

ДОКЛАД

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

*Кузов Александр Петрович,
начальник отдела контроля
качества продукции и услуг
по обращениям потребителей*

Наше Учреждение занимается вопросами защиты прав потребителей уже **более 30 лет!**

Защита прав потребителей - одно из основных направлений деятельности нашего Учреждения.

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.

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 законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Рассмотрением обращений граждан занимаются квалифицированные специалисты с профильным образованием: санитарные врачи и товароведы.

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

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

Проводимые Центром мероприятия по рассмотрению **письменных обращений потребителей на неудовлетворительное качество продовольственных товаров** имеют определенную специфику.

Отбор образца пищевого продукта производится только в тех торговых предприятиях, с которыми у Центра есть соответствующие Соглашения. Затем отобранный образец направляется для проведения лабораторных исследований в собственную аккредитованную испытательную лабораторию «Петербург-Экспертиза» - ИЛ «ПЕТЭКС», которая оснащена всем необходимым для этого современным оборудованием.

Купленный в магазине некачественный продукт привозить в ЦКК не требуется. Такая процедура позволяет потребителю сэкономить время и избежать дополнительных транспортных расходов. Большинство таких обращений поступают к нам через сайт Центра: заполнение формы занимает всего пару минут, а сайт доступен в режиме 24/7.

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. При этом, торговое предприятие проводит корректирующие мероприятия: снятие с реализации партии продукции, расторжение договоров поставки и другие.

Следует также 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. На данный момент действует 28 таких Соглашений. Подробная информация приведена на слайде.

За 2023 год в Центр поступило и было рассмотрено **4 011** обращений от граждан на неудовлетворительное качество продукции и услуг. Из них **896** обращений – на неудовлетворительное качество продовольственных товаров.

За указанный период дано **3 412** устных консультаций гражданам по телефону «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей.

Было рассмотрено с выходом в торговые предприятия по месту реализации **485** обращений потребителей на неудовлетворительное качество пищевых продуктов. Отобрано и исследовано **488** образцов пищевых продуктов. По результатам лабораторных испытаний **129** (26,4%) образцов пищевых продуктов не соответствовало обязательным требованиям законодательства. В рамках данной работы проведено **11 008** лабораторных исследований.

За 2023 год наибольшее количество обращений на неудовлетворительное качество непродовольственных товаров (услуг) зафиксировано в группах:

- обувь – 19,2%;
- жилищно-коммунальные услуги – 8,4%;
- продажа товаров дистанционным способом – 7,9%.
- медицинские услуги – 7,6%;
- электробытовые товары – 6,2%;

В случае возникновения спора между продавцом и покупателем о причинах возникновения недостатков товара в Центре можно провести экспертизу обуви, и изделий кожгалантереи. За прошлый год мы помогли вернуть потребителям за некачественную обувь более **1,5 млн. рублей**. Кроме того, специалист-эксперт бесплатно оказывает потребителям устные консультации по качеству обуви и изделий кожгалантереи. При этом, заявители сразу получают ответ на вопрос о возможности оформить экспертное заключение в их пользу, что экономит средства и время.

Наибольшее количество обращений на неудовлетворительное качество продовольственных товаров (услуг) в группах:

- молоко и молочная продукция – 22,1%;
- плодоовощная продукция и продукты ее переработки – 14,0%;
- мясо и мясопродукты, яйцо – 13,7%;
- рыба, рыбные продукты и другие гидробионты – 10,3%;
- нарушение правил продажи – 7,4%.

С 2019 года специалисты Центра контроля качества проводят выездные консультации и семинары по вопросам защиты прав потребителей для граждан на территории внутригородских муниципальных образований и в районных комплексных центрах социального обслуживания населения. Эта работа ведется ЦКК по решению Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Санкт-Петербурга.

В 2023 году специалистами Центра проведены 34 выездных семинара и 2 вебинара во внутригородских муниципальных образованиях, 61 выездной семинар в районных комплексных центрах социального обслуживания населения, а также 3 выездных семинара на розничных рынках («Хасанский», «Гражданский», «Кузнечный»). Непосредственно участие в данных мероприятиях приняли **1 638 человек**.

В ходе семинаров разъяснялись нормы действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, производилось индивидуальное консультирование граждан по установленному законодательством претензионному порядку при приобретении продукции неудовлетворительного качества.

Мы продолжаем эту практику и в 2024 году (за январь-февраль уже проведено **14 семинаров**, в которых непосредственно приняло участие **238 человек**).

График проведения данных мероприятий, размещается на сайте ЦКК, а также в подразделе «Новости в сфере защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге» Информационного портала по защите прав потребителей (<https://zpp.spb.ru/>).