

# КАЧЕСТВО

АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБОЗРЕНИЕ

ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

## В НОМЕРЕ:

### 2 ИЗ ЗАЛА СУДА

«СВЯЗНОЙ»  
ЗАПЛАТИТ  
В СЕМЬ РАЗ  
БОЛЬШЕ!



### 3 ЭКСПЕРТИЗА «ПК»

СКОЛЬКО  
ОКСИМЕТИЛФУРФУРОЛА  
В АПЕЛЬСИНОВОМ СОКЕ?



### 6 ШКОЛА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ГЕННАДИЙ ЛОПАТЕНКОВ,  
ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ФОНДА  
ОМС САНКТ-ПЕТЕРБУРГА:

«ПАЦИЕНТ  
ПОЛУЧИЛ  
ПРАВО  
НА ВЫБОР».



### 9 ПРОВЕРЕНО НА СЕБЕ

МЫЛО СЕРО,  
ДА МОЕТ БЕЛО!



ЭКСПЕРТИЗА «ПК»

## СКОЛЬКО ФАРША КЛАДУТ В ПЕЛЬМЕНИ?



Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль»: 30% изготовителейпельменей не соблюдают собственные технические условия, еще 30% отказываются раскрыть «тайны» своих ТУ.

**стр. 10-11**

## В НОМЕРЕ:

БЕСПЛАТНАЯ ПЛОМБА –  
КАЖДОМУ СЧЕТЧИКУ!

5

ЕСЛИ В ВАШЕЙ  
КВАРТИРЕ ХОЛОДНО...

5

КАК НЕ ПОТЕРЯТЬ  
И ЗУБЫ, И ДЕНЬГИ

7

# 15 лет

ПЕТЕРБУРГСКОЕ  
КАЧЕСТВО



Надежный ориентир  
в мире товаров и услуг

## КОЛОНКА РЕДАКТОРА

Вспоминаю сентябрь 1998 года. Страна находится в состоянии шока. Августовский дефолт за пару дней обесценил рублевые накопления граждан в четыре раза. Бизнес в оцепенении, поскольку все расчеты, включая выплату заработной платы, были привязаны к курсу доллара...



# БЕЗ КАЧЕСТВА НЕТ БУДУЩЕГО

6 НОЯБРЯ ГАЗЕТЕ «ПЕТЕРБУРГСКОЕ КАЧЕСТВО»  
ИСПОЛНИЛОСЬ 15 ЛЕТ!

В тот период наше издательство специализировалась на выпуске сборников нормативных документов по сертификации товаров и услуг, которые как грибы после дождя появлялись один за другим, формируя новую государственную систему контроля и надзора за безопасностью и качеством продукции. Вводились новые ГОСТы, СанПиНы, номенклатуры, правила. Страна переживала эпоху обязательной сертификации продукции, строгого надзора и контроля.

И тут дефолт. Раздумья, что делать дальше, были недолгими. Идея создания газеты для потребителей и предпринимателей, освещающая вопросы безопасности и качества товаров и услуг, пришла как-то сама собой, наверное, как защитная реакция на кризис, из которого тогда надо было обязательно найти выход.

И выход был найден. Шестого ноября 1998 г. газета «Петербургское качество» была зарегистрирована как средство массовой информации, а уже 8 ноября тиражом 10 тысяч экземпляров вышел ее первый номер. Как раз накануне Всемирного дня качества, который отмечается ежегодно каждый второй четверг ноября. Тогда казалось, этот день, к которому с уважением относятся во многих развитых странах мира, станет для России настоящим праздником. Увы, не срослось...

«Петербургское качество» стало первой в России бесплатной газетой для потребителей. Качество, поставленное во главу угла, стало главной темой издания, ее столбом, вокруг которого создавались рубрики, статьи, проекты. Тираж газеты быстро вырос до 50 тысяч, каким является до сих пор.

Несмотря на экономические катаклизмы, это было интересное время. Пищевая перерабатывающая промышленность развивалась едва ли не самыми быстрыми темпами. Для производства продуктов питания закупались новые линии, появлялись новые виды упаковки, в т. ч. вакуумная. Однако бывшие граждане СССР, отстраивавшие новую Россию и уже узнавшие все о сексе, плохо пока еще разбирались в том, как появляются на свет новые виды пищевых продуктов, которых раньше не было на полках магазинов.

Это сегодня йогурты, спреды, мюсли, пресервы, рыбная нарезка в вакуумной упаковке, муссы, энергетические напитки, рассольные продукты, консервированные морепродукты, чипсы, сухарики, замороженные полуфабрикаты не вызывают удивления. А тогда все это было в новинку!

Нужно было рассказать людям, из чего и как делают пищевые продукты, какими ру-

ками и автоматическими линиями. И не просто рассказать то, что хотели прочесть о себе производители, а копнуть поглубже — проверить, насколько их рекламные заявления соответствовали действительности. Так появился в газете раздел под названием «Экспертиза», ставший настоящим оружием в борьбе за качество не только товаров потребительского спроса, но и качества всей нашей действительности.

Тогда я еще не мог предположить, что это «оружие» через много лет выстрелит в меня самого вполне конкретными пулями травматического пистолета «Оса». Это был «привет» от тех читателей, которые, по всей видимости, не были согласны с результатами испытаний государственных аккредитованных лабораторий и бескомпромиссной позицией газеты «Петербургское качество». Свое несогласие они выразили трусливо, сзади, исподтишка и жестоко, так, как обычно поступают ублюдки. Их не поймали, но я уверен, тех, кто меня «заказал», рано или поздно настигнет возмездие.

В начале 2000-х опыт газеты «Петербургское качество» заинтересовал наших коллег из других регионов страны. Помню, как в 2003 г. мне позвонили из ФБУ «Ростест-Москва» и сказали, что хотят издавать такую же газету, пригласили в гости. Я приехал в столицу, рассказал генеральному директору «Ростеста» Виталию Басу, с чего нужно начинать, и уже через несколько месяцев появилась новая газета — «Московский Тест». Она выходит до сих пор, и я этому очень рад.

Через некоторое время ко мне обратилась общественная организация потребителей из Уфы с просьбой наладить выпуск газеты «Башкирское качество». Первые два номера мы делали и печатали в Питере. Тиражи поездом отправляли в Башкирию. А потом уфимские коллеги наладили выпуск издания сами. К сожалению, сейчас газета больше не выходит. По всей видимости, не смогли найти финансирование. А жаль, проект был бы перспективный: сколько в Башкирии производится качественных пищевых продуктов!

В свое время и в Питере были попытки создать похожее издание. Но судьба двух клонов оказалась плачевной. Ни один не состоялся. Когда во главу угла ставится голая реклама товаров и услуг, пиар чиновников или отражается только одна сторона потребительского рынка — лакированно-глянцевая, издание становится неинтересным для читателя, не вызывает доверия.

В таком жанре, как потребительская газета, основным стержнем является гражданская по-

зиция издания, которая отражается в заголовках, рубриках, статьях, комментариях. Если есть внятная гражданская позиция, значит есть те, кто ее разделяет. А значит, есть поддержка и будущее у этого проекта.

Без поддержки наших читателей и добросовестных изготовителей пищевых продуктов, которых газета объединила вокруг себя, вряд ли мог родиться такой популярный проект газеты «Петербургское качество», как Санкт-Петербургской фестиваль продуктов питания «ВКУСНОГРАД», который в будущем году пройдет уже в двадцатый раз. Или общественный конкурс потребительских товаров, представленных на рынке Санкт-Петербурга, «МОЖНО ПОКУПАТЬ!», доверие к которому было завоевано жестким отбором победителей и последующим инспекционным контролем выпуска продукции в течение года.

Сегодня проекты газеты «Петербургское качество» получают в том числе и государственную поддержку в виде грантов. Созданная в 2005 г. сотрудниками редакции Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» последние годы становится победителем конкурсов федеральных грантов для НКО, которые проводятся по распоряжению Президента РФ. Для нас это — большая ответственность.

Пусть 15 лет — не большой юбилей, однако для любой организации, тем более СМИ, это значимая дата, подойдя к которой можно более тщательно проанализировать те ошибки и победы, которые мы преодолели на этом пути, а также, как принято говорить, строить планы на будущее.

Правда, будущее не обещает быть легким. Последние тенденции: неожиданная отставка Геннадия Онищенко, инициатива чиновников Минэкономразвития вывести понятие «качество пищевых продуктов» из российского законодательства, попытки некоторых депутатов протащить через Госдуму поправки в Закон «О защите прав потребителей», ущемляющие интересы общественных организаций потребителей, — говорят о том, что качество как непреломное условие нашей лучшей жизни, как вектор национального развития пока еще не является в нашем государстве основой, которая должна сделать нашу державу по-настоящему сильной и процветающей.

А это значит, что у газеты «Петербургское качество» впереди еще очень много работы. И мы к ней готовы.

**Всеволod ВИШНЕВЕЦКИЙ,**  
главный редактор

## ИЗ ЗАЛА СУДА

## «Связной» заплатит в семь раз больше!

Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» выиграла суд у магазина «Связной». В пользу потребителя взыскана сумма, превысившая стоимость мобильного телефона в семь раз!



Петербургженка Екатерина Калачикова приобрела в сетевом магазине «Связной» смартфон Sony Xperia, заплатив 10 290 рублей. Через месяц аппарат стал часто зависать. Дважды женщина сдавала телефон на ремонт в сервисный центр, но это не помогло. Наконец, она решила вернуть товар продавцу.

Однако в магазине Е. Калачиковой отказали и посоветовали провести независимую экспертизу за свой счет. Деваться некуда: потребительница отправилась в лабораторию. Экспертиза подтвердила наличие у мобильника множества недостатков, в том числе мигание экрана. Однако заключение лаборатории на позицию магазина никак не повлияло. Тогда петербурженка обратилась в СПб ООП «Общественный контроль». Юристы общественной организации подготовили и направили исковое заявление в суд.

— Мы потребовали вернуть деньги, уплаченные за технически сложный товар — смартфон, ввиду наличия у него существенного недостатка, что предусмотрено статьей 18 Закона «О защите прав потребителей», — рассказал юрист «Общественного контроля» **Илья Немерский**. — Согласно пункту «г» части 13 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 к существенным относятся недостатки, выявляющиеся неоднократно. Была назначена судебная экспертиза. Она показала, что мигание экрана вызвано установкой стороннего приложения. Но владелица телефона не была предупреждена, какие приложения в аппарат можно закачивать, а какие нельзя. Статья 10 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что в технической документации до потребителя должна быть доведена полная и достоверная информация о правилах эксплуатации товара. А согласно статье 12 того же закона, если покупателю не были предоставлены такие сведения и в результате возникли неполадки, виновным считается продавец.

Статья 22 того же закона отводит продавцу 10 дней на возврат денег покупателю, которому он продал некачественный товар. В противном случае согласно статье 23 за каждый день просрочки с магазина взыскивается по 1% от стоимости покупки. Также Е. Калачикова потребовала возместить ей расходы на экспертизу.

В итоге суд взыскал с продавца стоимость телефона (10 290 руб.), две неустойки по 15 000 руб. каждая, затраты на экспертизу (4000 руб.), моральный вред (10 000 руб.), штраф в пользу истца (11 000 руб.) и штраф в пользу СПб ООП «Общественный контроль» (11 000 руб.). Общая сумма, взысканная с салона мобильной связи, составила 76 290 руб. и превысила стоимость телефона в семь раз!

**Надежда ГОРЧЕВА**

## СЛОВО — ПОТРЕБИТЕЛЮ

— Без помощи юристов «Общественного контроля» мне вряд ли удалось бы защитить свои права в суде, — говорит **Екатерина Калачикова**. — Слишком много нюансов, которые нужно знать и учитывать. В таких случаях лучше довериться профессионалам.

Хочу призвать всех потребителей не бояться отстаивать свои интересы в суде!

ПЕТЕРБУРГСКОЕ  
КАЧЕСТВО

Учредитель и главный редактор —  
Всеволod Вишневецкий

Корреспонденты — Надежда Горчева,  
Алиса Савельева  
Дизайн и верстка — Ирина Серова  
Фотограф — Алексей Ахметьев  
Отдел рекламы: Людмила Бояринцева,  
Валентина Орлова, Леонид Пудов  
Издатель — ООО «ИКЦ «Тест-Принт»

Свидетельство о регистрации СМИ № ПУ  
78-00674 от 27.08.2010 г., выдано Управлением  
Федеральной службы по надзору в сфере связи,  
информационных технологий и массовых комму-  
никаций по Санкт-Петербургу и Ленинградской обл.

