Региональная Смоленская Общественная организация

«Общество защиты прав потребителей «Фемида»

Отчет о деятельности организации за 2017 год



Содержание

Об организации	3
Вступительное слово	6
Программа «Потребитель под защитой Фемиды»	7
Сравнительные исследования качества продукции	14
Повседневная деятельность организации	26
Финансовая часть	33
Заключение	36
Контактная информация	37

Об организации

Наименование общественного объединения (наименование руководящего органа) : Ретиональная Смоленская общественная организация "Общество защиты прав потребителей "ФЕМИДА"

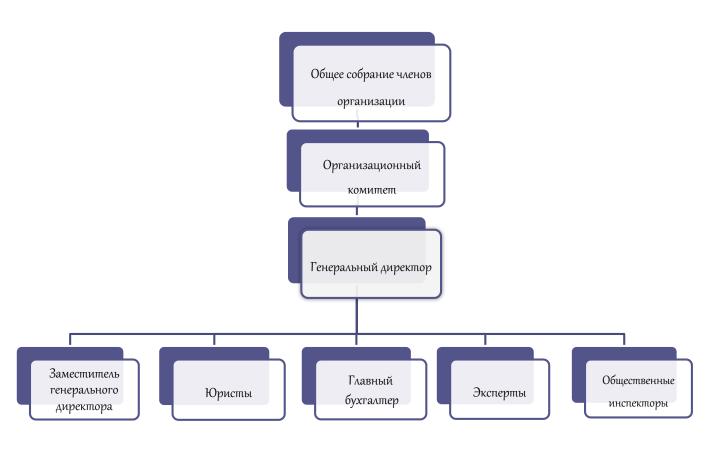
Дата создания и № государственной регистрации: Протокол общего собрания учредителей о создании организации от 18.07.2008 г. Гос.регистрация в Управлении Министерства юстиции Российской Федерации по Смоленской области 03.10.2008 г. № 6712010326

Территориальная сфера деятельности (федеральная, региональная, местная): **Региональная - Смоленская область**

Адрес объединения, юридический адрес, контактный телефон, : **214014, г. Смоленск, ул. Герцена, д. 2, оф. 316. Тел./факс (4812) 38-04-29**

Цель и направления деятельности объединения: **Содействие и защита законных прав и интересов потребителей**

Структура организации



Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

- г.Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.
- 2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:
- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- -проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- -осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;
- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;
- -вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;
- --вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- --обращаться в органы прокуратуры с просъбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;
- -- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);
- -- участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).



Крючкова

Светлана Алексеевна Председатель, генеральный директор тел. (4812) 38-04-29

Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставил гражданам широкие права, но не стоит ожидать, что они будут соблюдаться сами по себе. На каждом из нас лежит большая доля ответственности за то, что с нами происходит. Поэтому грамотное потребительское поведение, в большинстве случаев, позволит сделать правильный выбор, предотвратить возможное нарушение ваших прав, а в случае возникновения конфликта — погасить его в самом начале и найти компромиссный вариант урегулирования.

С началом гражданских правоотношений, которые возникают в сфере торговли, а также в области предоставления различных услуг, стали возникать конфликты между потребителями и исполнителями/продавцами. При составлении договоров купли-продажи или договора на предоставление определенной услуги, каждый из участников процесса старался оформить его с наибольшей выгодой для себя. По этой причине конфликты о нарушенных интересах покупателя стали возникать все чаще.

На сегодняшний день потребительские права надежно защищены действующим законодательством и ГК РФ.

Организация осуществляет помощь юридическим и физическим лицам, разъясняет их права, обязанности в сфере потребительского рынка товаров, услуг. Юристы регулируют споры в добровольном порядке, представляют интересы граждан в судах и проводят обжалование решений в вышестоящих инстанциях.

В компетенцию входит проведение экспертизы качества товаров, работ и услуг, которые реализуются независимыми экспертами нашей организации.

В 2017 году наша организация привела в соответствие свой устав в связи с изменением законодательства Российской Федерации, расширила круг своих полномочий с введением новых видов деятельности, в том числе предоставление социальных услуг.

Проведение разъяснительной работы с населением по направлению деятельности общественной организации, с применением практики организации семинаров, познавательных конференций о правах потребителей и организации непосредственных консультаций граждан по вопросам защиты собственных прав позволяет повышать правовую грамотность населения.

Общая характеристика ситуации на начало реализации программы

В муниципальных образованиях Смоленской области ликвидированы отделы защиты прав потребителей. В настоящее время ликвидирован отдел защиты прав потребителей в Администрации города Смоленска.

Возникает проблема в оказании бесплатной помощи населению и защита их интересов, как потребителей, что очень болезненно скажется на социально-незащищенных слоях населения. На данный момент наблюдается тенденция к повышению интереса населения к постоянно меняющемуся жилищному законодательству.

