

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ЖЕНСКОЙ КОЖАНОЙ ОБУВИ, РЕАЛИЗУЕМОЙ НА
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ Г. КРАСНОЯРСКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИРМЫ «КРАСНОЯРСКЭКСПЕРТИЗА» (ЦС ТПП) ЗА 2010 –
2012 гг.**

**Астапова А.С., Штейнберг Д.А., Никулина Г.А.,
научный руководитель к.э.н. доцент Зайченко Е.А.**

***Сибирский федеральный университет
Торгово-экономический институт***

В настоящее время потребительский рынок России характеризуется высоким уровнем насыщенности обувной продукции. Но, к сожалению, выявлена тенденция, что большую часть продукции составляют изделия иностранного производства и все чаще ненадлежащего качества. Более 65% всех жалоб, обратившихся покупателей, по данным территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и КГУП «Товарных экспертиз», связано с качеством реализуемой обуви.

Экспертизу обуви, возвращенную потребителем, проводит фирма «Красноярскэкспертиза» ЦС ТПП. Чаще всего (около 80% от общего числа) товары, предъявляемые на экспертизу, имеют скрытые дефекты производственного характера, выявившиеся в период эксплуатации (дефекты материалов верха и низа обуви, сборки заготовок, формования заготовок на колодках, операции прикрепления подошв и каблучков, отделки обуви и т.п.). Основными заказчиками являются как покупатели, так и сами торговые точки: центр «На Стрелке», ИП «Гатьянин», известные марки, такие как «Ессо», «Salamader», «Baldinini» - они являются постоянными клиентами.

Российский рынок наводнен массовой продукцией сомнительного качества, это является следствием того, что качество реализуемой на потребительском рынке обуви практически никто не контролирует. Но, безусловно, встречаются и отдельные случаи, когда потребители с целью замены вполне качественной продукции или возврата ее стоимости – сами отрывают у обуви подошвы, каблучки, декоративные детали, вырывают пучки волос у меховых изделий, делают искусственные зацепки.

Согласно данным ЦС ТПП в 2010 году была проведена 121 экспертиза женской кожаной обуви, а 2011 году было проведено 149 экспертиз, что составляет 68,4% и 78% соответственно от числа экспертиз по обуви. В 2012 году было проведено 163 аналогичных экспертиз (79,5% от общего числа экспертиз обуви). Среднее число экспертиз в месяц в 2010 году – 10, 2011- 12, а 2012 году -14. Распределение количества проведенных экспертиз обуви представлено в Таблице 1 и Рисунке 1.

Таблица 1 – Распределение количества проведенных экспертиз обуви в 2010-2012 гг (данные ЦС ТПП).

Год	Месяц											
	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
2012	21	13	12	18	11	14	22	14	11	8	10	9
2011	17	10	7	18	12	10	19	5	17	16	8	10

2010	13	9	7	15	9	10	14	11	8	9	7	9
------	----	---	---	----	---	----	----	----	---	---	---	---

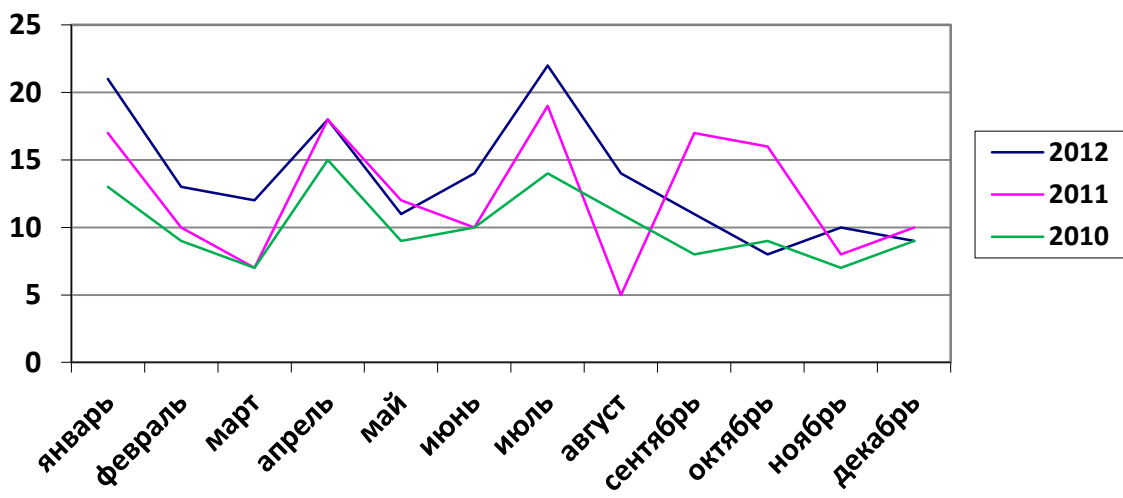


Рисунок 1- Динамика проведенных экспертиз женской кожаной обуви по месяцам в 2010- 2012 гг.