Адрес редакции и издателя:  
190103, Санкт-Петербург, Рижский  
пр., 26, до востребования.  
РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЕСПЛАТНО

Тел./факс редакции:  
(812) 324-25-88

Тел./факс отдела рекламы:  
(812) 324-25-88, 251-88-83

E-mail: okk@petkach.spb.ru

WWW.PETKACH.SPB.RU

Схема распространения:  
— подписка: индекс — 38531;  
— универсамы, универмаги и магазины города;  
— торговые сети



Отдел распространения:  
Тел./факс (812) 251-04-46

Мнения авторов статей не обязательно совпадают с мнением редакции. Ответственность за содержание рекламы несет рекламодатель.

Материалы, помеченные знаком ♦, являются рекламными.

Все рекламируемые товары, подлежащие обязательной сертификации, имеют сертификаты, а услуги — лицензии.

Перепечатка материалов допускается только с письменного разрешения редакции.

Номер подписан к печати 8.11.2013 г.

Газета отпечатана в ООО «Типографский комплекс «Девиз» 199178, Санкт-Петербург, 17-я линия В.О., д. 60, лит. А, пом. 4 Н.

Номер заказа ТД-1195/7

Тираж номера 50 000 экз.

## ЭКСПЕРТИЗА «ПК»

# АПЕЛЬСИНОВЫЙ СОК: ОКСИМЕТИЛФУРФУРОЛ НЕ ПРОЙДЕТ!



**Витамины нашему организму нужны круглый год. Если летом мы получаем их вместе с фруктами и овощами, то осенью и зимой охотно восполняем их запасы за счет соков. При этом важно, чтобы вместе с витаминами в наш желудок не попадали вредные примеси, такие, например, как оксиметилфурфурол — побочный продукт производства соков, способный нанести вред здоровью человека.**

С целью проверки соответствия соков требованиям Технического регламента на соковую продукцию из фруктов и овощей (ФЗ № 178 от 27.10.2008 г.) и Технического регламента Таможенного союза на соковую продукцию из фруктов и овощей (ТР ТС 023/2011, вступил в силу с 01.07.2013 г.) Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» приобрела в магазинах города (ООО «Лента», ООО «О'Кей» и ООО «Ашан») 8 образцов апельсиновых соков разных производителей и направила их на экспертизу в государственную испытательную лабораторию ФБУ «Тест—С.—Петербург». Перед экспертами была поставлена задача провести не только органолептическую оценку напитков, но также проверить их на содержание оксиметилфурфурола — важного показателя безопасности соковой продукции.

В испытательную лабораторию были доставлены следующие образцы: ТМ «Лента» (ООО «Интерагросистемы», Краснодарский край), ТМ «Золотая Русь» (ОАО «Сады Придонья», Волгоградская обл.), ТМ Santal (ОАО «Белгородский молочный комбинат», г. Белгород), ТМ Rich (ЗАО «Мултон», Санкт-Петербург), ТМ «Моя семья» (ООО «Нидан-Гросс», Московская обл.), ТМ «Тонус» с мякотью (ОАО «Лебедянский», Липецкая обл.), ТМ «Биола» (ЧАО «Эрлан», Украина, Днепропетровская обл.), ТМ «О'Кей» (ОАО «ВБД Напитки», Московская обл.).

### ЧЕМ ДОРОЖЕ — ТЕМ ЛУЧШЕ?

Все соки были восстановленными из концентратов и представляли собой естественную мутную жидкость, иногда с небольшим количеством мякоти, имели однородный по всей массе желтый цвет, характерные аромат и вкус, как правило, с наличием естественной легкой горечи. Специалисты ФБУ «Тест—С.—Петербург» оце-

нивали внешний вид, вкус и цвет соков по пятибалльной шкале. Самые низкие оценки получили образцы соков ТМ «Тонус» с мякотью (4,3 балла), ТМ «Лента» (4,3 балла) и ТМ «Моя семья» (4,4 балла). Они имели хоть и характерный, но недостаточно выраженный аромат.

Образцы ТМ «Биола» и ТМ «О'Кей» потеряли очки из-за отсутствия во вкусе естественной легкой горечи. Их результат — 4,4 балла.

По 4,6 балла специалисты поставили образцам ТМ «Золотая Русь» и ТМ Santal, вкус которых оказался просто «выраженным». Лидером дегустации был признан сок Rich (5 баллов), вкус которого оказался, по мнению специалистов, «чистым, хорошо выраженным».

Обращаем внимание потребителей, что соки под частными марками крупных торговых сетей «Лента» и «О'Кей» проигрывают по вкусу собственным торговым маркам производителей, хотя и стоили заметно дешевле. Так, сок ТМ «Лента» стоил 38,29 руб. за 1 литр, а сок ТМ «О'Кей» — 49,90. В то же время литр сока ТМ Rich стоил уже 67,39, а его ближайшие преследователи ТМ «Золотая Русь» и ТМ Santal — 56 руб. за литр. Таким образом, цены исследованных соков вполне соответствовали их качеству, а значит, можно с уверенностью сказать: чем сок дороже, тем его вкус более чистый и выраженный.

### БЕЗОПАСНОСТЬ ИЛИ ВКУС?

Что важнее в пищевом продукте: его вкус или безопасность? Думаю, что большинство потребителей выберет второй вариант ответа. А если пищевые продукты одного вида соответствуют требованиям Технического регламента, но по уровню содержания вредных веществ отличаются друг от друга в несколько раз, тогда какой из них выбрать? Полагаю, что многие все-таки предпочтут продукт с наименьшим содержанием вредных веществ.

Этот вопрос актуален при внимательном анализе результатов исследования соков на содержание оксиметилфурфурола. Несмотря на то что этот показатель ни в одном образце не превысил допустимый по Техническому регламенту предельный уровень в 10 мг/дм<sup>3</sup>, концентрация опасного вещества в соках, получивших высокие баллы, была заметно выше, чем в соках, вкус которых оказался специализации менее выраженным.

Так, лидер дегустации сок ТМ Rich оказался на втором месте по содержанию оксиметилфурфурола (5,59). Опередил его только сок ТМ «Моя семья» (6,0). В то же время аутсайдеры дегустации содержали в своем составе в три раза меньше этой вредной примеси: ТМ «Лента» — 1,69, ТМ Тонус» — 2 мг/дм<sup>3</sup>. Сок ТМ «О'Кей», набравший одинаковый балл с соком ТМ «Моя семья», содержал в себе этого вещества меньше всех участников экспертизы — 1,53 мг/дм<sup>3</sup>.

Как рассказал «ПК» профессор кафедры экспертизы потребительских товаров Санкт-Петербургского государственного торгово-экономического университета кандидат технических наук **Анатолий Выговтов**, оксиметилфурфурол — это органическое вещество, образующееся при производстве, длительном хранении или в результате высокотемпературной переработки соков, соковой и кондитерской продукции.

Наличие оксиметилфурфурола является индикатором качества и безопасности технологического процесса и может косвенно свидетельствовать о фальсификации продукции. Присутствие его в пище нежелательно, поскольку фурановые производные являются ядами. Большие дозы их вызывают судороги и паралич, малые — угнетают нервную систему. Эти соединения организм человека не может метаболизировать, что приводит к накоплению их в печени и к нарушению биохимических процессов в организме.

По данным зав. кафедрой технологии мясных, рыбных продуктов и консервирования холодом Санкт-Петербургского института холода и биотехнологий профессора **Александра Ишевского**, сегод-

ня ситуацию с содержанием оксиметилфурфурола в продуктах российского рынка можно назвать благополучной. Об этом же свидетельствуют и результаты экспертизы «Общественного контроля».

### ОТКУДА СЫРЬЕ?

Качество любого сока зависит не только от соблюдения технологии производства, но и от качества сырья. «Общественный контроль» решил выяснить, используют ли отечественные изготовители, расположенные на юге России, в том числе местное сырье или же потребителю в магазинах доступен только восстановленный импортный концентрат.

Ответ пришел только из ОАО «Сады Придонья». В компании сообщили, что для производства апельсинового сока используются концентраты бразильского производства, что, кстати, и указано на упаковке сока ТМ «Золотая Русь». Кстати, это единственный изготовитель, который на упаковке предоставил информацию о происхождении сырья. Остальные компании скрыли эту информацию от потребителя.

Крупнейшими производителями апельсинового сокового концентрата являются Бразилия и США. Они обеспечивают более трети мирового производства цитрусовых. Далее идут Куба, Испания, Греция, Израиль, Нидерланды и Турция.

По данным Российского союза производителей соков (РСПС), доля отечественного сырья в производстве соков в нашей стране не превышает 15%. Это обусловлено в первую очередь климатическими условиями, в силу которых обеспечить себя собственным сырьем производители просто не в состоянии.

— Практически все производство соковой продукции в России основано на восстановлении импортного концентрированного сырья на отечественных предприятиях, принадлежащих западным компаниям. Заводы, называющие себя изготовителями соков, по сути являются упаковочными линиями, — отметил А. Выговтов.

**Надежда ГОРЧЕВА**

**При реализации проекта «Скажи фальсификату «НЕТ!» используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29 марта 2013 года № 115-рп.**

### СОВЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

**Специалисты рекомендуют покупать соки в непрозрачных таргах. Например, Tetra Pak надежно защищает сок от света и кислорода — факторов, которые могут ускорить порчу продукта. Обязательно удостоверьтесь, чтобы упаковка была целая и не мятая, проверьте сроки годности, ознакомьтесь с составом. Обратите внимание, что вы берете именно сок, а не нектар, содержание сока в котором может не превышать 25%. Температура хранения герметично упакованного восстановленного сока, как правило, не должна превышать 18 градусов.**

### РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРТИЗЫ СОКОВ (ФЗ № 178 от 27.10.2008 ТР ТС 023/2011)



Наименование продукции	Сок апельсиновый Rich	Сок апельсиновый Santal	Сок апельсиновый «Золотая Русь»	Сок апельсиновый «Моя Семья»	Сок апельсиновый ТМ «О'Кей»	Сок апельсиновый ТМ «Биола»	Сок апельсиновый ТМ «Лента»	Сок апельсиновый «Тонус» с мякотью
Изготовитель	ЗАО «Мултон», Санкт-Петербург	ОАО «Белгородский молочный комбинат», Белгород	ОАО «Сады Придонья», Волгоградская обл.	ОАО «Нидан-Гросс», Московская обл.	ОАО «ВБД Напитки», Московская обл.	ЧАО «Эрлан», Украина, Днепропетровская обл.	ООО «Интерагросистемы», Краснодарский край	ООО «Лебедянский», Липецкая обл.
Дата изготовления	14.09.2013	24.06.2013	07.05.2013	24.07.2013	16.06.2013	11.08.2013	02.08.2013	08.08.2013
Масса, количество образцов	1 x 1 литр	1 x 1 литр	1 x 1 литр	1 x 0,97 литра	1 x 0,97 литра	1 x 1,5 литра	1 x 1 литр	1 x 1,45 литра
Цена за шт., руб.	67 р. 39 коп.	55 р. 91 коп.	55 р. 99 коп.	58 р. 99 коп.	49 р. 90 коп.	66 р. 76 коп.	38 р. 29 коп.	73 р. 39 коп.
Место приобретения	ООО «Лента», Петергофское шоссе, 98, лит. А	ООО «Ашан», Боровая ул., 47, лит. Б	ООО «Лента», Петергофское шоссе, 98, лит. А	ООО «Лента», Петергофское шоссе, 98, лит. А	ООО «О'Кей», пр. Маршала Жукова, 31, корп. 1	ООО «Ашан», Боровая ул., 47, лит. Б	ООО «Лента», Петергофское шоссе, 98, лит. А	ООО «Лента», Петергофское шоссе, 98, лит. А
Внешний вид и консистенция	Естественно-мутная жидкость с наличием частиц мякоти	Естественно-мутная жидкость	Однородная текучая жидкость с наличием частиц мякоти	Однородная текучая жидкость с наличием небольшого количества частиц мякоти	Однородная текучая жидкость с наличием небольшого количества мякоти	Естественно-мутная жидкость	Естественно-мутная жидкость с наличием небольшого количества мякоти	Естественно-мутная жидкость с наличием небольшого количества мякоти
Цвет	Желтый, насыщенный, однородный по всей массе	Желтый, яркий, однородный по всей массе	Темно-желтый, однородный по всей массе	Желтый, яркий, однородный по всей массе	Желтый, с темноватым оттенком, однородный по всей массе	Желтый, однородный по всей массе	Желтый, с темноватым оттенком, однородный по всей массе	Желтый, с темноватым оттенком, однородный по всей массе
Аромат	Характерный, хорошо выраженный	Характерный, выраженный	Характерный, выраженный	Характерный, но выраженный в недостаточной степени	Характерный, выраженный	Характерный, выраженный	Характерный, но выраженный в недостаточной степени	Характерный, но выраженный в недостаточной степени
Вкус	Характерный, чистый, хорошо выраженный, с наличием легкой естественной горечи	Характерный, выраженный, с наличием легкой естественной горечи	Характерный, выраженный, с наличием легкой естественной горечи	Характерный, выраженный, с наличием легкой естественной горечи	Характерный, выраженный	Характерный, выраженный, сладковатый	Характерный, выраженный, с наличием легкой естественной горечи	Характерный, выраженный, с наличием легкой естественной горечи
Балльная оценка (макс. 5,0 баллов)	5,0	4,6	4,6	4,4	4,4	4,4	4,3	4,3
Содержание оксиметилфурфурола (не более 10,0 мг/дм <sup>3</sup> )	(5,59±0,28)мг/дм <sup>3</sup>	(3,58±0,18)мг/дм <sup>3</sup>	(4,62±0,23)мг/дм <sup>3</sup>	(6,00±0,30)мг/дм <sup>3</sup>	(1,53±0,08)мг/дм <sup>3</sup>	(3,10±0,16)мг/дм <sup>3</sup>	(1,69±0,09)мг/дм <sup>3</sup>	(2,08±0,10)мг/дм <sup>3</sup>