Увеличение количества недобросовестных изготовителей, исполнителей, продавцов, приводит ухудшению качества товара, выполнению работ и услуг ненадлежащего качества. При этом страдают социально-незащищенные категории граждан, приобретающие социальнозначимые товары, которым требуется социальноправовые услуги направленные на оказание помощи в получении услуг. Оказание юридических консультативной помощи, в том числе бесплатно и, как правило, в конечном итоге независимая экспертиза товаров, работ и услуг, оплата, которой не всегда посильна социально-незащищенным слоям инструментом населения, служит дальнейшего использования при защите прав и законных интересов. Зачастую услуги экспертов специалистов достаточно высокооплачиваемые и требующие выезда инструментальных дорогостоящих измерительных приборов.

Недостаточность знаний у населения особенно социально-незащищенных категорий граждан по своих прав при возврате ненадлежащего качества, при оказании работ и услуг (связи, банковских, страховых услуг ОСАГО, KACKO) соответствующих требованиям нормативного законодательства позволяет не проблемы, возникшие товарами, выполненными работами и оказанными услугами.

Основные цели и задачи реализации программы

Привлечение наибольшего количества социальнонезащищенных категорий граждан и населения, отмеченных в проекте, к защите своих законных гражданских прав - как потребителей;

Помощь социально-незащищенным категориям граждан и населению в преодолении последствий продажи некачественных товаров (работ, услуг);

Оказание социально-правовых услуг в виде консультационной, юридической, экспертной и информационной помощи пострадавшим при покупке некачественных товаров (работ, услуг) на льготной или безвозмездной основе в том числе на выезде в муниципальные образования Смоленской области;

Проведение информационно-разъяснительной работы по вопросам действующего законодательства и практического применения механизмов защиты прав потребителей в сфере розничной торговли и услуг (банковского кредитования, ЖКХ, страховых, туристических, риэлтерских, медицинских и др. бытовых услуг);

Семинар и прием граждан в Смоленском областном казачьем институте промышленных технологий и бизнеса ФГБОУ ВО «МГУТУ имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» г. Вязьма

Проведен бесплатный семинар и прием граждан в Смоленском областном казачьем институте промышленных технологий и бизнеса ФГБОУ ВО «МГУТУ имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» г. Вязьма. В ходе проведения семинара рассматривались вопросы практического применения Федерального закона « О защите прав потребителей», защита своих прав и законных интересов в суде по закону о защите прав потребителей, порядок проведения экспертизы качества товаров, работ, услуг.



На семинаре присутствовало 38 человек.

Проведен прием 12 человек



В результате приема были рассмотрены следующие вопросы:

- Возврат некачественного товара.
- Как расторгнуть договор если нарушены сроки его исполнения?
- Почему кредитные организации начисляют проценты не по договору?
- Как отремонтировать автомобиль если имеется гарантия?
- В каких случаях назначается экспертиза и в какие сроки?
- Почему продавец не установил гарантийные сроки?
- В какой срок можно получить деньги за некачественный телевизор?
- Купила обувь не подошла по размеру. Продавец отказывается поменять?
- Что делать, если управляющая организация не выполняет свои обязанности?
- Заключили договор на долевое строительство, сроки строительства не выполняются

Семинар и прием граждан в здании администрации МТКП «Сафоновский рынок» г. Сафоново

Семинар и прием граждан в здании администрации МТКП «Сафоновский рынок» г. Сафоново. В ходе проведение семинара рассматривались вопросы практического применения Федерального закона «О защите прав потребителей», защита своих прав и законных интересов в суде по закону о защите прав потребителей, порядок проведения экспертизы качества товаров, работ, услуг.



На семинаре присутствовало 21 человек. Проведен прием 7 человек по вопросам защиты прав потребителей.



В результате приема были рассмотрены следующие вопросы:

- Возврат товара надлежащего качества.
- Забрали на ремонт телефон не возвращают более 45 дней, мои действия?
- Как заключить договор с микрофинансовыми организациями?
- Как расторгнуть договор по оказании услуги?
- Как поступить, когда выполнен некачественный ремонт автомобиля?
- Что является сложно-техническим товаром?
- Как правильно должны быть оформлены ценники?



Семинар и прием граждан в здании администрации г. Десногорск

Бесплатный семинар и прием граждан в здании администрации г. Десногорск . В ходе проведение семинара рассматривались вопросы практического применения Федерального закона «О защите прав потребителей», защита своих прав и законных интересов в суде, порядок проведения экспертизы качества товаров, работ, услуг.



На семинаре присутствовало 16 человек. Проведен прием 9 человек по вопросам защиты прав потребителей.





В результате приема были рассмотрены следующие вопросы:

- Строит потребителю дом частное лицо.
 Отвечает ли за качество строительства исполнитель услуг?
- Мне отказали в возврате денет за некачественную мотокосу (триммер). Как мне поступить?
- Где мне провести независимую экспертизу телефона?
- В телевизоре закончился гарантийный срок и он сломался. Имею ли я право на возврат денежных средств?
- Как вернуть запонки которые не подошли?
- Мне предоставлялись услуги связи. Оператор самостоятельно изменил тариф не предупредив. Меня это не устраивает. Что мне делать?
- Сломался холодильник в гарантийный срок. Хочу поменять, а продавец отказывает и предлагает ремонт?
- Заказала мебель должны были сделать месяц назад. Обещают каждый день. Что мне делать?

