

Как защитить права потребителей товаров, услуг и ЖКХ, обсудили на круглом столе в ИПМЭиТ

Наиболее острые темы в области защиты прав потребителей товаров и услуг и в сфере жилищно-коммунального хозяйства обсудили участники круглого стола «Комфортная среда для потребителей и качество жизни жителей Ленинградской области». Мероприятие, организованное Высшей школой сервиса и торговли Института промышленного менеджмента экономики и торговли (ИПМЭиТ) СПбПУ совместно с Союзом потребителей и Ассоциацией региональных общественных организаций по защите прав потребителей, прошло в Политехе 23 декабря.



Площадку Политехнического университета выбрали неслучайно. У нашего университета налажено сотрудничество с правительством Ленинградской области, а Высшая школа сервиса и торговли на протяжении долгих лет сотрудничает с Центром независимой потребительской экспертизы, проводя совместные научные исследования, экспертные сессии и общественные мероприятия. В мероприятии приняли участие руководители и сотрудники правительства Ленобласти, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека (Роспотребнадзор) по Ленинградской области, Комитета государственного

жилищного надзора и контроля Ленинградской области, экспертных лабораторий, общественных объединений по защите прав потребителей, предприятий и организаций сферы ЖКХ, производители потребительских товаров.

Начальник отдела защиты прав потребителей Роспотребнадзора по Ленинградской области Нефедова Анна Геннадьевна в своем выступлении обратила внимание, что на протяжении последних трех лет в структуре обращений жителей Ленобласти преобладают претензии, связанные с оказанием услуг ЖКХ и оплаты за них, среди которых особо можно выделить не оказание услуг или нарушение непрерывности их предоставления, неудовлетворительное качество коммунальных услуг, начисление оплаты не по счетчикам, непредоставление возможности оплаты коммунальных услуг без комиссии, и другие.



Зампредседателя Комитета государственного жилищного надзора и контроля Ленинградской области Евгений Шадров привел лучшие практики в сфере предоставления услуг ЖКХ и прокомментировал отдельные обращения граждан. По мнению сопредседателя Союза потребителей РФ Анатолия Голова, одной из основных причин существующих проблем является отсутствие конкуренции на рынке ЖКХ, а вторая проблема — низкая платежеспособность населения, в результате чего предприятия ЖКХ не получают оплату за свои услуги в полном объеме и вынуждены перекладывать свои расходы на добросовестных плательщиков.

Руководитель фонда «Центр независимой потребительской экспертизы» Елена Козьякова подчеркнула, что вместе с проблемами по оказанию услуг, которые составляют порядка 40% обращений граждан в их экспертную организацию, острой остается проблема качества товаров на потребительском рынке, на которую приходится 60% обращений. *«Для повышения качества жизни в нашей стране и городе работает Закон РФ „О защите прав потребителей“, однако, чтобы грамотно им воспользоваться, потребитель должен делать правильные шаги, — пояснила эксперт. — А мы, Роспотребнадзор, общественные организации, волонтеры должны ему, потребителю, подсказать и помочь реализовать».* По словам Елены Козьяковой, работа волонтерского центра приносит значительный вклад в эту деятельность. Совместно с профессионалами костяк волонтерского центра составляют студенты-товароведы петербургских вузов, которые участвуют в разработке и внедрению потребительской оценки товаров и услуг. Хочется отметить особо товароведную школу Политехнического университета — это уникальная школа не только в России, но и в мире, сохраняющая и совершенствующая многолетние традиции классической товароведной науки и образования, — сказала руководитель Центра независимой потребительской экспертизы.

Руководитель образовательной программы «Товароведение» Анна Виноградова в своем выступлении отметила важность проведения потребительской оценки товаров и услуг, подвела пятилетние итоги сотрудничества с Центром независимой потребительской экспертизы и обратила внимание на то, что взаимодействие с фондом и Ассоциацией «Выбор потребителя» позволяет выполнять научно-исследовательские работы и выпускные квалификационные работы бакалавров и магистров на актуальные темы, приведя в пример результаты потребительской экспертизы непродовольственных товаров, выполненные студентами. По мнению директора ВШСиТ Ирины Капустиной, результаты совместных научных исследований не только позволяют сотрудникам и обучающимся совершенствовать навыки в прикладных научных исследованиях, но и приносят несомненную пользу обществу и потребителям.

Материал подготовлен ИПМЭИТ СПбПУ

Дата публикации: 2022.12.26

>>Перейти к новости

>>Перейти ко всем новостям