

## *КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ И УСЛУГ КАК ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ*

**Т.Н. БОКОВИКОВА, А.В. КУЗЬМИН**

*Кубанский государственный технологический университет,  
350002, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2,  
электронная почта: tbokobikova@mail.ru*

Цель статьи – изучение состояния рынка товаров и услуг в г. Краснодаре, разработка эффективных мер по контролю качества продукции и защиты прав потребителей: Анализ полученных результатов показал, что удовлетворенность качеством потребительских товаров основных групп колеблется от 20 % до 55 %, из них полное удовлетворение выразили только 18% опрошенных. Отсюда следует, что значительная часть населения качеством основных групп потребительских товаров в той или иной мере не удовлетворена. Большинство опрошенных (77%) считают, что их потребительские права защищены недостаточно, контроль качества товаров неэффективен. По результатам проведенных исследований предложены меры, позволяющие улучшить контроль за качеством товаров и услуг.

**Ключевые слова:** контроль качества, товар, услуга, производитель, потребитель, сертификация, декларация.

Проблема качества товаров и услуг в настоящее время является во всем мире одной из наиболее актуальных, и интерес к ней неуклонно возрастает. Это связано с тем, что качество продукции определяет экономическую безопасность государства, обеспечивает сохранение окружающей среды, здоровья и благополучия человека. Качество продукции и услуг оказывает огромное влияние на решение главной задачи в социальной сфере - обеспечение высокого уровня жизни граждан Российской Федерации.

Качество - сложная и универсальная категория, имеющая множество особенностей и различных аспектов. В зависимости от цели использования и рассмотрения качества к ее основным аспектам можно отнести: правовой философский, социальный, технический и экономический [1].

С философских позиций качество означает существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфичным и отличается от другого объекта. Социальный аспект связан с тем, что качество может рассматриваться как категория, отвечающая законам спроса и предложения, зависящая от уровня культуры, доходов потребителей и

т.п. Технический аспект обусловлен тем, что качество исследуется в сопоставлении совокупности свойств выбранного объекта с аналогичным объектом, принятым в зависимости от цели исследования за некий эталон. С правовой точки зрения качество выступает как совокупность свойств объекта, отвечающих требованиям, установленным в НТД (научно-технической документации). С экономических позиций качество рассматривается как результат потребления или потребительской стоимости исследуемого объекта. С экономической точки зрения важно знать, насколько качество соответствует потребности, иначе не всякое высокое качество – благо.

Возможность товара или услуги удовлетворять обусловленные или предвиденные нужды покупателя определяется при помощи оценки их качества. Такие действия являются важными для определения конкурентоспособности товара или услуги и определении их цены. С помощью оценки качества выясняется также соответствие свойств товара требованиям потребителей, определяются основные направления его улучшения. Объективная оценка качеству товара ставится на основе индекса качества, который определяется в соответствии с международными стандартами. Данный индекс представляет собой сумму баллов, выставяемых по стандартному набору показателей. Рядовым покупателям определить качество приобретаемой продукции бывает достаточно сложно, так как производитель крайне неохотно информирует потребителя о качестве своей продукции. Объективной информации о конечной продукции либо нет вообще, либо она написана очень мелко, и прочитать ее практически невозможно. Необходимо добиваться, чтобы информация на этикетке была объективной и достоверной. Потребитель должен сам решать, какой товар ему приобрести - дешевый, но не очень качественный, или более дорогой, но высокого качества.

Нами проведен опрос жителей г. Краснодара на предмет оценки ими качества товаров и защищенности их потребительских прав ( было опрошено около 150 человек).

Установлено, что удовлетворенность качеством потребительских товаров основных групп населения колеблется от 20 % до 55 %, из них полное удовлетворение выразили только 18%. Отсюда следует, что значительная часть населения качеством основных групп потребительских товаров в той или иной мере не удовлетворена. Самый высокий уровень претензий к качеству лекарств, причем среди пожилых горожан, им недоволен каждый третий. Большинство (88%) уверены, что более высокая цена на товары чаще всего не свидетельствует об их более высоком качестве.

Наиболее негативно в отношении качества товаров и услуг настроены женщины (около 15 не удовлетворены качеством продовольственных товаров), тогда как среди мужчин эта цифра составляет 6 %. Следует отметить, что среди состоятельных краснодарцев уровень удовлетворенности качеством товаров выше, чем в других группах населения.