Семинар и прием граждан в г. Ярцево

Бесплатный семинар в г. Ярцево, в здании Управления жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области.



На семинаре присутствовало 32 человека в том числе потребители, ТСЖ, представители управляющих компаний.

В конце семинара были заданы вопросы, на которые все получили ответы.

Проведен прием 8 человек по вопросам защиты прав потребителей.



На семинаре были рассмотрены следующие вопросы:

- Гражданско-правовые аспекты защиты прав потребителей. О необходимости заключения договора в письменной форме.
- Основные права потребителей. Право на качество. Право на информацию. Право на возмещение ущерба. Пять шагов предпринимаемых потребителем в защиту своих прав.
- За какой товар покупатель (пользователь услуг) может потребовать возврата денет. «Гарантийный» и «не гарантийный» недостаток товара. Сроки предъявления претензий. Как оформляется требование покупателя. Срок и порядок возврата денег за товар. В каких случаях продавец может отказать в возврате денег за товар.
- Независимая экспертиза эффективный способ отстоять свои права. Основание. Особенности. Содержание.

Было принято решение совместно с муниципальным образованием «Ярцевский район», слушателями семинара и выступающими с докладами, что необходимо дальнейшее сотрудничество и проведение подобных мероприятий.

Семинар в г. Смоленске

Семинар на тему «Практическое применение Федерального закона «О защите прав потребителей» при совершении покупок, выполнении работ и услуг» в Смоленской областной универсальной научной библиотеки им. А. Т. Твардовского



На семинаре присутствовали студенты строительного и педагогического колледжей, а также торгово-экономического техникума в количестве 120 человек.



В ходе проведения семинара были рассмотрены вопросы качества и безопасности товаров и услуг и разъяснены права потребителей при нарушении продавцом, изготовителем, исполнителем работ (услуг) Федерального закона *О защите прав потребителей *, защита законных прав в суде».



Присутствующие были ознакомлены с основными положениями закона «О защите прав потребителей». Были разобраны примеры из судебной практики по защите прав потребителей Смоленской области и проведены индивидуальные консультации, даны ответы на заданные вопросы.

Прием граждан в п. Кардымово

Проведен прием граждан в поселке Кардымово. В ходе приема были даны бесплатные консультации по вопросам защиты прав потребителей.



На приеме с вопросами по разъяснению законодательства обратились 2 человека.



Итоги программы

В результате проведенных мероприятий потребители получили квалифицированную помощь в разрешении их проблем. На семинарах участники получили знания и методику применения по защите своих прав, в соответствии с законодательством РФ «О защите прав потребителей», уделено особое внимание по защите прав потребителей при оказании услуг, в том числе ЖКХ.

На ежедневном приеме проведен прием граждан в г. Смоленске оказано **644** консультации.

Проведено консультирование по телефону горячей линии. За отчетный период проведено **1057** консультаций.

На выездных приемах осуществлена консультация для **37** человек.

На семинарах Смоленской области получили знание Закона РФ «О защите прав потребителей» - **262** человека.

Общая характеристика ситуации на начало реализации программы

некачественных Реализация продуктов несоблюдением технических регламентов других нормативных документов – ГОСТов, технических условий и стандартов. К сожалению, такие продукты часто попадают на полки магазинов, в предприятия розничной торговли и их довольно непросто отличить потребителям от качественных. Наша организация фиксирует в процессе своей деятельности, что магазинах примерно зо процентов продукции, которая не соответствует обязательным требованиям и он стабилен. Это связано с тем, что рынок устойчиво поделился на добросовестных и недобросовестных производителей. Добросовестные производители исполняют нормы законодательства, следя за качеством. Другая группа производителей, которая сознательно выбирает недобросовестную форму работы, удешевляют свои затраты на производство. Такие изготовители не имеют своих лабораторий, не проходят ни инспекционного, производственного контроля. Потребляя недоброкачественную продукцию потребители, которые не обладают специальными знаниями не могут защитить свои права. Необходимая информация о продукте указана на этикетке, но доверять ей всецело нельзя. Изготовитель иногда вводит потребителя в заблуждение, указывая на информацию, не соответствующую действительности. Однако обратиться за защитой своих прав в Роспотребнадзор с 1 января 2017 года покупателю стало труднее в связи с тем, что вступили в силу поправки в 294 ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», где будут отказывать в приёме обращений потребителей, если потребитель не обращался с письменной претензией к продавцу. В Смоленской области во всех муниципальных образованиях были ликвидированы отделы защиты прав потребителей, которые вели работу от муниципального образования по защите прав граждан, как потребителей, в том числе социально незащищенных слоев населения. Поэтому все обращения в настоящее время направлены в адрес общественных организаций. Данная программа позволит эффективно осуществлять целенаправленные мероприятия, направленные на улучшение качества безопасности продуктов поступающих гражданам, детям и подросткам в обычной жизни, школе, больнице, в учреждениях реабилитации.

