



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по промышленной политике,  
инновациям и торговле Санкт-Петербурга  
СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»

## КОНФЕРЕНЦИЯ

«Совершенствование системы защиты прав потребителей  
в Санкт-Петербурге. Использование передовых практик»

30.03.2023

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

Докладчик: директор Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного учреждения «Центр  
контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»  
Иванов Павел Олегович

**ЦКК** ЦЕНТР  
КОНТРОЛЯ  
КАЧЕСТВА

**30 ЛЕТ НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА**

### Мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей (государственная работа)

Ежегодно в ЦКК поступает порядка **4 000** обращений, примерно **25%** **из которых** – на неудовлетворительное качество продовольственных товаров.

**Большая часть обращений (около 80%) поступает на «горячую линию».** По таким обращениям специалисты ЦКК консультируют граждан по вопросам применения норм Закона РФ «О защите прав потребителей».

Рассмотрением обращений граждан занимаются квалифицированные специалисты с профильным образованием: санитарные и санитарно-ветеринарные врачи, товароведы.

### 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>**);
- В ходе личного приема письменном виде по адресам:  
**Измайловский пр., д. 3; Суворовский пр., д. 65, лит. Б, а также по Почте России.**

Рассмотрение обращений осуществляется **на безвозмездной основе!**

## Мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей (государственная работа)

количество оказанных  
гражданам консультаций **4000**  
(норматив по ГЗ)

количество проведенных  
лабораторных исследований  
**11 000** (норматив по ГЗ)

### ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ В 2021 ГОДУ:

**4 021** обращение граждан было  
рассмотрено, из которых **879** –  
на продовольственные товары

**11 008** лабораторных  
исследований было проведено

Отобрано в торговых предприятиях и исследовано **518** образцов  
пищевой продукции, из них – **114 (22%)** не соответствовали  
обязательным требованиям

### ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ ЗА 2022 ГОД:

**4 005** обращений граждан было  
рассмотрено, из которых **946** –  
на продовольственные товары

**11 016** лабораторных  
исследований было проведено

Отобрано в торговых предприятиях и исследовано **501** образец  
пищевой продукции, из них – **161 (32,1%)** не соответствовал  
обязательным требованиям.

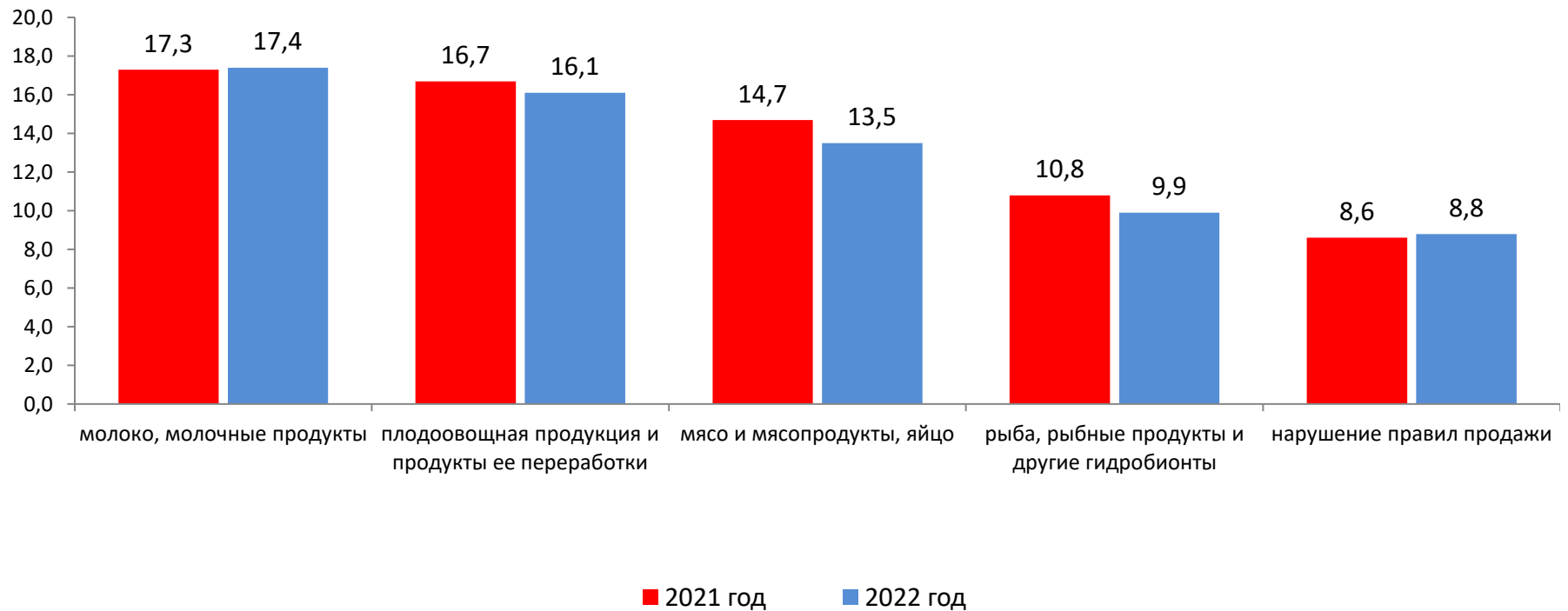
ЦКК и наиболее крупные организации розничной торговли заключили соглашения о совместных действиях с целью получения объективной и достоверной информации о качестве и безопасности продукции, защиты прав потребителей посредством предотвращения поступления на потребительский рынок города некачественной и опасной продукции.