ХОЗЯЙКЕ НА ЗАМЕТКУ



## Пельмени по-честному

**В холодильной камере универсама среди замороженных продуктов красуются пакеты с яркими этикетками. Что это? Неужели на прилавке вместе с продуктами лежат новогодние подарки? Такое ощущение возникает, когда видишь в первый раз пельмени от петербургской компании «Детскоесельские деликатесы».**

Как утверждают производители полуфабриката, содержание формы не уступает. Уже более пяти лет дочернее предприятие Концерна «Детскоесельский» в г. Пушкине выпускает пельмени «Детскоесельские ручной работы», «От Бабы Мани», «Ушки» и «Царскоесельские» из собственного сырья. Это значит, что говядина для производства пельменей поступает не в замороженном, а исключительно в охлажденном виде прямо с ферм своего агрохолдинга.

Никаких искусственных добавок, красителей, консервантов и сои — такова позиция ООО «Детскоесельские деликатесы». Все это позволяет отнести их пельмени к категории натуральных продуктов, что и намерены подтвердить производители получением сертификата международной системы качества ХАСПП.

Фарша больше, чем теста, — и эта мечта всех любителей пельменей нашла свое воплощение в продукции компании. Еще один аргумент в пользу продукта высшего качества — ручная лепка.

— Отказ от машинной линии позволяет нам выпускать по-настоящему домашний продукт, —

считает технический директор компании Александр Логинов. — Наши мастера вкладывают душу в пельмени, которые лепят своими руками, и вы это непременно ощутите во вкусе.

Как известно, себестоимость ручной работы всегда выше автоматизированной. Тем не менее «Детскоесельские деликатесы» выпускают свою продукцию в среднем ценовом диапазоне. И правда: отличное качество по доступной цене!

Где же купить детскоесельские пельмени? Надо признаться, жителям Пушкина и нового района Славянка, где открыта целая сеть фирменных магазинов Концерна «Детскоесельский», повезло больше всех. Там они и в расфасованном виде, и в развес. В Петербурге продукцию компании всегда можно найти в сети универсамов «Дикси», а также в других магазинах шаговой доступности. Пельмени расфасованы в пакеты по 450 и 900 граммов.

Если вы соскучились по домашним пельменям ручной работы, оцените вкус честных пельменей от Концерна «Детскоесельский»!

Алиса САВЕЛЬЕВА

ООО "АСТО"

WWW.ASTOFISH.COM

# ДЕЛИКАТЕСНЫЕ МОРЕПРОДУКТЫ

Юридический адрес:  
Россия, С.-Петербург, В. О., Большой пр., д. 55  
Фактический адрес:  
Россия, С.-Петербург, Стрельна, Нижняя дорога д.2, (812) 421-31-90

СЛИВОЧНОЕ МАСЛО



### КЛАДЕЗЬ ВИТАМИНОВ

Многие ошибочно полагают, что сливочное масло лишь источник холестерина, и потому стараются полностью исключить его из своего рациона. Но на деле, употребляя суточную норму этого продукта, человек только улучшает состояние своего организма. Качественное сливочное масло — продукт, обладающий ценнейшими биологическими и вкусовыми качествами.

Сливочное масло действительно обладает высокой калорийностью (порядка 700 ккал/100 г). Но если употреблять масло качественное и в соответствии с медицинской нормой (30 г в день), то оно станет отличным источником энергии, что даст вам силы для умственной и физической деятельности.

Так, побаловав себя с утра бутербродом с качественным сливочным маслом, вы будете чувствовать бодрость и прилив сил в течение всего трудового дня!

Сливочное масло содержит в себе уникальный набор полезных веществ:

— большое количество витамина А (50 г сливочного масла содержит в себе третью часть суточной нормы этого витамина), так необходимого нам для зрения и функционирования иммунной

**Знаете ли вы, что сливочное масло — продукт не только вкусный, но и полезный?**



ЛАВ ПРОДУКТ

# Солнце на вашем столе



системы, а большой желудок, «смазанный» сливочным маслом, благодаря витамину А быстрее выздоравливает;

— витамин D, который укрепляет кости и зубы;

— витамин Е, необходимый для силы ногтей, кожи, волос и мышц;

— витамины группы В, с помощью которых можно нормализовать обмен веществ;

— железо, кальций, калий, магний, фосфор, натрий, медь, марганец и цинк. Кроме того, в сливочном масле содержится порядка 40% мононенасыщенной олеиновой кислоты и около 20 незаменимых жирных кислот.

### ОРИЕНТАЦИЯ — КАЧЕСТВО!

Потребителю всегда важно знать, кто из изготовителей сегодня выпускает продукты питания строго по ГОСТу и Техническому регламенту. Только в этом случае его выбор в магазине будет оправдан.

Сегодня «Лав Продукт» представляет петербуржцам производителя сливочного масла из Московской области — ООО «Лав Продукт».

Компания с 2005 г. занимается производством и реализацией масложировой продукции, которая

вырабатывается из натурального сырья, без каких-либо растительных и генетически модифицированных добавок. Сливочное масло под брендами «ЛАВ ПРОДУКТ», «ЩЕДРАЯ РУСЬ», «СОЛНЕЧНАЯ ДОЛИНА» и «КУПАВУШКА» обладает высоким качеством и отличными вкусовыми характеристиками. Оно пользуется спросом не только у простых потребителей, но и в дошкольных и школьных образовательных учреждениях.

Развивая свою деятельность, используя самые современные технологии, компания с ответственностью относится к вопросам безопасности качества

продукции, строго контролируя сырье, используемое в производстве. На предприятии внедрена система контроля на всех стадиях производства с обязательным соблюдением федеральных законов, санитарных норм и правил. ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» проводит лабораторные испытания всех партий выпускаемой продукции без исключения.

Развивая свою деятельность, используя самые современные технологии, компания с ответственностью относится к вопросам безопасности качества

продукции, строго контролируя сырье, используемое в производстве. На предприятии внедрена система контроля на всех стадиях производства с обязательным соблюдением федеральных законов, санитарных норм и правил. ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» проводит лабораторные испытания всех партий выпускаемой продукции без исключения.

Развивая свою деятельность, используя самые современные технологии, компания с ответственностью относится к вопросам безопасности качества

продукции, строго контролируя сырье, используемое в производстве. На предприятии внедрена система контроля на всех стадиях производства с обязательным соблюдением федеральных законов, санитарных норм и правил. ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» проводит лабораторные испытания всех партий выпускаемой продукции без исключения.

Развивая свою деятельность, используя самые современные технологии, компания с ответственностью относится к вопросам безопасности качества

продукции, строго контролируя сырье, используемое в производстве. На предприятии внедрена система контроля на всех стадиях производства с обязательным соблюдением федеральных законов, санитарных норм и правил. ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» проводит лабораторные испытания всех партий выпускаемой продукции без исключения.

Развивая свою деятельность, используя самые современные технологии, компания с ответственностью относится к вопросам безопасности качества

Продукция компании сегодня широко представлена на российском рынке. Ее хорошо знают в Москве, Санкт-Петербурге, Великом Новгороде, Воронеже, Саратове, Ярославле, Мурманске, Красноярске, Архангельске, Республике Коми, Южно-Сахалинске, Владивостоке и многих других городах и регионах. Масло от «ЛАВ ПРОДУКТ» также успели высоко оценить потребители Казахстана, Армении и Узбекистана.

«Мы стараемся выпускать продукцию высокого качества по доступным ценам, — рассказывает Татьяна Карлина, представитель компании. — Наше масло всегда можно найти в крупных торговых сетях, таких как «Магнит», «Пятерочка», Гипермаркет «Глобус», «Атак», «Монетка», «Алые Паруса», «Диксика», «АБК».

ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» имеет свой автопарк, что способствует быстрой доставке продукции в магазины. В штате трудятся более пятидесяти сотрудников, которые являются профессионалами своего дела.

Мы являемся участниками многих выставок, например таких, как «ПРОДЭКСПО», где не раз были удостоены наград за качество продукции».

Компания имеет потенциал для наращивания мощностей по ряду позиций в двукратном объеме без необходимости осуществления значительных дополнительных вложений. Развитие ООО «ЛАВ ПРОДУКТ» соответствует концепции развития современной промышленности, которую отличает высокопроизводительная автоматизация и экологически безвредное производство.

Более подробная информация о компании «ЛАВ ПРОДУКТ» — на сайте: [www.lav-product.ru](http://www.lav-product.ru).

Алиса САВЕЛЬЕВА



# ШКОЛА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ ЖКХ

Что делать, если вы не согласны с начисленными платежами:

### 1. ЕСЛИ МОЖЕТЕ, ПРОВЕРЬТЕ ПРАВИЛЬНОСТЬ РАСЧЕТОВ.

Для этого сначала проверьте те данные, которые вы знаете.

То, что вы не знаете, запросите у вашей управляющей организации (УО). Если все правильно, то платите.

Если остались вопросы, следующее действие:

### 2. ОБРАТИТЕСЬ С ПРЕТЕНЗИЕЙ К ВАШЕЙ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

В претензии попросите разъяснить причины роста оплаты, в связи с чем установлен размер платы за тот или иной вид услуги, попросите предоставить необходимую для расчетов информацию.

### 3. ПЛАТИТЬ ИЛИ НЕ ПЛАТИТЬ?

Если вы получаете субсидию, — сначала заплатить, потом разбираться.

Если вы не хотите, чтобы вам начисляли пени — сначала заплатить, потом разбираться.

Если вы уверены, что конкретное начисление неправильное, не оплачивайте его или заплатите столько, сколько вы считаете нужным, но обязательно напишите претензию вашей УО и сообщите о неоплате и ее причине.

### 4. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛУЧИЛИ ОТВЕТА, ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В ЖИЛИЩНУЮ ИНСПЕКЦИЮ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА.

### 5. ЕСЛИ ВЫ ОПЛАТИЛИ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОТВЕТОМ УО, ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В РОСПОТРЕБНАДЗОР.

Если вы не оплатили и не удовлетворены ответом УО, вы можете обратиться в Жилищную инспекцию Санкт-Петербурга.

### 6. ЕСЛИ В ДЕЙСТВИЯХ УО ВЫ ОБНАРУЖИЛИ ПРИЗНАКИ ПРАВОНАРУШЕНИЯ, ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В ПОЛИЦИЮ ИЛИ ПРОКУРАТУРУ.

### 7. ЕСЛИ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ С ПЛАТЕЖАМИ, ВАМ ПРИДЕТСЯ ОБРАЩАТЬСЯ В СУД.

**КУДА ОБРАЩАТЬСЯ:**  
Городской мониторинговый центр, тел. 004

Жилищный комитет Санкт-Петербурга:  
191011, Санкт-Петербург,  
пл. Островского, д. 11,  
телефоны горячей линии:  
576-24-25, 576-24-28.  
Mail: gk@gov.spb.ru  
Сайт: <http://www.gilkom-complex.ru>

Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга:  
195272, Санкт-Петербург,  
Малоохтинский пр., д. 68,  
тел. 576-07-01, факс 576-07-02.  
Mail: gzhi@gov.spb.ru

Комитет по тарифам Санкт-Петербурга:  
191023, Санкт-Петербург,  
Садовая ул., д. 14/52, лит. А,  
тел. (812) 576-21-50, факс 576-21-60.  
Mail: rek@gov.spb.ru  
Сайт: <http://www.tarifspb.ru>

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу:  
191025, Санкт-Петербург, Стремянная ул., д. 19, тел. 764-42-38, факс 764-55-83.  
Mail: uprav@78.rosпотребнадzor.ru  
Сайт: [www.78.rosпотребнадzor.ru](http://www.78.rosпотребнадzor.ru)  
Источник — [www.gkxspb.ru](http://www.gkxspb.ru)

## ЖИЛЬЕ МОЕ

# ЕСЛИ В ВАШЕЙ КВАРТИРЕ ХОЛОДНО...

**С наступлением холодов в общественные организации потребителей стали поступать жалобы на плохое отопление квартир. По данным Комиссии по недвижимости Общества потребителей СПб и Ленинградской области, поток обращений вырос с начала октября.**

### ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬСЯ!

Чаще всего от отсутствия тепла страдают жильцы первых этажей и угловых квартир. В одной из них уже не первый год мерзнет пенсионер Анастасий Фролов.