Основные цели и задачи реализации программы

Цели программы:

- Усиление защиты права потребителей Смоленской области от фальсифицированной и некачественной продукции.
- Просвещение потребителей, в том числе пенсионеров, молодежь (студентов, школьников) и других отличать качественную продукцию от опасной и активизировать позицию граждан, не соглашаться платить деньги за некачественные продукты питания.
- Обратить внимание общества, государства для ситуации освобождению улучшения πο продовольственного рынка от фальсифицированной и некачественной продукции, а также на отсутствие препятствующего действенного механизма, поступлению в розничную сеть большого объема фальсифицированных товаров и товаров прошедших подтверждения соответствия требованиям, установленным повышению оперативности эффективности судебного и разбирательства в случаях нарушений действующего законодательства.

Задачи программы:

- Выявление и формирование общедоступной базы данных о некачественных(фальсифицированных) продуктах питания, недобросовестных изготовителях продукции и предприятий розничной торговли.
- Просвещение населения по качеству пищевых продуктов.
- Общественный контроль и защита потребителей по качеству и безопасности продуктов питания.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Кофе натуральный, растворимый, сублимированный»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска, 13 января 2017г. провели заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Кофе натуральный, растворимый, сублимированный» на соответствие ГОСТ 32776-2013, ГОСТ Р 51881-2002, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая специалистов, экспертов контролирующих организаций (Администрации Смоленска, Управления РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, 000 «Смоленск-Тест», независимых экспертов, экспертов РСОО «ОЗПП «Фемида») оценила качество образцов «Кофе натуральный, растворимый, сублимированный» следующих наименований производителей на соответствие ГОСТ 32776-2013, 51881-2002, Техническим Регламентам Таможенного Союза вынесла заключение.



Несоответствий требований стандартов комиссией выявлено у всех пяти образцов представленных комиссии для оценки качества. Не один образец не соответствует ГОСТ 32776-2013, ГОСТ Р 51881-2002, Техническим Регламентам Таможенного Союза по органолептическим характеристикам и маркировке.



Результаты заседания оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. В мероприятии участвовали потребители, студенты проходящие обучение по специальности «Товароведение и экспертиза потребительских товаров».



Несоответствия требованиям стандартов направлены контролирующим и надзорным органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие и надзорные органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Сыры полутвердые»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска 30 марта 2017 г. проведено заседание оценочной комиссии образцов «Сыры полутвердые» на соответствие ГОСТ 32260-2013, ТР ТС.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска, ООО «Смоленск Тест», Главного Управления ветеринарии Смоленской области, экспертов **PCOO** «Ο3ΠΠ «Фемида») образцов сыров оценила качество полутвердых следующих наименований производителей на соответствие ГОСТ 32260-2013, ТР ТС и вынесла заключение.



Согласно протокола оценочной комиссии несоответствия стандартов выявлено у трех из пяти образцов, которые не соответствуют ГОСТ 32260-2013 по органолептическим показателям. Два образца полностью соответствовали требованиям набрав в итоге 89 баллов (что соответствовало сыру высшего сорта) и 78 баллов (что соответствует сыру первого сорта).



Результаты работы оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. мероприятии студенты участвовали потребители, Смоленского кооперативного техникума проходящие обучение по «Товароведение специальности экспертиза потребительских товаров».



Несоответствия требованиям стандартов направлены контролирующим органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов. 16

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Творог»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска 28 апреля 2017 г. проведено заседание оценочной комиссии по оценке образцов «Творог» на соответствие ГОСТ 31453-2013, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Администрацией Смоленской области, Смоленска, Специалистов предприятий, Главного ветеринарии Смоленской области, Управления экспертов РСОО «ОЗПП «Фемида») оценила качество следующих наименований и образцов творога производителей на соответствие ГОСТ 31453-2013, Техническим Регламентам Таможенного Союза и вынесла заключение.





Несоответствий требований стандартов комиссией не выявлено, все образцы представленные комиссии для оценки качества соответствуют требованиям ГОСТ 31453-2013, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



Результаты работы оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. В данном мероприятии принимали участие потребители и представители изготовителей продукции.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Яйца куриные, пищевые»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска 30 мая 2017 г. проведено заседание оценочной комиссии по оценке образцов «Яйца куриные, пищевые» на соответствие ГОСТ 31654-2012, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрации Смоленска, Главного Управления ветеринарии Смоленской области, экспертов РСОО «Ο3ΠΠ «Фемида») оценила качество образцов «Яиц куриных, соответствие ГОСТ Техническим Регламентам Таможенного Союза и вынесла заключение.