Что касается качества услуг, то наибольшие нарекания, как и по всей стране, вызывает качество услуг ЖКХ, в сфере медицины и образования. Уровень неудовлетворенности составляет в среднем 70%.

Большинство опрошенных (77%) считают, что потребительские права защищены недостаточно, хотя 71% горожан знают о возможности проведения экспертизы качества товара или услуги, только 10,5% знают, где и как это можно сделать, большинство же (80,4%) об этом не информированы.

Более половины жителей Краснодара в течение последних двух лет приобретали некачественные товары или услуги, причем с этой проблемой сталкивались как жители с низкими доходами, так и состоятельные горожане. При покупке некачественного товара или услуги горожане, как правило, либо никуда не обращаются, либо обращаются в ту организацию, где они их приобрели. Только 2% горожан имели опыт обращения в организацию, которая проводит экспертизу качества товаров или услуг, а 6,3% – в организацию, занимающуюся защитой прав потребителей.

Большинству краснодарцев (67,5%), которые, приобретя некачественный товар или услугу, стремились возместить причиненный им ущерб, удалось это

сделать; однако каждому седьмому жителю, оказавшемуся в такой ситуации, решить свою проблему не удалось.

Что же приводит к такому положению дел? Согласно ФЗ от 26.12. 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» плановая проверка предприятий в РФ осуществляется не чаще чем один раз в 3 года. Это приводит к тому, что может случиться так, что с проверкой на предприятие никто никогда не придет, так как данная фирма через три года превратится уже в другую фирму. Это так называемые фирмы «однодневки», которые занимаются не только выпуском некачественной продукции, но и крадут миллиардные средства из федерального бюджета. На практике этот срок может увеличиваться в разы, т.к. государственный контроль в этой сфере нарушен и не выполняется соответствующим образом. Это еще один фактор, который привел к тому, что сегодня больше половины всех продуктов питания на прилавках некачественные [2].

Защита прав потребителей— комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом, и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей. Эти отношения регулирует закон о защите прав потребителей [3].

Анализ результатов опроса, показал, что, несмотря на то, что в последние годы идет активная работа по изменению законодательства в области контроля качества, в законодательстве Российской Федерации немало пробелов и недоработок, которые требуют устранения. Качество товаров и услуг напрямую

зависит от нормативно правовой базы страны. Большую роль в повышении качества товаров играет обязательная и добровольная сертификация, предусмотренная нашим законодательством. Сертификация представляет собой процедуру подтверждения и соответствия продукции стандартам качества. Она происходит независимо от производителя и потребителя и удостоверяется в письменной форме. Сертификат соответствия выдаётся независимыми органами по сертификации продукции и услуг, аккредитованными в установленном порядке федеральным органом исполнительной власти РФ - Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии [4].

Декларирование соответствия также является процессом подтверждения качества продукции. Однако при декларировании все процедуры проверки проводятся самим предприятием изготовителем, который несёт всю полноту ответственности за качество проведённой работы

Необходимо ужесточить ответственность за нарушение закона и обман потребителей, а также наладить государственный контроль в этой сфере. Именно из-за несоответствующего контроля и надзора со стороны государства производители пишут на этикетках товаров одно, а используют при их производстве более дешёвое и небезопасное для здоровья потребителя сырьё. Необходимо совершенствовать ГОСТы, т.к. они зачастую уступают европейским и бывшего СССР. 1 декабря 2009 г. вышло Постановление правительства РФ № 982, которым была отменена обязательная сертификация широкого перечня товаров. В правительстве считают, что отмена сертификации - это огромный шаг по снижению бюрократических барьеров для бизнеса, способный помочь производителям сэкономить около 700 миллионов рублей. По мнению защитников прав потребителей - это грозит не только финансовыми потерями, но и несёт прямую угрозу здоровью населения. Население, в силу достаточно низких доходов, чаще всего делает свой выбор в пользу более дешёвых товаров, пусть и с недостаточно высоким качеством. Именно поэтому, по убеждению многих, обязательная сертификация является практически единственным рычагом для улучшения качества товаров и услуг. В настоящее

время в России доля продукции, подлежащая обязательной сертификации, составляет чуть более 23 %, а в Евросоюзе была поставлена задача к 2015 году довести процент обязательной сертификации до 70% [5].

