

ДОКЛАД

«О деятельности Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» в сфере защиты прав потребителей»

Наше учреждение работает в сфере защиты прав потребителей уже более 30 лет!

Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей – одно из основных направлений деятельности Центра контроля качества.

Следует отметить, что Центр контроля качества – это единственное подведомственное исполнительному органу государственной власти Санкт-Петербурга - Комитету по промышленной политике инновациям и торговле - учреждение, осуществляющее деятельность в данной сфере.

Ежегодно в Центр контроля качества поступает порядка 4 тысяч обращений, четверть из которых – на неудовлетворительное качество продовольственных товаров.

Прием обращений граждан ведется по многоканальному телефону «горячей линии» по защите прав потребителей 233-55-45, в электронном виде на сайте Центра (<https://quality.spb.ru>), и в письменном виде по адресам: Измайловский пр., д. 3 и Суворовский пр., д. 65, литера Б, а также по Почте России.

Большая часть обращений поступает в устной форме по телефону «горячей линии». По таким обращениям наши специалисты консультируют граждан по вопросам применения норм Закона РФ «О защите прав потребителей».

Все работы по рассмотрению обращений проводятся для граждан на безвозмездной основе.

Если потребитель приобрел некачественный пищевой продукт или сомневается в его качестве, он может обратиться в Центр контроля качества, получить консультацию и, при необходимости, оформить заявление на проведение лабораторных исследований качества и безопасности пищевой продукции. По результатам испытаний заявителю направляется письменный ответ по существу обращения.

Самый простой и удобный в данном случае способ обращения в Центр - оформить заявление на нашем сайте (<https://quality.spb.ru/>)

Следует отметить, что проводимые Центром мероприятия по рассмотрению письменных обращений потребителей на неудовлетворительное качество продовольственных товаров имеют определенную специфику. Купленный в магазине некачественный продукт привозить в Центр контроля качества не требуется. Отбор образца пищевого продукта производится на основании приведенных в обращении сведений по месту реализации товара, в необходимом для проведения испытаний количестве и с соблюдением определенных процедур. Затем отобранный образец направляется для проведения лабораторных исследований в собственную испытательную лабораторию «Петербург-Экспертиза» - ИЛ «ПЕТЭКС», аккредитованную на техническую компетентность и независимость, которая оснащена всем необходимым для этого современным оборудованием. Сегодня испытательная лаборатория «Петербург - Экспертиза» - одна из ведущих лабораторий Северо-Запада.

Потребителю, обратившемуся в Центр, направляется письменный ответ о всех проведенных мероприятиях по рассмотрению его обращения с информацией о результатах лабораторных испытаний, а в случае подтверждения жалобы - организуется возврат денежных средств.

Следует отметить, что проводимые Центром мероприятия по рассмотрению письменных обращений потребителей на неудовлетворительное качество продовольственных товаров не относятся к деятельности по контролю и надзору.

Для обеспечения возможности выхода специалистов Центра контроля качества в торговые предприятия и отбора образцов пищевой продукции между Центром и организациями розничной торговли города заключены Соглашения о совместных действиях с целью получения объективной и достоверной информации о качестве и безопасности продукции, реализуемой на потребительском рынке Санкт-Петербурга, а также для защиты прав потребителей посредством предотвращения поступления на потребительский рынок города некачественной и опасной продукции.

Начиная с 2009 года с Центром контроля качества заключили Соглашения крупнейшие торговые, в том числе сетевые, организации нашего города. Всего заключено 30 таких Соглашений. Подробная информация приведена на слайде.

Одним из важнейших условий данных Соглашений является возможность выхода специалистов Центра контроля качества на место реализации товара. Эта процедура включает оценку сопроводительных документов, условий

реализации продукции и отбора образца пищевого продукта в торговом предприятии. Данную работу проводят специалисты Центра с профильным образованием: санитарные и ветеринарно-санитарные врачи.

Отобранные образцы пищевой продукции направляются для проведения исследований в собственную аккредитованную испытательную лабораторию Центра - «Петербург-Экспертиза».

В результате проведенной нами работы в торговое предприятие направляется сопроводительное письмо и протокол испытаний, который позволяет, в случае выявления продукции ненадлежащего качества, проводить мероприятия по установлению причин появления в продаже некачественных товаров, выявлению недобросовестных поставщиков, проведению работ с производителями некачественной продукции. При получении неудовлетворительных результатов лабораторных испытаний пищевой продукции в рамках Соглашений о сотрудничестве мы добиваемся предоставления в Центр контроля качества предприятиями торговли письменных отчетов о принятых мерах по устранению выявленных нарушений, включающих расторжение договоров поставки и изъятие из оборота некачественной продукции.

Также в рамках заключенного ЦКК Соглашения о сотрудничестве с Управлением Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу обобщенная информация о результатах проведенных лабораторных исследованиях пищевой продукции по согласованной форме ежеквартально направляется Центром в Роспотребнадзор.

Потребителю, обратившемуся в ЦКК, направляется письменный ответ о проведенных мероприятиях по рассмотрению его обращения с информацией о результатах лабораторных испытаний и, в случае подтверждения ненадлежащего качества продукта, обеспечивается возврат денежных средств.

Так, за 2021 год в Центр поступило 4 021 обращение на неудовлетворительное качество продукции и услуг, из которых 879 (21,9%) – на продовольственные товары. Было проведено 11 008 лабораторных исследований.