Несоответствий требований стандартов комиссией выявлено у шести из восьми образцов представленных комиссии для оценки качества. Только два образца соответствуют требованиям ГОСТ 31654-2012, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



Результаты работы оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. На данном мероприятии присутствовали потребители и изготовители продукции.



Несоответствия требованиям стандартов направлены контролирующим органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Масло сливочное»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска, Смоленским Гуманитарным Университетом 28 июня 2017 г. проведено заседание оценочной комиссии по оценке образцов «Масло сливочное» на соответствие ГОСТ 32261-2013, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города «Смоленск-Тест», Главного Смоленска. 000 ветеринарии Смоленской области, Управления РСОО «ОЗПП «Фемида») экспертов оценила качество образцов масла сливочного следующих наименований и производителей соответствие ГОСТ 32261-2013, Техническим Регламентам Таможенного Союза вынесла заключение.



Несоответствий требований стандартов комиссией выявлено у трех из семи образцов представленных комиссии для оценки качества. Два образца не соответствуют ГОСТ 32261-2013 по органолептическим характеристикам и лабораторным испытаниям и являются фальсификатом. Еще один образец не соответствует ГОСТ 32261-2013 по органолептическим характеристикам.

Два образца получили по 17 баллов и еще два образца по 16 баллов из 20 возможных.



Результаты работы оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. Несоответствия требованиям стандартов будут направлены контролирующим органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Квас»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска, Смоленским Гуманитарным Университетом 17 августа 2017 г. проведено заседание оценочной комиссии по оценке образцов «Квас» на соответствие ГОСТ 31494-2012, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области. Администрации города 000 «Смоленск-Тест», Смоленска, Главного Управления ветеринарии Смоленской области, ФБУ «Смоленский ЦСМ», экспертов PCOO «ОЗПП «Фемида») оценила качество образцов кваса следующих наименований и производителей на соответствие ΓΟCΤ 31494-2012, Техническим Регламентам Таможенного Союза и вынесла заключение.



Несоответствий требований стандартов комиссией выявлено у четырех из семи образцов представленных комиссии для оценки качества. Один образец не соответствуют ГОСТ 31494-2012 по органолептическим характеристикам. Три образца не соответствует ГОСТ 31494-2012 по маркировке. Три образца полностью соответствуют требованиям руководящих документов.



Результаты работы оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. На мероприятии участвовали потребители Несоответствия изготовители продукции. требованиям стандартов направлены контролирующим органам регионов, в которых предприятия, находятся данные a также в контролирующие органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Хлебобулочные изделия»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА Смоленской области, Управлением πο РОССЕЛЬХОЗНАДЗОРА по Брянской и Смоленской областям, Администрацией города Смоленска, Смоленским Гуманитарным Университетом сентября 2017г. проведено заседание оценочной «Хлебобулочные изделия» на комиссии образцов соответствие ГОСТ 31807-2012, ГОСТ 2077-84, ГОСТ Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управления РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Управления РОССЕЛЬХОЗНАДЗОРА по Брянской и Смоленской областям Администрации города Смоленска, , ФБУ «Смоленский ЦСМ», экспертов РСОО «ОЗПП «Фемида») образцов хлеба следующих оценила качество наименований и производителей на соответствие ΓΟCT 31807-2012, ΓΟCT 2077-84, ΓΟCT 26983-86, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



Несоответствий требований стандартов комиссией выявлено у всех образцов представленных комиссии для оценки качества. Один образец не соответствуют ГОСТ 31807-2012 по органолептическим характеристикам. Шесть образцов не соответствует требованиям нормативной документации по органолептическим показателям и маркировке.

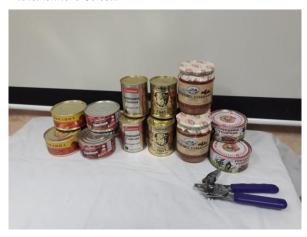


работы Результаты оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. В потребители, мероприятии участвовали изготовители студенты Смоленского кооперативного техникума проходящие обучение по специальности «Товароведение экспертиза потребительских товаров».

Несоответствия требованиям стандартов направлены контролирующим и надзорным органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Смотр качества образцов «Консервы мясные. Мясо тушеное»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Управлением РОССЕЛЬХОЗНАДЗОРА по Брянской и Смоленской областям Администрацией города Смоленска, 10 ноября 2017г. проведен смотр качества образцов «Консервы мясные. Мясо тушеное» на соответствие ГОСТ 32125-2013, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области. Управлением РОССЕЛЬХОЗНАДЗОРА по Брянской и Смоленской Главного областям, 000 «Смоленск-Тест», Управления ветеринарии Смоленской области, ФБУ «Смоленский ЦСМ», экспертов **PCOO** «ОЗПП «Фемида») оценила качество образцов «Консервы мясные. Мясо тушеное» следующих наименований и производителей на соответствие ГОСТ 32125-2013, Техническим Регламентам Таможенного Союза и вынесла заключение.