Этой осенью температура в его квартире колеблется от 14 до 17 градусов. Петербуржец обращался с устной жалобой в управляющую компанию, после чего даже приходили ее представители. Однако им батареи показались достаточно теплыми, притом что замеров спецприборами не проводилось.

В Комиссии по недвижимости общества потребителей А. Фролову помогли написать претензию в управляющую компанию с требованием провести замеры температуры в квартире. Коммунальщики отреагировали. В результате оказалось, что температура воздуха в квартире пенсионера на несколько градусов ниже, чем положено. Сотрудники управляющей компании составили акт о том, что коммунальные услуги жильцу предоставляются некачественно, и пообещали принять меры.

— В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», температура воздуха в жилых помещениях в холодный период года должна быть не ниже +18 градусов, в угловых комнатах — не ниже +20 градусов, — говорит начальник Центра по работе с потребителями рынка недвижимости Общества потребителей СПб и ЛО Валентина Шестакова. — Если в жилом помещении нарушается температурный режим, потребитель должен немедленно обратиться с претензией к управляющей компании.

### ИМЕЮ ПРАВО!

**С 1 января 2014 года вырастет плата для потребителей тепловой энергии, не установивших приборы учета (повышающий коэффициент к тарифам вводится ч. 4 ст. 10 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении»).**

**В связи с этим многие собственники квартир начали активнее обзаводиться счетчиками расхода горячей воды. И нередко люди сталкиваются с тем, что управляющая компания при установке прибора учета незаконно требует оплатить его опломбировку.**

### ВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ ЗА ПЛОМБУ — ВНЕ ЗАКОНА

Петербурженке Марии Палкиной после установки счетчиков потребления холодной и горячей воды сантехник управляющей компании объявил, что опломбирование обойдется в 1000 рублей. Доверчивая женщина заплатила. Только спустя несколько месяцев она узнала от знакомой, что услуга эта по закону оказывается бесплатно. Жительница написала претензию в управляющую компанию с требованием вернуть деньги. Вскоре требование М. Палкиной было удовлетворено.

Как рассказала консультант Комиссии по недвижимости Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области Анна Горбенко, 1 января 2013 года вступил в силу Федеральный закон «О водоснабжении и во-

### ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Если ваш дом обслуживает управляющая компания, то все претензии следует адресовать ей, если ТСЖ — обращайтесь к председателю. Если же договоры подписаны напрямую с поставщиками услуг (водоснабжающими и энергоснабжающими организациями), то и разбираться с ними придется самостоятельно.

2. Сначала внимательно посмотрите договор об оказании услуг. В нем может быть прописана какая-нибудь особая процедура подачи претензии. Например, только заказным письмом или только в головной офис управляющей организации и т. д. Письменная претензия подается в двух экземплярах, один из которых вручается исполнителю, а на другом ставится отметка о принятии.

Позаботьтесь, чтобы на отметке не просто была написана фамилия принявшего, а стоял штамп организации, были указаны дата и время приема. Если претензию не принимают, то надо отправить ее по почте с уведомлением о вручении. Если вам предлагают подать жалобу по телефону, то необходимо выяснить, под каким номером в журнале учета зарегистрировано обращение, и кто принял звонок. В случае необходимости это поможет вам доказать факт и время обращения к коммунальщикам.

3. В претензии необходимо указать, что температура в квартире ниже нормативной, установленной СанПиН 2.1.2.2645-10 (пункты 4.3, 4.4, 4.8, 4.9) и Постановлением Правительства РФ № 354. Требуется провести замеры температуры в квартире в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях (СанПиН 2.1.2.2645-10).

4. Проконтролируйте, чтобы представители управляющей компании пришли и составили акт о том, что коммунальные услуги не предоставляются или предоставляются некачественно. Если между вами и коммунальщиками возникли разногласия по поводу качества услуг, то проверка проводится повторно. На нее приглашается представитель Жилищной инспекции. Кроме того, вы сами можете позвать независимого специалиста. По результатам проверки составляется акт, который подписывается вами и представителями комиссии. Документ также могут подписать все присутствующие. Акт составляется в двух экземплярах: один остается у вас, другой — у коммунальщиков. Если известно, что причина перебоев — авария, дополнительная проверка не требуется.

5. Если на ваше письмо управляющая компания не ответит или ответит отпиской, а также не примет меры по устранению проблемы, обращайтесь последовательно в следующие организации (можно сразу в несколько по выбору):

- В Государственную жилищную инспекцию вашего района.
- В районное отделение Роспотребнадзора.
- В территориальное управление Федеральной антимонопольной службы (ФАС).
- В региональные (областные) и муниципальные (городские, районные) органы власти.
- В прокуратуру.
- В суд с требованием возместить вам убытки (например, если в холода вы пользовались обогревательными приборами и счет за электроэнергию существенно превышает обычные суммы). Также можно потребовать компенсацию морального вреда.

Надежда ГОРЧЕВА

## Бесплатная пломба — каждому счетчику!

доотведении» № 416-ФЗ от 07.12.2011 года, в части 5 статьи 20 которого говорится, что приборы учета, установленные для определения количества поданной потребителю воды по договору водоснабжения, опломбируются водоснабжающими организациями бесплатно. Исключение составляют лишь случаи, когда опломбирование производится повторно в связи с нарушением пломбы по вине абонента или третьих лиц.

До вступления в силу № 416-ФЗ коммунальщики взимали плату за опломбировку счетчиков, ссылаясь на Постановление Правительства РФ «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» № 307 от 23 мая 2006 г. Этот документ предусматривал обязанность коммунальных организаций производить опломбирование индивидуальных приборов учета, однако вопрос оплаты никак не оговаривался. Это давало возможность управляющим компаниям преподносить опломбирование как дополнительную услугу. Однако такие действия противоречат ст. 16 ФЗ «О защите прав потребителей», которая запрещает обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением других.

— Собственники жилого помещения должны оплатить только стоимость самого счетчика и его монтаж. Для этого можно обратиться как в свою управляющую компанию, так и в любую другую организацию, оказывающую подобные услуги. Владелец квартиры вправе и сам установить счетчик, а потом пригласить представителя ресурсоснабжающей организации для опломбировки. Платить за пломбу и в этом случае не нужно, — отметила А. Горбенко.

### ИНСТРУКЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ

1. Если управляющая компания взяла с вас деньги за опломбировку счетчика, напишите претензию в ее адрес с требованием вернуть средства в полном объеме.

2. Если вы установили приборы учета самостоятельно, пригласите представителей управляющей компании или ресурсоснабжающей организации для опломбировки. Приглашение лучше направить письменно.

3. Если управляющая компания (ресурсоснабжающая организация) отказывается провести опломбировку прибора учета бесплатно, пригласите двух свидетелей и составьте акт, в котором укажите, что счетчик установлен, а также показания прибора на конкретную дату. Этот акт вручите представителям компании вместе с заявлением, что оплата будет производиться вами в соответствии с показаниями приборов учета. Копии документов оставьте у себя.

4. Также в случае отказа в бесплатной опломбировке можно написать жалобу в органы Роспотребнадзора, прокуратуры и жилищной инспекции.

Алиса САВЕЛЬЕВА

В соответствии со ст. 31 Постановления Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» управляющая компания обязана по заявлению потребителя вводить в эксплуатацию установленный прибор учета не позднее месяца, следующего за датой установки, а также приступить к расчетам размера платы за коммунальные услуги, исходя из показаний введенного в эксплуатацию счетчика.



## БУДЬТЕ ЗДОРОВЫ!

— Чем чаще всего недовольны пациенты медучреждений Санкт-Петербурга?

— Большинство обращений, поступающих в страховые компании и в Территориальный фонд ОМС, касается претензий к организации медицинской помощи (1458 обоснованных жалоб за шесть месяцев 2013 года). В основном они связаны с нарушением сроков оказания услуг.

Претензии к качеству медпомощи за полгода выразили 190 петербуржцев. Из них обоснованных — 119. Жалоб на навязывание платных услуг в поликлиниках и больницах сегодня поступает мало, что связано в первую очередь с увеличением финансирования медучреждений в последнее время. За полгода поступило всего 196 таких жалоб, из них 96 — обоснованные. И это при том, что за год мы фиксируем примерно 800 тысяч госпитализаций и более 40 миллионов амбулаторных обращений.

— Какие права сегодня имеет петербуржец, застрахованный в системе ОМС?

— Согласно статье 16 Федерального закона от 29 ноября 2010 года № 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» застрахованные лица имеют право на бесплатное оказание им медицинской помощи медорганизациями при наступлении страхового случая, выбирать страховую компанию, менять ее не чаще 1 раза в год либо чаще в случае изменения места жительства или прекращения действия договора о финансовом обеспечении ОМС.

Также граждане вправе выбирать медицинскую организацию и врача, получать от территориального фонда, страховой компании и медицинских организаций достоверную информацию о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи.

Застрахованные могут потребовать возмещения медицинской организацией или страховой компанией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ими своих обязанностей. Ну и конечно, граждане имеют право на защиту прав и законных интересов в сфере ОМС со стороны страховой компании.

— Где можно ознакомиться с полным перечнем услуг, предоставляемых бесплатно по полису ОМС?

— Этот перечень составляет несколько тысяч наименований. Все, что тарифицировано в рамках обязательного медицинского страхования, оплачивается страховой компанией. Ознакомиться с действующими тарифными справочниками можно на сайте Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга [www.spboms.ru](http://www.spboms.ru). Но на самом деле пациенту нужно помнить одно основное правило: все, что назначено лечащим врачом медицинской организации, работающей в ОМС, будет оплачено страховой компанией.

— Является ли гражданин, застрахованный в системе ОМС, потребителем медицинских услуг?

— Только отчасти. В сфере медицинской помощи каждый человек имеет сразу три правовых статуса. Первый — это «застрахованный в системе ОМС лицо», которое наделено правами и обязанностями, изложенными в статье 16 Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании в РФ». Второй статус — «пациент», чьи права прописаны в статьях 19–26 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». И третий статус — «потребитель медицинских услуг» — определен в законе «О защите прав потребителей».

**Ежедневные затраты на одного российского пациента в рамках базовой программы обязательного медицинского страхования (ОМС) в следующем году могут быть увеличены в 2,1 раза — с 590 до 1227 рублей. Соответствующий проект программы госгарантий бесплатного оказания медпомощи сейчас рассматривается на уровне правительства страны.**

**Изменения связаны с расширением видов специализированной медицинской помощи, оказываемой в условиях дневных стационаров за счет средств ОМС. Между тем практика показывает, что люди часто не владеют информацией о том, что им положено по закону. Какие права есть сегодня у пациентов поликлиник и больниц? Об этом мы попросили рассказать главного специалиста Управления организации защиты прав застрахованных граждан Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга Геннадия Лопатенкова.**



# ПАЦИЕНТ ПОЛУЧИЛ ПРАВО НА ВЫБОР

ГЛАВНОЕ — ЗНАТЬ, КАК ГРАМОТНО ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА И ПОЛУЧИТЬ ТО, ЧТО ПОЛОЖЕНО ПО ЗАКОНУ



Еще недавно нормы этого закона к системе обязательного медицинского страхования и добровольного медицинского страхования практически не применялись. До тех пор, пока не вышло постановление пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 года № 17, разъясняющее, что отношения между учреждением здравоохранения и пациентом можно рассматривать как потребительские, если речь идет о защите прав гражданина. И это существенно изменило правовую ситуацию в пользу пациента.

Дело в том, что в системе ОМС (а это форма социального страхования) человек в чистом виде потребителем не является. Он — получатель социальной медицинской помощи. Законодательство о защите прав потребителей говорит о том, что гражданин может свободно выбирать услугу, отказываться от заключения сделки, вступать в борьбу за свои права и так далее. Специфика же медицинской помощи в отличие от обычных потребительских отношений заключается в том, что человек болен и потому дезориентирован, существенно ограничен в своих возможностях искать и выбирать услуги. И самое главное — ввиду сложности и многочисленности этих услуг больной человек не способен дать правильную оценку действиям второй стороны, поскольку не обладает достаточными знаниями в этой области.