На наш взгляд, необходимо обратить внимание и еще на одну проблему - поведение потребителя. В отличие от жителей Западной Европы, большинство наших покупателей при покупке не смотрят на срок хранения товара, дату выпуска, состав, состояние этикетки и др. Таким образом, покупатель сам обеспечивает спрос на некачественную дешевую продукцию, так как по законам экономики если есть спрос, то есть и предложение. Покупать сосиски по цене 80 руб/кг, думая, что они сделаны из мяса (тогда как килограмм говядины стоит свыше 300 руб.), или сыр по цене 200 руб/кг и надеяться на хорошее качество - это не разумно.

Из всего сказанного можно сделать вывод, что проблему повышения качества можно решить только при осуществлении комплекса мероприятий, включающих: повышение ответственности производителей за обеспечение высокого технического уровня и качества продукции; перестройку технического контроля на предприятиях; совершенствование законодательной базы, изменения сознания самих потребителей. Пристальное внимание следует обратить на контроль, испытания и обследование товара в процессе производства и выходной контроль, базирующиеся на развитой метрологической службе, и ориентированные на международную сертификацию готовой продукции и организационно-технологическое обеспечение производства качественной продукции. Не следует забывать и об упаковке и хранении готовой продукции, то есть на решение проблем сохранения качества в период транспортировки и нахождения товаров на основных и промежуточных складах. При этом следует обратить внимание на то, что требования потребителя к качеству продукции постоянно повышаются, следовательно, нельзя остановиться на достигнутом уровне качества, необходимо непрерывно совершенствовать производство продукции, внедряя новые технологии, повышая квалификацию работников предприятия.

Важнейшим направлением является также вовлечение в деятельность по обеспечению качества всего населения страны: люди должны понимать, что проблема качества – это проблема каждого россиянина.

*Работа выполнена в рамках I Научно-методической конференции, посвященной всемирному дню качества: «Стратегия качества в эффективном менеджменте: опыт построения системы менеджмента качества», КубГТУ, 10 ноября 2016.*

#### ЛИТЕРАТУРА

1. ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. Конти Т. Качество - упущенная возможность? / Пер. с итал. В. Н. Загре-бельного. - М.: РИА "Стандарты и качество", 2007. - 216 с.
3. Федеральный Закон от 7 февраля 1992 года N 2300-I "О защите прав потребителей".
4. Лapidус В. А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях - М.: ОАО "Типография Новости", 2002. - 432 с.
4. . Круглов М. Г., Шишкин Г. М. Менеджмент качества как он есть. - М.: Эксмо, 2006. - 544 с.
5. Козицына Н. В., Рахлин К. М. Использование отечественного опыта управления качеством в современных системах менеджмента качества. - <http://quality.eup.ru/MATERIALY10/fatherland.htm>.

#### REFERENCES

1. ISO 9001:2000 Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnyye polozheniya i slovar.
2. Konti T. Kachestvo - upushchennaya vozmozhnost? / Per. s ital. V. N. Zagre-bel'nogo. - M.: RIA "Standarty i kachestvo", 2007. - 216 s.
3. Federalnyy Zakon ot 7 fevralya 1992 goda N 2300-I "O zashchite prav potrebiteley".
4. Lapidus V. A. Vseobshchee kachestvo (TQM) v rossiyskikh kompaniyakh - M.: ОАО "Tipografiya Novosti", 2002. - 432 s.

4. . Kruglov M. G., Shishkin G. M. Menedzhment kachestva kak on est. - M.: Eksmo, 2006. - 544 s.

5. Kozitsyna N. V., Rakhlin K. M. Ispolzovanie otechestvennogo opyta upravleniya kachestvom v sovremennykh sistemakh menedzhmenta kachestva. - <http://quality.eup.ru/MATERIALY10/fatherland.htm>.

*QUALITY CONTROL OF GOODS AND SERVICES  
AS CONSUMER PROTECTION*

**T.N. BOKOVIKOVA, A.V. KUZMIN**

*Kuban State Technological University,  
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350002,  
e-mail: tbokobikova@mail.ru*

The purpose of the article - the study of the state of the market for goods and services in the city of Red gift, the development of effective measures to control the quality of products and Protective-consumer rights: Analysis of the results showed that satisfaction with the quality of consumer goods major groups ranged from 20% to 55% of them expressed their full satisfaction, only 18% of respondents. This implies that a significant part of the population quality of major groups of consumer goods in one way or another does not satisfy-Rena. The majority of respondents (77%) believe that their consumer rights are protected enough, check the quality of goods is not effective. The results of the study suggested measures to improve control over the quality of goods and services.

**Key words:** quality control, product, service, manufacturer, consumer, certification, declaration.