Несоответствий требований стандартов комиссией выявлено у шести из семи образцов представленных комиссии для оценки качества. Один образец соответствует ГОСТ 32125-2013,который занял первое место и получил диплом победителя. Из-за наличия несоответствия требований ГОСТ 32125-2013 у остальных образцов 2-е и 3-е места не присуждались.



Результаты работы оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. В мероприятии участвовали потребители, изготовители и студенты Смоленского кооперативного техникума проходящие обучение по специальности «Товароведение и экспертиза потребительских товаров».

Несоответствия требованиям стандартов направлены контролирующим и надзорным органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие и надзорные органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Изделия колбасные вареные»

Совместно с Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Управлением РОССЕЛЬХОЗНАДЗОРА по Брянской и Смоленской областям Администрацией города Смоленска, от декабря 2017 г. проведено заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Изделия колбасные вареные» на соответствие ГОСТ Р 52196-2011, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области. Управлением РОССЕЛЬХОЗНАДЗОРА по Брянской и Смоленской областям, ООО «Смоленск-Тест», Главного Управления ветеринарии Смоленской области, ФБУ «Смоленский ЦСМ», экспертов РСОО «ОЗПП «Фемида») оценила качество образцов «Изделий колбасных вареных» следующих наименований и производителей соответствие ГОСТ Р 52196-2011, Техническим Регламентам Таможенного Союза вынесла заключение.



Несоответствий требований ГОСТ Р 52196-2011 комиссией выявлено у пяти из семи образцов представленных комиссии для оценки качества. Два образца соответствуют ГОСТ Р 52196-2011, но имеют несоответствия требований Технических Регламентов Таможенного Союза по маркировке продукции.



Результаты работы оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. На мероприятии присутствовали потребители и изготовители продукции. Несоответствия требованиям стандартов направлены контролирующим органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Вино столовое», «Российское шампанское», «Вино игристое»

Совместно с Администрацией Смоленской области, Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по области, Администрацией города Смоленской Смоленска, 000 «Смоленск-Тест» «Смоленский ЦСМ» 15 декабря 2017 г. проведено заседание оценочной комиссии по оценке качества образцов «Вино столовое», «Российское шампанское», «Вино игристое» в соответствии с ΓΟCT 32030-2013, ΓΟCT P 51165-2009, ΓΟCT 33336-2015, Техническим Регламентам Таможенного Союза.



На данном мероприятии комиссия, состоящая из специалистов, экспертов контролирующих организаций (Администрацией Смоленской области, Управлением РОСПОТРЕБНАДЗОРА по Смоленской области, Администрацией города Смоленска, ООО «Смоленск-Тест» , ФБУ «Смоленский ЦСМ», экспертов РСОО «ОЗПП «Фемида», независимых экспертов) оценила качество образцов «Вино столовое», «Российское шампанское», «Вино игристое» в соответствии с ГОСТ 32030-2013, ГОСТ Р 51165-2009, ГОСТ 33336-2015, Техническим Регламентам Таможенного Союза и вынесла заключение.



Несоответствий требований ГОСТ 32030-2013 комиссией выявлено у одного образца вина столового из пяти . Один образец Российского шампанского не соответствует ГОСТ Р 51165-2009 и Техническому регламенту Таможенного союза 022/2011, один образец не соответствует ГОСТ 33336-2015. Три образца Российского (Советского) Шампанского соответствуют требованиям ГОСТ Р 51165-2009, ГОСТ 33336-2015, ТР ТС.



Результаты заседания оценочной комиссии освещались в средствах массовой информации. В мероприятии участвовали потребители и представители торговых предприятий.

Несоответствия требованиям стандартов направлены контролирующим и надзорным органам регионов, в которых находятся данные предприятия, а также в контролирующие и надзорные органы Смоленской области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.

Иттоги реализации программы

- Проведены мероприятия по оценке качества продукции основной потребительских продукции.
- Обеспечение населения информацией через СМИ, размещение на сайте организации в сети Интернет о сравнительном анализе продукции. Доступность в получении консультационной помощи потребителям по вопросам защиты прав потребителей. Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения, в том числе молодежи в вопросах определения качества продукции.
- Формируется общедоступная база данных о некачественных (фальсифицированных) продуктах, недобросовестных изготовителях продукции и предприятий розничной торговли.
- Выявлены некачественные (фальсифицированные) товары, проведением испытаний в аккредитованных лабораториях.
- Результаты проведения мероприятий направлены предприятиям — изготовителям продукции, по выявленным несоответствиям по качеству продукции, требованиям нормативной документации.