Поэтому системой социального страхования предусмотрено вклю-

чение в цепочку «пациент — медицинская организация» грамотного и влиятельного посредника — контролера качества услуг, который в том числе уполномочен заниматься защитой прав больного. Таковым в ОМС выступает страховая компания. Именно она перечисляет медицинскому учреждению деньги за оказание услуги гражданину и штрафует за нарушения (если, например, услуга оказана некачественно), включается в разрешении любых проблем пациента вплоть до подачи иска в суд в его интересах.

Таким образом, в чистом виде потребителем медицинских услуг можно назвать, пожалуй, только пациента частной стоматологической клиники.

— То есть до выхода постановления пленума Верховного суда РФ в июне прошлого года пациенты не могли в полной мере защитить свои потребительские права?

— Потребительский статус пациента было сложно доказать. Если ответчиком выступала медорганизация, то ее представитель вполне обоснованно утверждал, что пациент — это получатель государственной медицинской помощи по правилам обязательного социального страхования. И потому он не вправе апеллировать к нормам Закона «О защите прав потребителей», например, подавать иск по месту своего жительства. И суды с такой

трактовкой часто соглашались. Но после выхода июньского постановления Верховного суда ситуация изменилась.

Теперь пациент в своих действиях и требованиях может, например, пользоваться статьями 28 и 29 Закона «О защите прав потребителя», в которых говорится, что, если исполнитель услуги нарушает сроки предоставления услуги, потребитель вправе получить ее в другом месте за счет собственных средств и предъявить требование о возмещении понесенных затрат. Но есть один очень важный нюанс: необходимо, чтобы факт нарушения установленного законом срока был зафиксирован документально. И проблема как раз в том, что сегодня пока нет понятного механизма фиксации таких фактов, особенно в сфере амбулаторной помощи.

Поэтому пациенту лучше сразу обращаться в свою страховую компанию. Она принимает претензии к срокам, условиям, качеству оказания медпомощи, этике персонала в медучреждениях и прочие. Причем страховая организация обязана немедленно реагировать на жалобы, ведь она не только ключевой защитник интересов пациентов, но и контролер эффективности расходования неизбежно ограниченных финансовых ресурсов системы ОМС. Если жалоба будет признана обоснованной, страховая компания наложит на медорганизацию штраф, взыщет с нее деньги, выделенные на оказание услуги и примет меры

по восстановлению нарушенных прав пациента.

— Сколько времени отводится законодательством на ожидание плановой медицинской помощи в системе ОМС?

— В соответствии с законом Санкт-Петербурга «О Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи в СПб» в 2013 году срок ожидания плановой медицинской помощи, оказываемой участковыми терапевтами, педиатрами, акушерами-гинекологами, врачами общей практики, не должен превышать 7 дней. Сроки ожидания плановых консультаций врачей-специалистов и диагностических исследований: в поликлиниках — не более 14 дней; в консультативно-диагностических центрах — не более 1 месяца; в дневных стационарах — не более 3 месяцев. Сроки ожидания компьютерной томографии — не более 2 месяцев, а магнитно-резонансной томографии — не более 4 месяцев.

Срок ожидания плановой стационарной помощи не должен превышать 6 месяцев (исключение — высокотехнологичная медицинская помощь и ЭКО). Срок оказания плановой стационарной помощи при социально значимых заболеваниях (злокачественные новообразования, артериальная гипертензия, сахарный диабет, гепатиты В и С) — не более 4 месяцев.

Если медучреждение не может уложить в установленные законодательством сроки, оно обязано предпринять одно из двух действий. Первое — направить пациента в другую медорганизацию, где сроки ожидания меньше. Второе — получить от гражданина письменное согласие на то, что медпомощь ему будет оказана с нарушением установленных сроков.

То, что Верховный суд РФ признал обладателя полиса ОМС потребителем услуг, дает гражданам право в случае нарушения сроков оказания услуг в системе ОМС получить необходимую услугу за свой счет в любом другом месте, а понесенные расходы предложить возместить той медорганизации, которая не обеспечила предоставление услуги в установленные законом сроки.

— Куда кроме страховой компании можно еще пожаловаться на качество предоставляемой медицинской помощи?

— Если у вас возникли претензии к работе медицинских учреждений, можно написать заявление в Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга или позвонить на горячую линию комитета по телефону (812) 635-55-77.

Если не устраивает работа страховой медицинской организации, кабинетов страховых представителей, обращайтесь в Территориальный фонд ОМС Санкт-Петербурга. Наша горячая линия (812) 703-73-01.

Если вы недовольны работой персонала «Скорой» или «Неотложной помощи», звоните по телефону (812) 571-45-04 (круглосуточно).

Надежда ГОРЧЕВА



## ПОЛОЖЕНО ПО ЗАКОНУ

### ЗА ЧТО ПЛАТИТ ОМС?

В программу ОМС включены основные виды медицинской помощи, оказываемые поликлиниками и городскими больницами. Стоит помнить, что не все существующие в современной медицине услуги оплачиваются из средств ОМС. Подробной информацией о том, входит или нет нужная или назначенная вам медицинская помощь в территориальную программу ОМС Петербурга, располагает ваша страховая компания. **Есть вопросы — звоните туда!**

Перечень медицинских услуг, который вам могут предоставить при наличии полиса, обновляется каждый год. Лекарства, необходимые для лечения, вам должен выписать врач. Региональные программы ОМС могут быть по объему несколько шире (но не меньше) предоставляемых услуг, чем базовая общефедеральная.

По полису ОМС бесплатно оказывается медицинская помощь, которая необходима вам по медицинским показаниям, назначена лечащим врачом и предусмотрена в Территориальной программе ОМС.

**После того, как вы оформили полис, стоит помнить, что ВЫ ОБЯЗАНЫ:**

1. Уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли.

2. Застрахованным лицам необходимо получить полис ОМС не позднее чем через 30 дней с даты получения временного свидетельства (временное свидетельство действует только 30 дней).

3. Если вас по каким-то причинам не устраивает страховая компания, вы можете перейти в другую.

4. Заменить компанию можно раз в год до 1 ноября, обратившись с паспортом в пункт выдачи полисов выбранной страховой компании (все необходимые адреса и телефоны есть на сайте [www.spboms.ru](http://www.spboms.ru)).

Открепляться от предыдущей компании не нужно, точно так же как объяснять причины своего желания сменить компанию. Напомним, что менять поликлинику можно только раз в год (чаще — при перемене места жительства или работы). Для этого необходимо обратиться непосредственно в выбранную вами поликлинику. Заявление (образец вам дадут в поликлинике) пишется на имя руководителя учебного учреждения. Вам должны ответить в шестидневный срок. Факт смены места

# Больницу и поликлинику выбираем сами

**Система обязательного медицинского страхования доступна любому жителю города. ОМС предоставляет возможность получить большой спектр бесплатных медицинских услуг. Чтобы грамотно использовать такую возможность, стоит запомнить некоторые правила.**



жительства или работы подтверждать документально необязательно.

### ВАЖНО!

Согласно действующему в Санкт-Петербурге законодательству медицинская организация не вправе отказать в прикреплении, если человек проживает или работает на территории, обслуживаемой данной поликлиникой. **Не прикрепляют — обращайтесь в страховую компанию!**

### АМБУЛАТОРНОЕ ЛЕЧЕНИЕ ПО ПОЛИСУ ОМС

Если пациенту необходимо то или иное обследование, где конкретно и когда оно должно быть проведено по полису ОМС, врач обязан определить сам и выдать пациенту соответствующие официальные направления.

В ОМС в Петербурге сегодня работают десятки негосударственных медицинских организаций. Возможность получить медицинскую помощь в них есть. Абсолютное их большинство оказывают специализированные консультативные и диагно-

стические услуги. А это значит, что получить в них медицинскую помощь по полису ОМС можно, если направление туда вам выдал врач поликлиники.

### ЕСЛИ ВАМ НАДО ЛЕЧИТЬСЯ В БОЛЬНИЦЕ

**Правило № 1.** Если госпитализация плановая, то лечащий врач поликлиники или консультационно-диагностического центра дает пациенту направление в любую больницу или клинику из числа работающих в ОМС по выбору пациента.

**Правило № 2.** При экстренной госпитализации по «скорой» и «неотложной помощи» законодательством также предусмотрена возможность выбора стационара.

**Правило № 3.** Дежурному стационару не важно, кто вас доставил. Это значит, что пациента может привезти в приемный покой клиники родственник на собственной машине, доставить частная «скорая». И клиника будет обязана его принять при условии, что дежурит в этот день врач соответствующего профиля.



**Правило № 4.** Выбирать больницу для лечения — законное право человека.

### ЧЕМ ЛЕЧАТ В СТАЦИОНАРАХ СИСТЕМЫ ОМС

Пациенту в больнице бесплатно предоставляются лекарства и расходные материалы, предусмотренные российским законодательством.

### КТО ЗАЩИЩАЕТ ИНТЕРЕСЫ ПАЦИЕНТА В БОЛЬНИЦЕ

В крупнейших стационарах Петербурга действуют специальные кабинеты страховых представителей:

- Покровская больница
- Мариинская больница
- Александровская больница
- Городские больницы №№ 2, 26
- Больница Святой преподобномученицы Елизаветы

- Детская городская больница № 1

- НИИ скорой помощи имени И. И. Джанелидзе

**Если в больнице, где вы лечитесь, нет страхового представителя, при возникновении каких-либо вопросов вам надо обращаться:**

- в свою страховую компанию (телефон указан в полисе ОМС);
- к заведующему отделением, заместителю главного врача.

**Если, находясь в другом регионе,** вы получаете отказ в оказании бесплатной медицинской помощи, сразу же обращайтесь в местный Территориальный фонд ОМС. Координаты всех фондов можно найти на сайте ОМС: [www.spboms.ru](http://www.spboms.ru)

*По материалам Территориального фонда ОМС в СПб*

## ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ



**Наибольшее количество жалоб на медицинские услуги, поступающих в общества по защите прав потребителей Санкт-Петербурга, касаются платной стоматологии. Петербуржцы часто сталкиваются как с некачественным лечением, так и с некачественным протезированием. Стоимость этих услуг подчас внушительная, поэтому пострадавшие пациенты все чаще вступают в борьбу за свои права.**

# Как не потерять и зубы, и деньги

### ДОЛЕЧИЛИ ДО КИСТЫ

Одной из жертв халатности специалиста платной клиники стала петербурженка Инна Рябова. Несколько лет назад она обратилась в стоматологию за лечением. После осмотра врач сообщила, что необходимо удалить два зуба, которые, по ее мнению, восстановит уже невозможно. Пациентка поверила врачу и согласилась.

— Врач в тот пятничный вечер явно торопился домой и моему визиту была совсем не рада. Во время операции один из зубов не поддавался удалению, и потому был распилен. После 40-минутных манипуляций стоматолог сообщила, что зуб удален. Но показать его не смогла, так как он укатился за шкаф. Поскольку десна была сильно повреждена, на нее наложили швы. Мне порекомендовали купить обезболивающие таблетки, а также прикладывать к десне лед. За эту медуслугу я заплатила около 4 000 рублей, — рассказывает И. Рябова.

Спустя две-три недели, когда рана заросла, женщина стала испытывать дискомфорт: из десны начали вылезать осколки, она чесалась, кровоточила и болела. Ирина обратилась в клинику, но там ее заверили, что все так и должно быть — организм просто выталкивает остатки удаленных зубов. А если женщина хочет их извлечь, то ей придется заключить новый договор с соответствующей оплатой. Понадеявшись на обещание доктора, что проблема разрешится сама собой, пациентка ушла.

Спустя два года женщина пришла на прием к стоматологу в другую клинику, где ей порекомендовали провести рентген всей полости рта. Исследование показало, что в ходе той самой злосчастной операции врач сломала коронку зуба, а весь корень оставила, да еще и зашила. У пациентки был понижен болевой порог чувствительности, потому десна два года ее не беспокоила. Однако позже оказалось, что из-за неудаленного корня в десне стала расти киста.

Женщина решила заставить недобросовестную клинику компенсировать причиненный материальный и моральный вред и обратилась в правозащитную организацию.

Как рассказала ведущий юрист Общества по защите прав потребителей СПб **Юлия Терешкина**, с клиникой, специалист которой оказал некачественную услугу, велись длительные переговоры, было подано большое количество претензий и жалоб. И все-таки удалось добиться компенсации расходов на новую операцию по удалению осколков зуба, а также морального вреда. Пациентка получила 20 тысяч рублей и подписала с клиникой соглашение о добровольном урегулировании спора.