В торговых предприятиях было отобрано и исследовано в лаборатории Центра 518 образцов пищевых продуктов, из них – 114 (22,0%) не соответствовали обязательным требованиям.

За 2022 год в Центр поступило 4 005 обращений на неудовлетворительное качество продукции и услуг, из которых 946 (23,6%) – на продовольственные товары. Было проведено 11 016 лабораторных исследований.

В торговых предприятиях был отобран и исследован в лаборатории Центра 501 образец пищевых продуктов, из них – 161 (32,1%) не соответствовал обязательным требованиям.

Традиционно по количеству жалоб на продовольственные товары лидировали молочная, плодоовощная, мясная и рыбная продукция.

Так, за 2021 год поступило от общего количества обращений в продовольственной группе товаров:

- на молоко и молочную продукцию 17,3% (152 обращения);
- на плодоовощную продукцию - 16,7% (147 обращений);
- на мясо и мясопродукты - 14,7% (129 обращений);
- на рыбу и рыбную продукцию - 10,8% (95 обращений);
- нарушение правил продажи - 8,6% (76 обращений).

За 2022 год В Центр поступило от общего количества обращений в продовольственной группе товаров:

- на молоко и молочную продукцию 17,4% (165 обращений);
- на плодоовощную продукцию - 16,1% (152 обращения);
- на мясо и мясопродукты - 13,5% (128 обращений);
- на рыбу и рыбную продукцию - 9,9% (94 обращения);
- нарушение правил продажи - 8,8% (83 обращения).

В этих же товарных группах по результатам лабораторных испытаний выявлен наибольший процент образцов, не соответствующих обязательным требованиям.

Так, в 2021 году:

- рыба и рыбная продукция - 31,7 %;
- молоко и молочная продукция – 29,2%;
- мясо и мясопродукты - 26,2%;
- плодоовощная продукция - 18,3%.

В 2022 году:

- молоко и молочная продукция – 50,8%;
- рыба и рыбная продукция - 37,9 %;
- плодоовощная продукция - 31,6%;
- мясо и мясопродукты - 27,3%.

Около 80% от общего количества поступающих к нам обращений связаны с приобретением недовольственных товаров и оказанием услуг ненадлежащего качества.

Ежедневно специалисты Центра контроля качества консультируют граждан по применению норм законодательства в сфере защиты прав потребителей при приобретении ими недовольственных товаров и оказании услуг ненадлежащего качества, а также разъясняют гражданам установленный претензионный порядок.

Так, за 2021 год в Центр поступило 3 142 обращения на недовольственные товары и услуги.

В случае возникновения спора между продавцом и покупателем о причинах возникновения недостатков товара в Центре можно провести экспертизу обуви и изделий кожгалантереи.

В 2021 году было проведено 144 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи. В 115 парах обуви были выявлены дефекты производственного характера. Мы помогли вернуть потребителям за некачественную обувь почти 1,3 миллиона рублей.

За 2022 год в Центр поступило 3 059 обращений на недовольственные товары и услуги.

В 2022 году было проведено 215 экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи. В 167 изделиях были выявлены дефекты производственного характера. В 2022 году мы помогли потребителям вернуть за некачественную обувь почти 1,5 миллионов рублей.

После снятия ряда коронавирусных ограничений ЦКК возобновлена работа по проведению выездных консультаций по вопросам защиты прав потребителей во внутригородских муниципальных образованиях.

В 2021 году осуществлялось консультирование граждан и проводились семинары по вопросам защиты прав потребителей: в 6-ти ВМО и в 3-х районных Комплексных центрах социального обслуживания населения были проведены выездные консультации и семинары для потребителей, проконсультировано 62 человека, проведено 4 вебинара.

За 2022 год работники Центра провели на территории ВМО 23 выездных семинара и 1 семинар в режиме ВКС для 5-ти ВМО, а также 2 выездных семинара в районном Комплексном центре социального обслуживания населения.

На данных мероприятиях, в которых непосредственно приняли участие более 243 человек, разъяснялись нормы действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, производилось индивидуальное консультирование, разъяснялся установленный претензионный порядок при приобретении продукции (услуг) ненадлежащего качества.

По обращениям потребителей на недовольственные товары в 2021 году лидирующие позиции занимали:

- обувь - 13,1% (411);
- услуги ЖКХ - 7,6% (238);
- электробытовые товары - 7,0% (220);
- медицинские услуги - 6,3% (198);
- продажа товаров дистанционным способом - 5,4% (167).

В 2022 году по обращениям потребителей лидирующие позиции в данной группе распределились следующим образом:

- обувь - 16,9% (516);

- медицинские услуги - 10,5% (322);
- жилищно-коммунальные услуги - 8,9% (271);
- электробытовые товары - 7,0% (213);
- продажа товаров дистанционным способом - 5,9% (179).

Центр контроля качества информирует граждан о своей деятельности через средства массовой информации. Специалисты Центра выступают на телевидении, в информационных агентствах. На постоянной основе публикуются статьи о потребительских свойствах различных пищевых продуктов. Специалисты Центра участвуют в тематических форумах, выставках и ярмарках («Старшее поколение», «Агрорусь» и др.).

Информация о мероприятиях, проводимых Центром в сфере защиты прав потребителей, регулярно размещается на сайте ЦКК и на отраслевом Информационном портале по защите прав потребителей (<https://zpp.spb.ru/>)

Доклад закончен. Спасибо за внимание!