- Результаты проведения мероприятий по выявленным несоответствиям по качеству продукции, требованиям нормативной документации направлены предприятиям розничной торговли, в которых проводилась закупка образцов.
- По мероприятий результатам проведения выявленные несоответствия требованиям нормативной документации направлены в надзорные и контрольные органы регионов, где находятся предприятия изготовители продукции, а также в контролирующие и надзорные органы области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.
- По мероприятий результатам проведения требованиям выявленные несоответствия нормативной документации направлены в надзорные и контрольные органы регионов, где находятся предприятия изготовители продукции, а также в контролирующие и надзорные органы области по нарушениям в торговых организациях, в которых производилась закупка образцов.
- Разрабатываются дополнительные механизмы, чтобы повысить качество продукции, заслона фальсифицированным товарам.

Оказание бесплатной юридической помощи

Проведение консультаций при проведении приема граждан на бесплатной (льготной) основе. Разъяснение законодательства Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей для граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, общественных организаций, в том числе по телефону, электронной почте, а также на официальном сайте организации в сети Интернет.



половины различных вопросов решается непосредственным общением по телефону с правонарушителями разъяснением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Основными вопросами при проведении консультаций являлись: порядок возврата некачественного товара, порядок возврата сложно-технического товара, вопросы кредитования физических лиц,

Приведение Устава организации в соответствие с изменениями в действующем законодательстве Российской Федерации.

В связи с изменениями законодательства Российской Федерации регулирующего деятельность общественных организаций на территории Российской Федерации выли внесены соответствующие изменения в Устав организации. По решению Общего собрания членов организации также были приняты изменения, при которых организация расширила круг своих полномочий с введением новых видов деятельности, в том числе предоставление социальных услуг и является социально ориентированной некоммерческой организацией.

Защита прав потребителей на претензионном уровне

Направлено **58 претензий** в адрес предпринимателей и юридических лиц с разъяснением законодательства «О защите прав потребителей».



Защита прав потребителей в суде

В 2017 году направлено **43 исковых заявлений** в суд, из них в 2017 году вынесено **27** решений.

В производстве в судах - **16 исковых заявлений**. Иски предъявлялись по следующим товарам:

- бытовая техника;
- телефоны;
- окна из ПВХ;
- мебель;
- автомобили;
- по кредитным договорам;
- по строительству;
- услугам ЖКХ,
- и другие.



По результатам решения судов взыскано в пользу потребителей 2 259 000 рублей.

Проведение независимой экспертизы товаров (работ, услуг)

В работе нашей организации уделяется большое внимание проверкам качества и безопасности товаров и услуг. Со дня основания организации было создано и эффективно работает экспертное бюро, в котором работают 57 компетентных специалистов - экспертов.



Все эксперты имеют высшее образование и опыт работы по специальности, некоторые из них имеют ученые степени и звания.



В экспертном бюро нашей организации имеются эксперты по следующим основным направлениям:

• Эксперты-товароведы;



- Эксперты по электронной технике;
- Эксперты по бытовой технике;

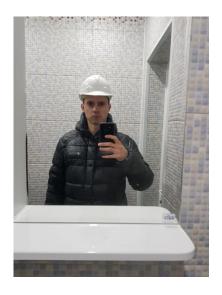


 Эксперты по банковской деятельности и кредитованию;





- Эксперты по строительству и сметному делу;
- Эксперты по вопросам ЖКХ;



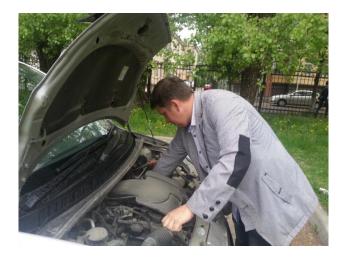
Эксперты-оценщики;







• Эксперты в области автотехнической экспертизы;



Проведение испытаний товаров

Главная задача нашей организации проведение полного цикла или основных параметров качества и безопасности испытаний продукции на соответствие требованиям российских и международных стандартов.

Основной нашей целью было проведение испытаний в современных независимых испытательных лабораториях, имеющих в своём арсенале высокоточные средства измерений.



Лабораторные испытания продукции РСОО «ОЗПП «Фемида» проводит только в аккредитованных лабораториях Смоленской областям. Наиболее частое сотрудничество с лабораторией по испытаниям продовольственного сырья и продукции ООО «Смоленск Тест».

Это сложные и дорогостоящие процедуры, невозможные без специального оборудования, сооружений, нормативной документации, подготовленного персонала, расходования ресурсов.

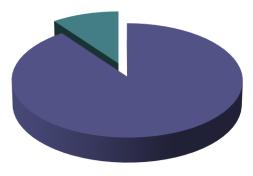


Главной целью нашей деятельности в области контроля качества является обеспечение правильности, полноты, достоверности, объективности, независимости и беспристрастности при проведении подтверждения соответствия продукции.



Большое значение в испытаниях, как и контроле качества товаров, имеет обеспечение единства измерений, направленное на защиту прав и законных интересов граждан, установленного правопорядка и экономики РФ от отрицательных последствий недостоверных результатов измерений.

Название диаграммы



- 🔲 Экспертизы качества товаров(работ, услуг)
- Экспертизы назначенные судом

По данным за 2017 год было проведено **99 экспертиз**, **10** % из которых, назначены судом.