### ВЫПАДАЮЩИЕ ПРОТЕЗЫ

Другая петербурженка, Вероника Горбачева, пострадала от протезирования в платной стоматологии. Только что установленные за 30 тысяч рублей зубные протезы не держались при приеме пищи и даже могли выпасть при разговоре. Женщина обратилась с претензией

в исполнителя услуги с требованием вернуть деньги. Однако там согласились возместить расходы только за установку. Тогда Вероника отправилась в Общество по защите прав потребителей СПб.

После подключения юристов руководство клиники изменило свою позицию. Пациентка смогла вернуть всю сумму, потраченную на протезирование.

— В соответствии со статьей 4 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на оказание услуг надлежащего каче-

ства. В пункте 1 этой статьи указано, что качество товаров, работ или услуг должно соответствовать договору. Если в договоре критерии качества не определены, оно должно соответствовать обычно предъявляемым требованиям к услугам такого рода. То есть предполагается, что те услуги, которые будут оказываться, должны быть качественными, не доставлять в последующем никаких проблем, тем более связанных со здоровьем, — отметила юрист общества Юлия Терешкина.

*Алиса САВЕЛЬЕВА*



### ЕСЛИ ВЫ ИДЕТЕ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКУЮ КЛИНИКУ

1. Соберите информацию об учреждении с помощью интернета, СМИ, опросите своих знакомых. Лучше выбрать клинику с незапятнанной репутацией.
2. Внимательно ознакомьтесь с договором об оказании платных медицинских услуг, обратите внимание на права и обязанности сторон, которые не должны противоречить положениям Закона № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей».
3. Обязательно изучите медкарту, которую на вас оформляют перед началом лечения. В ней вам предстоит поставить подпись, свидетельствующую, что вы проинформированы о выбранных способах (методах) лечения и согласны на них.
4. Чтобы избежать врачебной ошибки, лучше пройти предварительное обследование у нескольких специалистов. Это поможет вам убедиться в правильности диагноза и выбранного способа лечения.
5. Если у вас возникли претензии к качеству лечения, желателен провести независимую экспертизу. Также можно обратиться в иную медицинскую организацию и получить там справку о наличии недостатков. Если вы считаете, что договор исполнен некачественно, смело обращайтесь с письменной претензией к исполнителю (клинике). Потребитель вправе потребовать возврата стоимости медуслуги, убытков, связанных с последующим лечением, а также компенсацию морального вреда.



## РОСПОТРЕБНАДЗОР СООБЩАЕТ

ЕСЛИ ЖИЛКОНТОРА  
МОЛЧИТ...

Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу рекомендует потребителям жаловаться при нарушении их прав на доступ к информации, обязанность раскрытия которой возложена на управляющие организации и организации жилищно-коммунального комплекса.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах, услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», управляющая организация, товарищество и кооператив обязаны раскрывать следующую информацию:

а) общая информация об управляющей организации, о товариществе и кооперативе;

б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;

в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

Данная информация раскрывается управляющими организациями путем:

а) публикации (по выбору управляющей организации) на

- сайте управляющей организации;
- сайте органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации;
- сайте органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация осуществляет свою деятельность;

б) размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации;

в) предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ  
ПОТРЕБИТЕЛЯ

Для решения вопроса в досудебном порядке вы вправе обратиться к исполнителю с письменной претензией, указав в ней ваши требования. Один экземпляр претензии вручается исполнителю, другой остается у вас с отметкой о дате вручения и печатью организации. Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется в адрес организации заказным письмом с уведомлением.

Отказ в предоставлении информации может быть обжалован в установленном законодательстве РФ судебном порядке.

В соответствии со статьей 23.55 КоАП РФ рассмотрение дел об административных правонарушениях, предусмотренных частью 1 статьи 7.23.1 КоАП РФ «Нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», и выдачу предписания с требованием об устранении выявленных нарушений, осуществляют органы государственного жилищного надзора.

Контроль и надзор в сфере жилищно-коммунального хозяйства в Санкт-Петербурге осуществляет Государственная жилищная инспекция. Адрес: 195272, Санкт-Петербург, Малоохтинский пр., д. 68, тел. 576-07-01.

Алиса САВЕЛЬЕВА

## ЗА ЧТО ПЛАТИМ?

Как найти управу  
на автосервис

## 3% ЗА КАЖДЫЙ ДЕНЬ ПРОСРОЧКИ

Одной из жертв недобросовестного автосервиса стала петербурженка Нина Клименкова. Женщина приобрела мини-фургон марки Mercedes и решила сделать его более комфортабельным: установить кондиционер, поставить другие кресла и двери. С автосервисом был заключен договор, к которому прилагалась смета на 100 тыс. рублей. Все новые запчасти для машины обязался предоставить исполнитель услуги, срок выполнения работы должен был составить 30 дней.

Однако спустя месяц работа оказалась невыполненной. Наконец еще спустя три недели автовладелец получила свой автомобиль, однако кондиционер не работал, кресла в салоне были установлены неровно, а между дверьми и корпусом авто зияли щели.

Заказчица направила в адрес автосервиса письменную претензию с требованием безвозмездно устранить недостатки выполненной работы. Но представители автосервиса ответили отказом. Тогда Н. Клименкова обратилась в общественную организацию по защите прав потребителей.

Как рассказал «ПК» юрист Союза потребителей Санкт-Петербурга **Дмитрий Кочнев**, клиентке помогли составить исковое заявление с требованием взыскать с автосервиса стоимость некачественно оказанной услуги, две неустойки (за нарушение сроков выполнения работ и за нарушение сроков устранения недостатков работ), штраф и моральный вред. Общая сумма взыскания — более 300 тысяч рублей. Несколько заседаний уже состоялось. Судебная экспертиза установила, что услуга автосервисом действительно была оказана некачественно. Однако ответчик так и не признал свою вину. Разбирательства продолжаются.

— На основании статьи 29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы, соответствующего уменьшения цены выполненной работы, а также возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Недостатки работы в соответствии со статьей 30 закона должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. В случае нарушения этого срока исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% от цены выполненной работы, — рассказывает Д. Кочнев.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

1. Прежде чем обратиться за услугами в автосервис, изучите Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001г. № 290. Также при оказании услуг права потребителей защищены Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 и Гражданским кодексом РФ.

2. Во время визита в автосервис обратите внимание на наличие вывески, на которой должны быть указаны: фирменное наименование организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Также в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте исполнитель услуги обязан разместить следующую информацию:

- перечень услуг (работ), формы их оказания;
- наименования стандартов, требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги;
- цены на оказываемые услуги, а также цены на

используемые при этом запасные части и материалы, сведения о порядке и форме оплаты;

- гарантийные сроки, если они установлены;
- сведения о сроках выполнения заказов.

3. Ознакомьтесь с образцами договоров, заказов-нарядов, приемо-сдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг, а также с правилами оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта. Исполнитель обязан предоставить информацию и об органах по защите прав потребителей (адрес, телефон).

4. Обязательно заключите договор на оказание услуг в письменной форме в двух экземплярах, один из которых остается у заказчика.

5. Если работы выполняются непосредственно при совершении сделки в присутствии потребителя, законодательство позволяет совершить такую сделку устно (п. 2 ст. 159 Гражданского кодекса РФ, п. 17 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств). В таком случае договор может оформляться путем выдачи квитанции, талона, кассового чека и т. п.

6. В письменном договоре должны быть указаны сведения:

- фирменное наименование и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя — ФИО, сведения о государственной регистрации);
- ФИО, телефон и адрес потребителя;
- дата приема заказа, сроки его исполнения;
- цена оказываемой услуги, а также порядок ее оплаты;

- марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

- цена автомашины, определяемая по соглашению сторон;
- перечень оказываемых услуг, перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;
- перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

- должность, ФИО лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

7. Если вы оставляете транспорт в автосервисе, потребуйте одновременно с договором составить приемо-сдаточный акт. В нем должны быть указаны комплектность автотранспортного средства, видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Такой акт должен быть подписан обеими сторонами и заверен печатью исполнителя.

8. Не забудьте получить копию договора и приемо-сдаточного акта. Помните! Автосервис не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг обязательным исполнением других. Это запрещено ст. 16 Закона «О защите прав потребителей». Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанной без его согласия работы. Просьба владельца авто об оказании дополнительных услуг оформляется договором.

9. Если при приеме автомобиля вы обнаружили какие-то отступления от договора, подмену составных частей, некомплектность, немедленно

Сегодня автомобиль есть в каждой второй петербургской семье, и с ремонтом авто сталкивался каждый третий петербуржец не раз. Однако далеко не всегда автомобилист остается довольным сервисом. В общественные организации потребителей поступает немало жалоб на некачественные услуги автоцентров, которые нарушают сроки выполнения работ, используют бывшие в употреблении запчасти, навязывают диагностику и т. д. Как поступить, если деньги заплачены, а работа сделана некачественно и не в срок?



сообщите об этом исполнителю. Все недостатки должны быть отражены в приемо-сдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку. Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

10. В случае нарушения сроков оказания услуг автосервисом согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» вы вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора;
- потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков.

11. Согласно ст. 30 Закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения сроков исполнитель должен уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% от цены услуги. Сумма неустойки не может превышать стоимость отдельного вида услуги или общей цены заказа.

12. Если услуга была оказана некачественно, согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» вы вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;
- уменьшения установленной за работу цены;
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Вы вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги (работы) не устранены или обнаруженные недостатки являются существенными. Требование потребителя о возврате денег подлежит удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления.

13. Требования, связанные с некачественным оказанием услуги, вы можете предъявить автосервису как при принятии работы, так и в ходе ее выполнения, а также в течение гарантийного срока. Если гарантийный срок не установлен, то в разумный срок в пределах двух лет со дня принятия услуги. Но при этом необходимо доказать, что недостатки возникли до принятия результата работы.

Для этого можно потребовать направить автомобиль на экспертизу за счет автосервиса. Если экспертиза установит отсутствие нарушений со стороны исполнителя, то оплату придется произвести вам. В случае несогласия с результатами экспертизы вы вправе обжаловать действия эксперта в судебном порядке.

14. Если вы не уверены в том, что вам удастся отстаивать свои интересы в суде самостоятельно, обратитесь за помощью в общественную организацию по защите прав потребителей.

Надежда ГОРЧЕВА



# МЫЛО СЕРО, ДА МОЕТ БЕЛО!

## ЭКСПЕРТИЗА «ПК»

Классическое хозяйственное мыло – это натуральное, экологически безопасное для здоровья человека моющее средство. В его состав входят натриевые соли жирных кислот, получаемые из растительных масел и животных жиров. С хозяйственным мылом вы легко отмоете посуду, выстираете белье и одежду, отмоете грязь на руках. Оно отлично убивает микробы и в то же время не оказывает аллергического и раздражающего действия на кожу.

Корреспондент «ПК» закупила три разных вида мыла, чтобы оценить, насколько они отвечают основным запросам потребителей.

## ВСТРЕТИМ ПО ОДЕЖКЕ, ОЦЕНИМ ПО ЗАСЛУГАМ

В эксперименте участвовали образцы твердого мыла в полимерных упаковках: мыло хозяйственное «Меридиан» 72% жирности (ООО «Меридиан», Краснодарский край), мыло хозяйственное классическое концентрированное «72%» (ЗАО «Аист», СПб), мыло хозяйственное твердое «72%» с глицерином (ОАО «Невская косметика», СПб). Все образцы изготовлены по ГОСТ 30266-95 «Мыло хозяйственное твердое. Общие технические условия».

Испытания проводились по таким критериям, как внешний вид, цвет, запах, влияние на кожу, моющие и стирающие свойства.

Для определения внешней привлекательности мыла были привлечены сотрудники редакции «ПК». Каждый из респондентов осматривал мыло и ставил свою оценку. Также участники тестов делились мнениями по поводу цвета и запаха образцов. Затем все образцы прошли через мытье жирной посуды и стирку одежды. Кроме того, оценивалось влияние средства на кожу рук.

## КТО ЛУЧШЕ МОЕТ?

Образцы мыла от ООО «Меридиан» и ЗАО «Аист» имели светло-желтый цвет, тогда как образец ОАО «Невская косметика» – белый. ГОСТ 30266-95 допускает и ту и другую окраску мыла. Никого из респондентов разница в цвете не смутила: все экземпляры получили по 5 баллов.

