но и кому он принадлежит, какой договор заключен и много других персональных данных. Мошенники применяют разные схемы, этим занимается полиция, правда, если только ущерб уже нанесен. Пожилых людей беспокоят уже сами звонки, а разъяснений как себя вести робот не дает. Здесь нужны живые люди, специально обученные, с хорошими человеческими качествами. Аналогичные проблемы возникают и с возможностью получения госуслуг с помощью одноименного сервиса – он оказался очень сложным и небезопасным для людей старшего поколения. С нашей точки зрения необходимо организация консультационных пунктов на базе общественных организаций по данной проблеме. **Слайд 8**

Если сделать акцент на рекомендованную Евразийским экономическим союзом приоритетную тему года «Потребитель и предприниматель: доверие для развития», то инструмент потребительской экспертизы как нельзя лучше подходит для взаимопонимания, во-первых – объективно; во-вторых – актуально; в-третьих – апробировано.

Этот инструмент является универсальным, ключевым для взаимопонимания потребителя и предпринимателя при возникновении спора о качестве товаров и услуг. **Слайд 9**

Спасибо за внимание (слайд 10).