Участие в совместных мероприятиях

Совместное проведение со Смоленским гуманитарным Университетом выставки здорового питания «Пасхальный фестиваль»



В выставке принимали участие предприятия общественного питания Смоленской области, учебных заведений г. Смоленска, г. Москвы, Республики Беларусь.

Представители нашей организации входили в состав комиссии и оценивали работы участников.



Участие в составе региональной комиссии по качеству Смоленской области конкурса **«100 Лучших товаров России».**



Участие в **публичных слушаниях правоприменительной практики** Управления Роспотребнадзора по Смоленской области.



Освещение деятельности организации в средствах массовой информации

Деятельность организации представляет огромный интерес для средств массовой информации. Мероприятия проводимые организацией активно освещаются средствами массовой информации Смоленской области.

Через средства массовой информации было опубликовано **36** материалов в печатных изданиях и **26** через телевидение и радио.

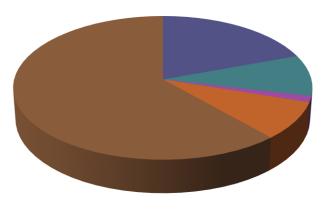
Приносящая доход деятельность организации

Организация осуществляет приносящую доход деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению уставных целей:

- проводит независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг) в том числе судебную, а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг), заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них, независимую оценку;
- осуществляет защиту прав граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц от ущерба их имуществу, здоровью и безопасности товаров, работ, услуг;
- организует семинары, конференции, учебы, с целью просвещения потребителей, граждан, предпринимателей, юридических лиц и продавцов, лиц оказывающих услуги по вопросам защиты прав потребителей;
- проводит лекции, конференции, выставки, фестивали, лотереи, аукционы, мероприятия.

Финансовая часть





- **Б**лаготворительные взносы коммерческих организаций
- Благотворительные взносы граждан
- Членские взносы
- Субсидия из регионального бюджета на реализацию социальной программы «Потребитель под защитой Фемиды»
- Доходы от оказания услуг

Доходы организации за 2017- 592 384 рублей

Благотворительные взносы коммерческих организаций — 115 000 рублей

Благотворительные взносы граждан — 55 000 рублей

Членские взносы — 8000 рублей

Субсидия из регионального бюджета на реализацию социальной программы

«Потребитель под защитой Фемиды» — 50 000 рублей

Доходы от оказания услуг – 364 384 рублей

Финансовая часть

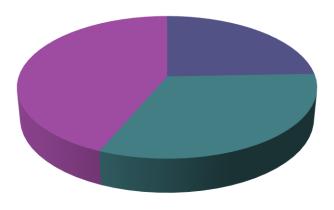
Расходы организации за 2017год



Расходы организации 2017— 538 797 рублей
Оплата экспертных услуг - 153 668 рублей
Аренда помещения— 120 000 рублей
Полиграфия— 2 400 рублей
Услуги связи— 17 913 рублей
Банковские услуги— 21 455 рублей
Прочие— 1 600 рублей
Заработная плата, налоги— 97 935 рублей
Орг.техника— 16 460 рублей
Командировочные и хозяйственные расходы— 107 366 рублей

Финансовая часть

Потребитель под защитой Фемиды



- Офисные расходы
- Приобретение прочих основных средств (орг. техника)
- Вознаграждения лицам, привлекаемым по гражданско-правовым договорам, и страховые взносы

Субсидия из регионального бюджета на реализацию социальной программы «Потребитель под защитой Фемиды» — 50 000 рублей

Софинансирование программы- 13341 рублей

Расходы:

Офисные расходы – 13129 рублей

Приобретение прочих основных средств(орг.техника)- 16460 реблей Вознаграждения лицам, привлекаемым по гражданско-правовым договорам, и страховые взносы — 22412 рублей

Заключение

С благодарностью организации

По результатам своей деятельности организация получает благодарности от граждан, которым была оказана помощь и защищены их нарушенные права, как потребителей.



Наши партнеры

- Управление Роспотребнадзора по Смоленской области;
- Управление Россельхознадзора по Брянской и Смоленской областям;
- Администрация г. Смоленска;
- Главное Управление ветеринарии по Смоленской области;
- ООО «Смоленск Тест»;
- Смоленский кооперативный техникум;
- Смоленская областная универсальная библиотека им. А.Т. Твардовского;

Контактная информация

Региональная Смоленская общественная организация «Общество защиты прав потребителей «Фемида»

Режим работы: с 10:00 до 18:00 (без перерыва)

Прием граждан: с 11:00 до 15:00

Выходные - суббота, воскресенье

Адрес: 214014, г. Смоленск, ул. Герцена, д. 2, офис 316 (здание Смоленского Гуманитарного Университета)

Тел/факс: 8 (4812) 38-04-29

E-mail: zashitapravpotrebit@yandex.ru

Сайт организации: www.ozpp-femida.ru