В весенние и осенние месяцы потребители наиболее часто обращаются в экспертную организацию, что видно из Рисунка 1. По мнению экспертов, это связано с региональными климатическими условиями, так как обувь реализуемая на потребительском рынке города не предназначена для эксплуатации в столь влажном климате. Часто потребители не берут во внимание этот факт, а также в течение сезона обычно используют одну пару обуви, без сменной пары.

Согласно данным ЦС ТПП в 2010 году в 77 случаях дефект обуви возникал не вследствие неправильной эксплуатации, а носил производственный характер, в 2011 этот показатель составил 96 пар обуви. В 2012 году в 106 случаях были обнаружены производственные дефекты женской обуви, т.е 65,1% от общего числа пар женской кожаной обуви, отданной на экспертизу (Рисунок 2).

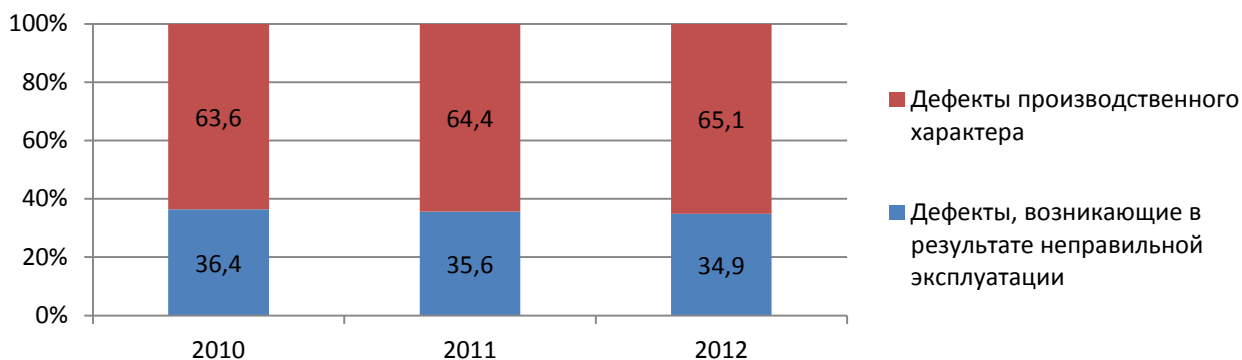


Рисунок 2 – Соотношение дефектов производственного и непроизводственного характера, обнаруженных при экспертизе за 2010 – 2012 гг.

Отметим, что уровень дефектов производственного характера имеет тенденцию к незначительному увеличению и в 2012 году увеличился по сравнению с уровнем 2010 года на 1,5%. Непроизводственные дефекты возникали вследствие неправильной эксплуатации женской кожаной обуви, т.е недоброкачественной, неаккуратной носки, хранения или сушку в недопустимых для обуви температурных условиях, трением полупар обуви между собой во время носки, нарушения правил по уходу за обувью, несоответствия обуви по размеру, полноте ноги и т.д.

Рассмотрим более подробно структуру дефектов производственного и непроизводственного характера и отразим их в Таблице 2.

Таблица 2 – Структура обнаруженных дефектов, наиболее часто встречающихся в практике (2010-2012 гг.)

Наименование дефекта	Производственный		Непроизводственный	
	количество, шт.	удельный вес, %	количество, шт.	удельный вес, %
Отдушистость лицевого слоя кожи верха обуви	21	6,66	-	-
Осыпание покрывной краски на кожи верха	17	5,53	-	-
Трещины лаковой пленки кожи верха	25	7,79	19	16,34
Отсутствие волосяного покрова на различных деталях меховой подкладки. Неодинаковая высота ворса на отдельных участках	21	6,56	-	-
Выпадение фурнитуры	18	5,74	10	8,17
Нарушение крепления декорированной детали заготовки	20	6,35	-	-
Поверхностные повреждения лицевого слоя кожи верха обуви.	18	5,84	9	7,89
Вылегание промежуточных деталей на союзке, задинке и т. д.	21	6,66	-	-
Неисправная застежка «молния»	23	7,27	15	12,96
Отклейка подошвы	22	7,07	17	14,93
Отрыв каблука	20	6,45	18	15,21
Перелом или раскол каблука	17	5,23	13	10,99
Отклонение ходовой поверхности каблука от горизонтальной плоскости	24	7,58	-	-
Неправильная установка каблуков: перекос и смещение каблука	17	5,43	-	-
Отставание набойки из-за повреждения втулки	15	4,61	-	-
Износ подошвы	17	5,23	16	13,52
Всего:	316	100	117	100

Наибольший удельный вес в структуре дефектов производственного характера приходится на следующие дефекты:

- трещины лаковой пленки кожи верха – 7,79 %. Причиной образования может быть чрезмерное натяжение деталей заготовки при выполнении операций формования, а также недостаточная эластичность лаковой пленки;

- отклонение ходовой поверхности каблука от горизонтальной плоскости, т.е смещение каблука относительно вертикальной оси, неприлегание нижней площадки каблука к горизонтальной поверхности опоры – 7,58%. Причиной образования является использование в производстве каблуков, имеющих высоту, не соответствующую приподнятости пяточной части колодок, а также при применении супинаторов, полустелек, не соответствующих профилю следа колодки;

- неисправная застежка «молния» – 7,27 % – образовывается в результате нарушения технологии крепления застежки «молния» или прикрепления звеньев застежки.