А вот к запаху и внешнему виду замечания были. Так, образцы ООО «Меридиан» и ЗАО «Аист» потеряли по одному баллу за выраженный специфический запах. Аромат белого бруска ОАО «Невская косметика» показался респондентам более приятным. Однако требованиям ГОСТа отвечали все три

**«ПК» продолжает серию потребительских тестов недовольственных товаров первой необходимости. На этот раз корреспондент «ПК» решила сравнить свойства популярных образцов хозяйственного мыла.**



## СВОЙСТВА ПОПУЛЯРНЫХ ОБРАЗЦОВ ХОЗЯЙСТВЕННОГО МЫЛА

Наименование продукции, ТМ	«Невская косметика» с глицерином	«Меридиан»	«Аист»
Изготовитель	ОАО «Невская косметика», Санкт-Петербург	ООО «Меридиан», Краснодарский край	ЗАО «Аист», Санкт-Петербург
Жирность (%)	72	72	72
Масса нетто (г)	180	150	150
Цена (руб.)	21,40	8,90	10,90
Внешний вид	5	5	4
Цвет	5	5	5
Запах	5	4	4
Воздействие на кожу рук	5	5	5
Моющая способность	5	5	5
Стирающая способность	5	5	5
<b>Всего баллов</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>28</b>

образца: согласно стандарту мыло не должно пахнуть «продуктами разложения органических веществ и прогорклых жиров».

Еще на 1 балл от своих конкурентов за внешний вид отстал образец мыла от ЗАО «Аист». Некоторые сотрудники редакции нашли его менее ровным, чем остальные бруски. Впрочем, ГОСТу это не противоречит: «Допускаются... небольшая потертость поверхности, незначительные неровности на торцевых сторонах куска».

Но самое важное – это, конечно же, моющая способность. При мытье посуды и стирке носков разными образцами мыла корреспондент «ПК» не заметила никакой разницы. Все три «конкурсанта» были одинаково эффективны – хорошо мылились и пенились.

Воздействие на кожу рук также не отличало одно мыло от другого. Эффект от мыла ООО «Меридиан» за 8,90 рубля был таким же, как и от мыла ОАО «Невская косметика» с глицерином за 21,40 рубля. Хотя по идее разница была бы уместна, ведь глицерин добавляют именно для смягчения кожи. В составе образцов от ЗАО «Аист» и ООО «Меридиан» глицерин заявлен не был. Тем не менее это не помешало им получить по 5 баллов по данному показателю.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТА

Высшую оценку получил образец мыла от ОАО «Невская косметика». Лидером он стал только благодаря своему белому цвету и приятному запаху. Моющая способность у всех образцов была одинаковой. Таким образом, выбирая мыло, экономные хозяйки могут не переплачивать за эстетику и рекламу. Даже самое дешевое хозяйственное мыло, сделанное по ГОСТу, справится со своими прямыми задачами.

Надежда ГОРЧЕВА

## СЛОВО - ЭКСПЕРТУ

**Татьяна Дронилова, заведующая лабораторией разработки новой технологии моющих средств ГНУ ВНИИЖ Россельхозакадемии:**

– Хочется подчеркнуть, что качество хозяйственного мыла зависит не от цвета, а от содержания в нем жирных кислот. Дело в том, что не все жиры обладают одинаковой моющей способностью. Цвет мыла ГОСТом не регламентирован, он влияет исключительно на товарный вид изделия.

Себестоимость обычного хозяйственного мыла сегодня не превышает 10 рублей за 200 граммов. Так что, отдавая продавцу 20 или 30 рублей за 170-граммовый кусок мыла, вы переплачиваете только за добавки и упаковку. Но, на мой взгляд, чем меньше в мыле посторонних компонентов, тем лучше. Хозяйственное мыло более щелочное, чем туалетное. Оно может сушить кожу и поэтому изготовители добавляют в него смягчитель. Но надпись на упаковке «с глицерином» – это скорее маркетинговый ход для привлечения внимания потребителей, чем признак более высокого качества.



## Масло «ЭКОМЛК» «Сливочное»

- На Руси издавна лучшие сорта коровьего масла получали из свежих сливок, наполненных ароматом заливных лугов. Продолжая традиции отечественного маслоделия, мы тщательно отбираем сырье и строго контролируем каждый этап изготовления Масла Сливочного. Высокое качество нашего продукта подтверждено ГОСТом.
- Сливочное масло полезно для здоровья. Оно содержит множество необходимых человеку веществ. В их числе витамины А, D, E, K, а также 20 незаменимых жирных кислот. Названные витамины необходимы человеку для крепости костей, остроты зрения, гладкости кожи и блеска волос.
- Молочный жир содействует усвоению кальция, который, в свою очередь, отвечает за понижение уровня холестерина в крови. Таким образом, не следует бояться холестерина – масло само регулирует его уровень.
- Хранить сливочное масло рекомендуется при температуре 10–12° С, в темном месте. В домашних условиях масло следует хранить в холодильнике. Ни в коем случае нельзя хранить сливочное масло в стеклянных масленках – находясь на свету, все витамины в масле теряют свои качества уже в течение первых суток. Чтобы масло не впитывало посторонние запахи, его нужно держать подальше от остро пахнущих предметов и продуктов.

## ЭКСПЕРТИЗА «ПК»

Является ли высокая цена пельменей гарантией их качества? Соблюдают ли изготовители замороженных полуфабрикатов собственные технические условия? Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» решила выяснить, кто из изготовителей выпускает честные пельмени, а кто их попросту обманывает.

В магазинах города были приобретены 10 образцов пельменей разных изготовителей: «Сибирские» ТМ Цезарь» (ООО «Морозко», Санкт-Петербург), «Настоящие таежные» (ООО «Крокус», Ленинградская обл.), «Малышок с телятиной» (ООО «Балтия», Санкт-Петербург), «Колпинские по-сибирски» (ООО «Пищевой комбинат «Русский продукт», Санкт-Петербург), «Вкуснецкие классические» (ООО «Петрохолод — пищевые технологии», Санкт-Петербург), «Халял» (ЗАО ПК «Корона», г. В. Новгород), ТМ «Сам Самыч» (ООО «Талосто-Продукты», Санкт-Петербург), ТМ «Ложжаревъ» (ООО «Шельф-2000», Московская обл.), «От бабы Мани» (ООО «Детскосельские деликатесы», г. Пушкин), «Снежная Страна» классические (ООО «Равиоли», Санкт-Петербург).

Для лабораторного анализа по показателям «массовая доля белка», «массовая доля фарша», а также для проведения органолептической оценки образцы были направлены в испытательный центр «Санкт-Петербургская городская ветеринарная лаборатория» — подведомственное учреждение Управления ветеринарии Санкт-Петербурга.

## В ПОИСКАХ ФАРША И БЕЛКА

Поскольку все образцы пельменей произведены по техническим условиям, «Общественный контроль» запросил у изготовителей нормативные документы на продукцию. Три предприятия из десяти (ООО «Крокус», ООО «Пищевой комбинат «Русский продукт» и ООО «Шельф-2000») поделиться информацией отказались, видимо потому, что сами знают: качество их пельменей оставляет желать лучшего.

# СКОЛЬКО ФАРША КЛАДУТ В ПЕЛЬМЕНИ?



А. Ишевский. — Крахмал и различные эмульгаторы используются с целью сохранения нужной консистенции фарша. Закон такие хитрости не запрещает, но требует честно писать о них на упаковке.

ПЕЛЬМЕНИ БЕЗ...  
ФАРША

Органолептическая оценка пельменей показала, что два образца с заниженным содержанием белка и фарша оказались весьма приятными по вкусу и консистенции. Так, лидерами дегустации были признаны образцы от ООО «Морозко», а также ООО «Равиоли» и ЗАО ПК «Корона»!

Самые низкие оценки получили образцы продукции от ООО «Петрохолод — пищевые технологии», ООО «Шельф-2000» и ООО «Балтия». Среди общих замечаний: недостаток мяса, невыраженный или неприятный вкус, толстое тесто, рыхлая консистенция, в фарше — хрящи, при варке пельмени деформируются. Однако больше всех удивили пельмени «Вкуснецкие» от ООО «Петрохолод — пищевые технологии»: в некоторых из них совсем не оказалось фарша! Что это, случайность или умышленный обман потребителей? (Вопрос — изготовителю.)

Парадокс, да и только: пельмени, формально соответствовавшие собственным техническим условиям, были названы экспертами

Из семи компаний, которые раскрыли данные своих ТУ, три не смогли уложиться в собственные нормативы. Так, в пельменях «Снежная Страна» от ООО «Равиоли» был занижен белок (9,8% вместо нормы «не менее 12%»), в пельменях «Вкуснецкие» от ООО «Петрохолод — пищевые технологии» была занижена массовая доля фарша (21% вместо нормы «не менее 25%»), а полуфабрикат от ЗАО ПК «Корона» не соответствовал ТУ сразу по двум показателям: массовой доле белка (5,9% вместо нормы «не менее 10%») и массовой доле фарша (38% вместо нормы «не менее 40%»).

По словам заведующего кафедрой технологии мясных, рыбных продуктов и консервирования холодом Санкт-Петербургского ин-

ститута холода и биотехнологий профессора Александра Ишевского, недостаток белка в фарше говорит об использовании более дешевого сырья. Например, нередко говядину или свинину производители частично заменяют куриным мясом, мясом механической обвалки либо вовсе соей.

И действительно, на упаковках пельменей от ООО «Петрохолод — пищевые технологии» и ЗАО ПК «Корона» указано, что помимо мяса животных в них содержится еще и растительный белок, а в продукции ООО «Равиоли» — растительный белок и шпик.

— Шпик добавляют для того, чтобы начинка, в которую не доложили животного белка, была более сочной, — говорит

РЕЗУЛЬТАТЫ  
ЭКСПЕРТИЗЫ  
ПЕЛЬМЕНЕЙ

Наименование продукции	Пельмени «Сибирские» ТМ Цезарь»	Пельмени классические «Снежная страна»	Пельмени «Халял»	Пельмени «Колпинские по-сибирски»	Пельмени «От бабы Мани»	Пельмени со свиной и говяжьей «Сам Самыч»	Пельмени «Настоящие таежные»	Пельмени «Малышок с телятиной»	Пельмени из отборной говядины «ТМ Ложжаревъ»	Пельмени «Вкуснецкие классические»
Изготовитель	ООО «Морозко», Санкт-Петербург	ООО «Равиоли», Санкт-Петербург	ЗАО ПК «Корона», Новгородская обл.	ООО «Пищевой комбинат «Русский продукт», Санкт-Петербург	ООО «Детскосельские деликатесы», Санкт-Петербург	ООО «Талосто-Продукты», Санкт-Петербург	ООО «Крокус», Ленинградская обл.	ООО «Балтия», Санкт-Петербург	ООО «Шельф-2000», Московская обл.	ООО «Петрохолод Пищевые технологии», Санкт-Петербург
Категория	В	В	В	Г	Б	В	Г	Г	Б	Д
Цена за 1 кг, руб.	325 р. 55 коп.	272 р. 79 коп.	178 р. 90 коп.	165 р. 90 коп.	234 р. 44 коп.	210 р. 00 коп.	188 р. 77 коп.	149 р. 80 коп.	172 р. 00 коп.	174 р. 90 коп.
Место приобретения	«Семья», ТД Интерторг Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 52, лит. Б	«Полушка», ООО «Любавушка ритейл групп», Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 52	«Семья», ТД Интерторг Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 52, лит. Б	«Семья», ТД Интерторг Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 52, лит. Б	«Дикси», Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 38	«Дикси», Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 38	«Семья», ТД Интерторг Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 52, лит. Б	«Семья», ТД Интерторг Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 52, лит. Б	«Дикси», Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 38	«Семья», ТД Интерторг Санкт-Петербург, Новочеркасский пр., 52, лит. Б
Нормативный документ	ТУ 9214-004-47955901-98	ТУ 9214-001-44326056-98	ТУ 9214-006-45259283-04	нормативные документы не предоставлены изготовителем	ТУ 9214-003-09670943-12	ТУ 9214-001-44326056-98	нормативные документы не предоставлены изготовителем	ТУ 9214-004-45581342-99	нормативные документы не предоставлены изготовителем	ТУ 9214-014-52159856-2010
Органолептика	соответствует	соответствует	соответствует	не соответствует, мало фарша, запах и вкус баранины	не соответствует, встречается хрящевая ткань, выражен вкус специй	не соответствует, толстое тесто, рыхлая консистенция, неприятный привкус	не соответствует, рыхлая тестовая оболочка, которая рвется при варке; хрящи, вкус перченый, соленый	не соответствует, мало мяса, вкус не выраженный, неприятный, консистенция рыхлая, в фарше хрящи	не соответствует, вкус не ярко выраженный, при варке деформируются, в фарше встречаются посторонние включения	не соответствует, мало мяса, вкус суховатый, не сочные, встречаются пельмени без фарша
Дегустационная оценка в баллах (максимально 5,00 баллов)	4,92	4,88	4,86	4,82	4,66	4,64	4,58	4,56	4,52	4,44

## Исследования на соответствие образцов ТУ изготовителя

Массовая доля белка (норма по ТУ/фактически), %	не менее 9,0 / 12,5	12,0 / 9,8	не менее 10,0 / 5,9	— / 13,1	не менее 12,0 / 12,4	не нормируется / 15,3	— / 7,8	не менее 7,0 / 13,4	— / 9,0	не менее 6,0 / 18,0
Массовая доля фарша (норма по ТУ/фактически), %	не менее 35,0 / 45,0	не менее 33,0 / 44,0	не менее 40,0 / 38,0	— / 33,0	не менее 49,0 / 49,0	не менее 33,0 / 38,0	— / 43,0	не менее 33,0 / 36,0	— / 47,0	не менее 25,0 / 21,0
Соответствие ТУ по белку и фаршу	соответствует	не соответствует по белку	не соответствует по белку и фаршу	ТУ не предоставлено	соответствует	соответствует	ТУ не предоставлено	соответствует	ТУ не предоставлено	не соответствует по фаршу



## РЫБНЫЙ РЯД

## ПРЕСЕРВЫ ДЛЯ НАСТОЯЩИХ ГУРМАНОВ

Петербургское рыбоперерабатывающее предприятие ООО «Камея-Альфа» в декабре представит потребителям рыбные пресервы в новой нарядной упаковке.