Среди дефектов, непроизводственного характера, связанных с нарушением потребителем условий эксплуатации, подбором обуви несоответствующей полноте стопы ноги, следует выделить:

- трещины лаковой пленки кожи верха – 16,34%. Причиной образования данного дефекта может являться нарушение условий эксплуатации, т.е сушка при повышенной температуре, после значительного намокания обуви, использование обуви в зимний период при температуре, недопустимой для носки данного вида обуви, а также несоответствие обуви полноте стопы.

- отклейка подошвы – 14,93%. Образовывается в результате механических повреждений в период эксплуатации обуви, намокание и последующая сушка обуви на отопительных приборах.

- отрыв каблука – 15,21%. Возникает вследствие механических повреждений в период эксплуатации обуви.

Для наглядности отразим наиболее часто встречаемые дефекты обуви на Рисунке 3.

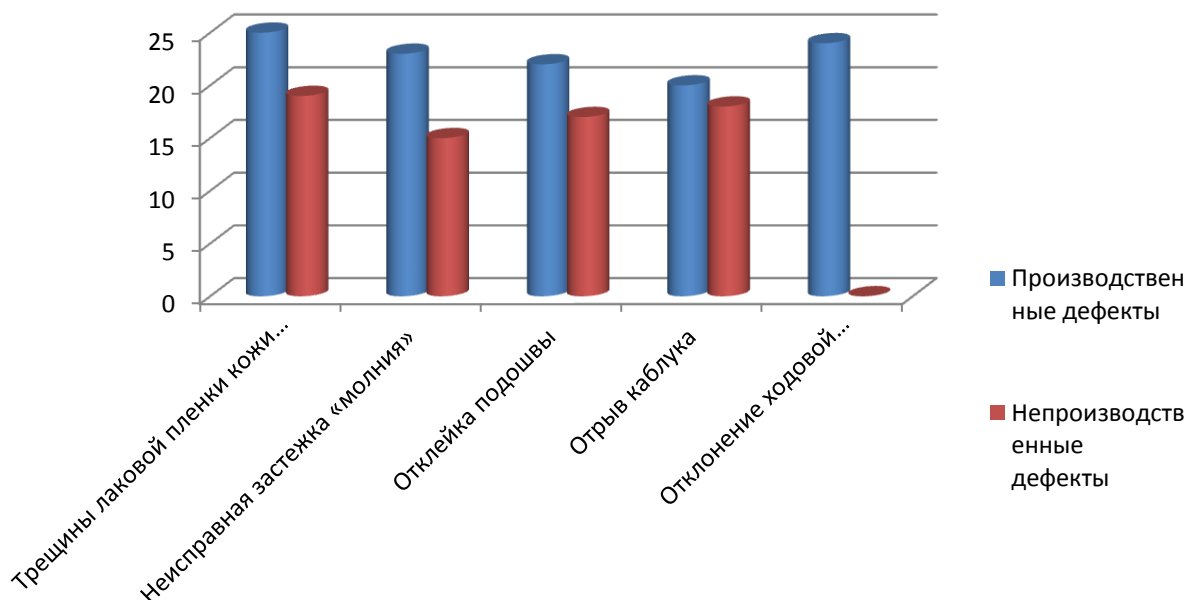


Рисунок 3 – Структура наиболее часто встречаемых дефектов кожаной обуви за 2010-2012 гг.

Таким образом, по данным результатам экспертиз женской кожаной обуви, проведенных экспертами Торгово-промышленной палаты авторы статьи могут сделать вывод о том, что более 60% дефектов обуви носят производственный характер и лишь менее 40% - по причине неправильной эксплуатации. Общее количество обращений на проведение экспертиз в 2012 году превышает аналогичный показатель в 2010 году – прирост составил 34,7 %.

Данная тенденция обусловлена тем, что на предприятиях торговли отсутствуют квалифицированные специалисты, техническая документация, а также условия для приемки товаров по качеству. Следствием этого является то, что дефекты выявляются в лучшем случае в момент продажи, либо в процессе носки. В современных рыночных условиях необходим более жесткий контроль за реализуемой продукцией на соответствие установленным требованиям качества и безопасности.