Компания разработала две новые линейки рыбных пресервов по принципу «три в одном»: «По-домашнему» и «Деревенские рецепты». В первую входят ассорти «Рыбный день», «Закуска по-русски» и «Праздничный набор». В каждой коробочке – микс из трех видов рыбных деликатесов. Это может быть «Сельдь с луком», «Сельдь с луком и яблоком» и «Сельдь с луком и брусникой». Другой вариант микса – «Сельдь в горчичной заливке», «Сельдь в майонезно-чесночной заливке», «Сельдь с луком и хреном». Новую упаковку «три в одном» удобно открывать и хранить, а яркий и стильный дизайн радует глаз.

В наборы с тремя вкусами «Деревенские рецепты» вошли миксы из пресервов «Скумбрия подкопченная в масле», «Сельдь подкопченная в масле», «Сельдь в масле с луком и брусникой», «Сельдь в масле с брусникой», «Сельдь в горчичной заливке», «Сельдь в масле с луком». Покупателям предлагается попробовать три вида ассорти: «Барский стол», «Царский обед» и «Знатный ужин». Яркая привлекательная упаковка «три в одном» оформлена в тради-



ционном русском стиле. Она станет украшением не только обычного семейного ужина, но и праздничного стола.

Рыбная продукция компании пользуется стабильным спросом у потребителей, получает высокие оценки специалистов по качеству. Совсем недавно ведущий институт рыбной отрасли ОАО «Гипрорыбфлот» провел по заказу Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль» независимую экспертизу рыбных пресервов разных производителей. Специалисты оценивали продукцию по микробиологическим, физико-химическим показателям, а также провели дегустационную оценку.

В результате теста, в котором принимали участие более двадцати специалистов исследовательского института, сельдь атлантическая «С луком по-домашнему» маринованная в маринадно-масляной заливке (филе-кусочки «Матье») от ООО «Камея-Альфа» была признана полностью соответствующей требованиям нормативных документов.

Надежда ГОРЧЕВА

безвкусными, рыхлыми, с дефицитом мяса и хрящами в начинке. Получается, если продукция соответствует ТУ, это еще не значит, что она сделана на совесть. Точно так же как приятный вкус – еще не гарантия высокой питательной ценности продукта, а, скорее, искусство технолога, который должен сделать «конфетку» за указанную торговую сеть закупочную цену.

### ПЕЛЬМЕНИ ОТ А ДО Д

Если внимательно изучить упаковкупельменей, можно заметить, что всепельмени соответствуют определенной категории: от А до Д. Такую маркировку от изготовителей требует сегодня ГОСТ Р 52675-2006 «Полуфабрикаты мясные и мясосодержащие. Общие технические условия». Так, в начинке продукта категории А должно содержаться мяса свыше 80%, Б – от 60 до 80%, В – от 40 до 60%, Г – от 20 до 40%, Д – менее 20%.

Среди приобретенныхпельменей образцов категории А не оказалось. Это и понятно: из-за высокой цены они были бы просто неконкурентоспособны на рынке. Поэтому сегодня в магазинах представлены в основномпельмени категории «В».

Среди исследованных образцов эту категорию заявили четыре производителе-



ля: ООО «Морозко», ООО «Равиоли», ЗАО ПК «Корона» и ООО «Талосто-Продукты». Два образца («От бабы Мани» и ТМ «Ложкаревъ») имели маркировку категории «Б», три («Настоящие таежные», «Малышок с телятиной» и «Колпинские по-сибирски») маркировку «Г» и только один образец («Вкуснечки классические» от ООО «Петрохолд – пищевые технологии», ставший аутсайдером экспертизы по массовой доле фарша – 21% и органолептической оценке), по праву был маркирован самой низшей категорией «Д». Кстати, это далеко не первая общественная проверка качества, по итогам которойпельмени от ООО «Петрохолд – пищевые технологии» получают самые низкие оценки.

### СМОТРИ НА ЦЕНУ, ЧИТАЙ ЭТИКЕТКУ!

Как показали результаты экспертизы, в дорогихпельменях все-таки больше шансов встретить мясо. Также мы убедились, что практически треть изготовителей полуфабрикатов не соблюдают собственные технические условия. Еще треть вовсе не хотят, чтобы потребители знали, какие нормы они сами для себя установили.

Поэтому нам, покупателям, остается быть начеку, соблюдать хотя бы минимальные меры предосторожности: внимательно читать состав на упаковке, смотреть категорию, условия хранения (норма – 18 °С в холодильной камере), срок годности, а также помнить, что сегодня качественныепельмени не могут стоить дешевле 230 руб. за кг!

Надежда ГОРЧЕВА



### СЛОВО — ЭКСПЕРТУ

**Дмитрий Поздняков, исполнительный директор Северо-Западной Мясной Ассоциации:**

– Сегодня зачастую покупатель вынужден выступать в роли подопытного кролика, проверяя своим желудком содержимое многочисленных пакетов и упаковок, предлагаемых нам в магазинах. Результаты проведенной «Общественным контролем» экспертизыпельменей показывают, что слепо доверять тому, что написано на упаковке, нельзя.

Тот факт, что ряд компаний производят продукцию, не соответствующую даже их собственным ТУ, говорит о сохраняющейся низкой культуре производства и отсутствии должной ответственности производителей за свою продукцию.

С другой стороны, во многом под давлением сетевых магазинов даже добросовестные компании вынуждены снижать свои цены до такого уровня, при котором производить качественную продукцию просто нерентабельно. Замена дорогого и качественного сырья на более дешевое, использование различных химических соединений и усилителей вкуса стали практически нормой при производстве такого высококонкурентного товара, какпельмени.

К сожалению, из-за этой бесконечной гонки за снижение себестоимости, как правило, страдают рядовые покупатели, получающие за свои деньги малополезный набор пищевых ингредиентов, называемый «деревенскими» или «бабушкиными»пельменями.

При выборе этого традиционного и любимого в нашей стране блюда нужно руководствоваться как репутацией производителя, так и репутацией магазина, где производится покупка. Но никакие самые «брендовые»пельмени, купленные в магазине, не смогут сравниться спельменями, слепленными руками бабушек и дедушек, мам и пап, сыновей и дочек, собравшихся ради этого за одним семейным столом.

При реализации проекта «Скажи фальсификату «НЕТ!» используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29 марта 2013 года № 115-рп.

**МИТ СТАР**  
ПРОДУКТЫ ИЗ МЯСА



## ДЛЯ ТЕХ, КТО ЛЮБИТ РЫБУ



## Икра минтая и трески спасет вас быстро от тоски!



### УЛУЧШАЕТ ПАМЯТЬ

Икра минтая по своим питательным свойствам не уступает красной или черной икре. В ней много витаминов С и Е, необходимых нашему организму для кроветворения, лучшего заживления ран и для хорошей работы нервной системы.

Натрий, также содержащийся в ней в большом количестве, чрезвычайно важен для поддержания нормального кровяного давления.

Употребление икры минтая способствует улучшению памяти, так как в ней содержится большое количество витамина РР (никотиновая кислота), которая расширяет мелкие сосуды, в том числе сосуды головного мозга.

### ПОВЫШАЕТ ИММУНИТЕТ

Икра трески имеет свои преимущества. Она богата витаминами А, D, С, РР, группы В, содержит кальций, калий, цинк, фосфор, йод, железо и другие полезные вещества. Икра трески способствует повышению иммунитета, благоприятно влияет на состояние кожи и зубов, помогает

Этой осенью ЗАО «БАЛТИЙСКИЙ БЕРЕГ» представил потребителям новые виды рыбопродуктов, которые не только отличаются великолепным вкусом, но и обладают многими полезными свойствами. Встречайте икру минтая, икру трески и икру лососевую имитированную!

в нормализации обмена веществ и очень полезна для щитовидной железы.

### ПРЕПЯТСТВУЕТ АТЕРОСКЛЕРОЗУ

Икра лососевая имитированная – еще один инновационный продукт ЗАО «БАЛТИЙСКИЙ БЕРЕГ». Для ее производства используются только натуральные компоненты и никаких консервантов. Внешний вид продукта приближен к натуральной икре, ее вкусовые качества также не уступают оригиналу.

Благодаря наличию натурального рыбьего жира семги и форели продукт богат полиненасыщенными жирными кислотами омега-3 и омега-6, которые, препятствуют развитию атеросклероза, предотвращают отложение холестериновых бляшек в кровеносных сосудах, снижают вязкость крови, повышают эластичность сосудов. Омега-3 и омега-6 улучшают функции пищеварительной системы, поддерживают нормальный гормональный баланс, улучшают функции половой, нервной и эндокринной систем, укрепляют иммунитет. ◆

Анна ШЕВЕЛОВА

## МОЛОЧНЫЕ КОНСЕРВЫ

Недавно в рамках Международной выставки-ярмарки «Агрорусь» состоялась церемония награждения лауреатов общественного конкурса по качеству потребительских товаров «МОЖНО ПОКУПАТЬ!». Среди лауреатов авторитетного конкурса оказались консервы молочные «Молоко цельное сгущенное с сахаром» ТМ «Главпродукт» в популярной жестяной банке.

## ГЛАВПРОДУКТ



## СГУЩЕННОЕ МОЛОКО В ЖЕСТЯНОЙ БАНКЕ ОПРАВДАЛО ДОВЕРИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Конкурс проходил в течение трех месяцев и включал два этапа. Сначала закупленные в торговой сети образцы товаров проверялись на качество и потребительские свойства в аккредитованной испытательной лаборатории Росстандарта ФБУ «Тест – С. -Петербург», а затем проходили профессиональную дегустационную оценку с участием 13 ведущих экспертов и специалистов региона. Организатором конкурса выступила Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль».

Во время дегустационной оценки эксперты конкурса отметили натуральный вкус сгущенного молока ТМ «Главпродукт», а лаборатория ФБУ «Тест – С. -Петербург» подтвердила, что молочные консервы сделаны строго в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53436-2009.

«Молоко цельное сгущенное с сахаром» производится из отборного натурального молока, отвечающего критериям качества, предъявляемым компанией «Главпродукт», – рассказывает Ирина Филимонова, директор по качеству компании «Главпродукт». – Мы используем свежее парное молоко коров лучших пород, ко-

торые пасутся на экологически благополучных лугах Среднерусской возвышенности, покрытых густым разнотравьем, наиболее пригодным для выпаса молочного скота».

Сгущенное молоко ТМ «Главпродукт» вырабатывается на ЗАО «Верховский молочно-консервный завод», которое расположено в Орловской области. Предприятие известно своими традициями еще с советских времен и является одним из самых уважаемых в отрасли. Благодаря уникальной технологии производства сгущенного молока в консервах сохраняется на 100% вкус, аромат и полезные свойства свежего молока высшего качества.

Компания «Главпродукт» сегодня является одним из лидеров по выпуску сгущенного молока на российском рынке, производит более 40 наименований молочных консервов и способна удовлетворить самого взыскательного гурмана вне зависимости от его возраста и материального достатка.

Сгущенное молоко высокого качества ТМ «Главпродукт» в стандартной жестяной банке всегда можно найти в универсамах «Пятерочка», а также гипермаркетах «Лента» и «Карусель».

Алиса САВЕЛЬЕВА

## ЧЕСТНЫЙ ПРОДУКТ

## Для тех, кто ценит качество!



Консервы производятся из охлажденного мяса высшего сорта в строгом соответствии с ГОСТом ◆

Адреса магазинов:

- Владимирский пр., д. 19, лит.А  
- Пр. Испытателей, д. 30, корпус 2, литер А

- Лахтинский пр., д. 85, литер В  
- Выборгское шоссе, д. 15, литер А