Соглашения заключены: X5 Retail Group («Пятерочка», «Перекресток»), АО «ТАНДЕР» (магазины «Магнит»), АО «Дикси Юг», ООО «Лента», ООО «ТД «РеалЪ», ООО «О'Кей», ООО «METRO cash&carry», универсамы: «Невский», «Пулковский», «СуперБабилон», «Чайка» и другие.

Всего заключено **30** таких соглашений.

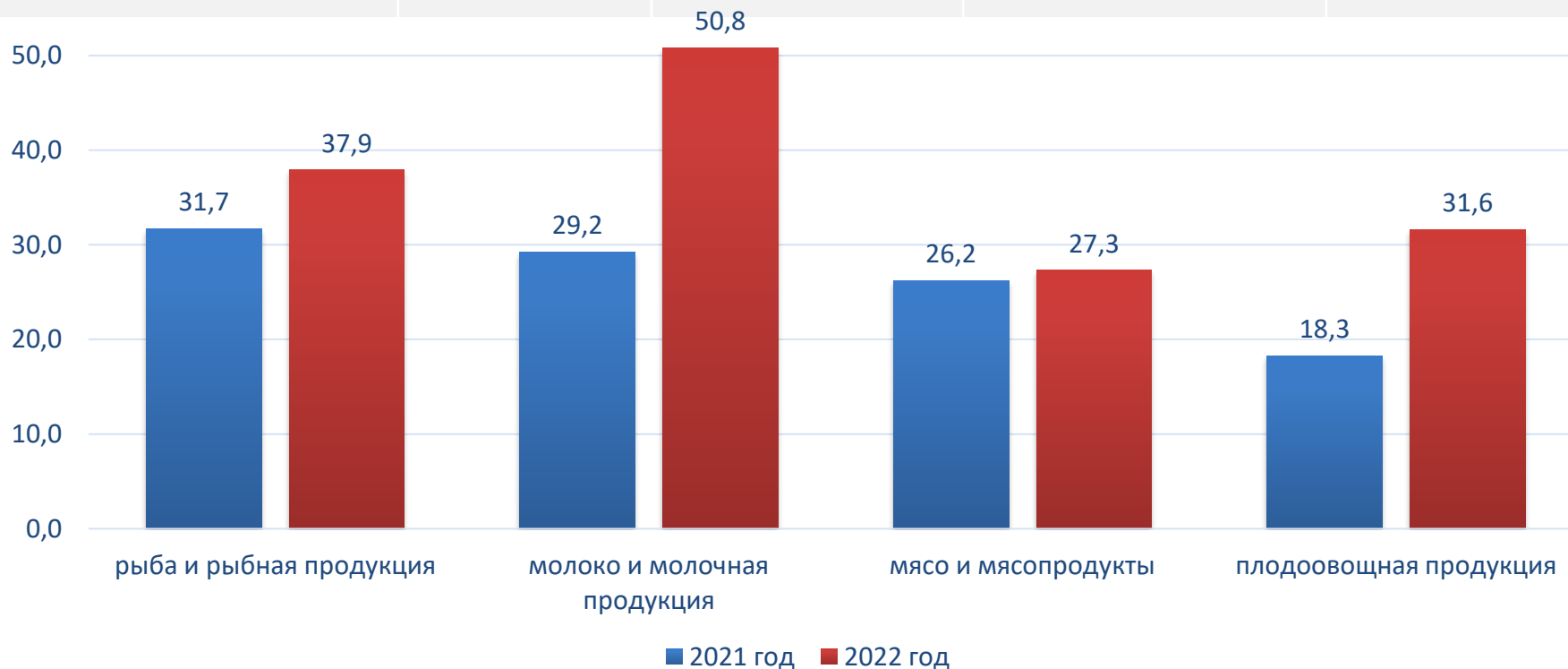
## Наибольшее количество обращений по группам: продовольственные товары

Доля обращений по основным группам продовольственных товаров в 2021 и 2022 годах:



# Сравнительный анализ по группам пищевых продуктов ненадлежащего качества за 2021 и за 2022 годы

группа товаров, %	рыба и рыбная продукция	молоко и молочная продукция	мясо и мясопродукты	плодо- овощная продукция
2021 год	31,7	29,2	26,2	18,3
2022 год	37,9	50,8	27,3	31,6



Мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей  
(государственная работа)

количество оказанных  
гражданам консультаций **4000**  
(норматив по ГЗ)

**ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ В 2021 ГОДУ:**

**4 021** обращение граждан  
было рассмотрено, из  
которых **3 142** –  
на непродовольственные  
товары и услуги

**144** экспертизы качества обуви,  
изделий кожгалантереи. В **115**  
изделиях выявлены дефекты  
производственного характера  
(возвращено потребителям  
почти **1,3** млн. руб.)

**ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ В 2022 ГОДУ:**

**4 005** обращений граждан  
было рассмотрено, из  
которых **3 059** –  
на непродовольственные  
товары и услуги

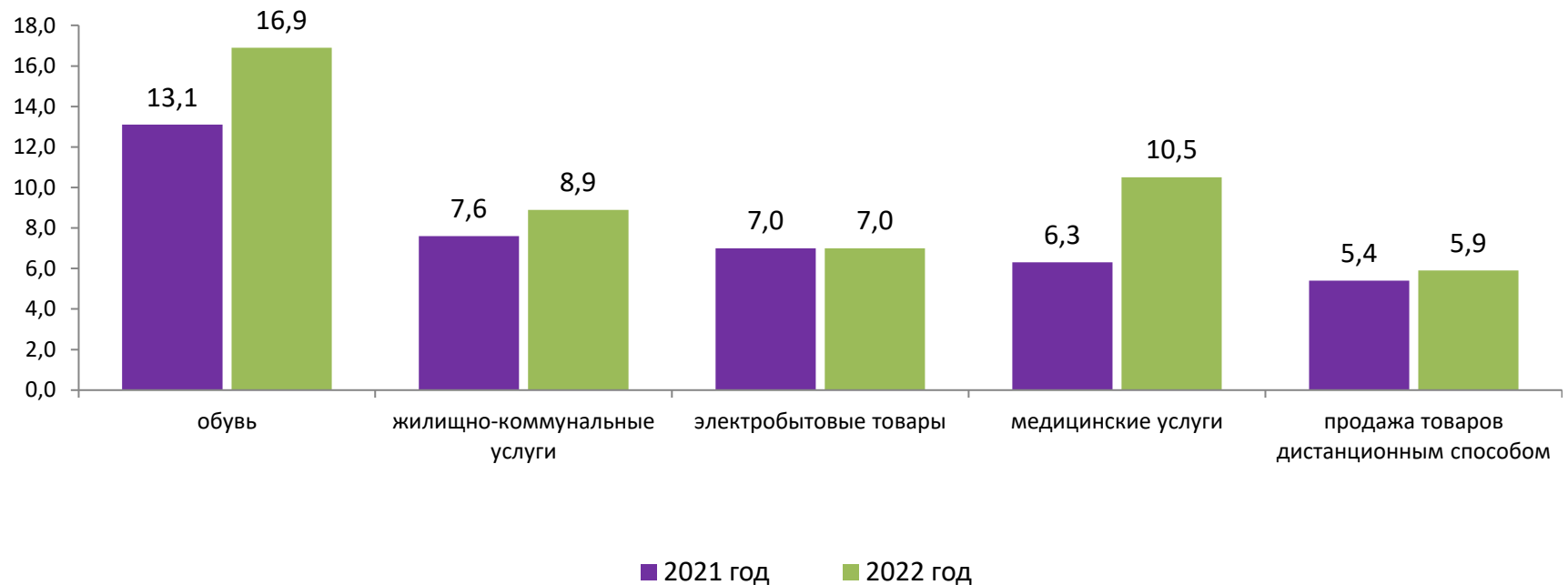
**215** экспертиз качества обуви,  
изделий кожгалантереи. В **167**  
изделиях выявлены дефекты  
производственного характера  
(возвращено потребителям  
почти **1,5** млн. руб.)

Консультирование граждан и семинары  
на территории **ВМО** по вопросам защиты  
прав потребителей в **2021** году :  
в **6 ВМО** и в **3-х КЦСОН** проводились  
выездные консультации и семинары  
для потребителей, в которых приняли  
участие **62** человека, проведено  
**4** вебинара.

Консультирование граждан и семинары  
на территории **ВМО** по вопросам защиты  
прав потребителей в **2022** году:  
проведено **23** выездных семинара  
в **ВМО** и **2** семинара в районном **КЦСОН**,  
в которых приняли участие  
**243** человека. Проведен **1** семинар  
в режиме ВКС для **5-ти ВМО**.

## Наибольшее количество обращений по группам: непродовольственные товары

Доля обращений по основным группам непродовольственных товаров в 2021 и 2022 годах:





Комитет по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга  
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»

## Приобрели некачественный продукт питания или сомневаетесь в его качестве?



Обратитесь через форму на нашем сайте:

<https://quality.spb.ru/>  
кнопка «ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ»

**Проверим бесплатно!**

Горячая линия Центра контроля качества

# 233-55-45

Пн - Чт - с 09:00 до 18:00, Пт - с 09:00 до 17:00. В предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час. Выходные дни - в соответствии с производственным календарем.

### ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

- **БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ** по вопросам качества продукции и услуг, а также определить качество и безопасность пищевых продуктов на современном оборудовании в аккредитованной лаборатории с последующим предоставлением письменного ответа по существу обращения;
- разъяснения норм Закона РФ «О защите прав потребителей».



**МЫ ПОМОЖЕМ ЗАЩИТИТЬ ВАШИ ПРАВА.**



**НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА!**





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Телефон «горячей линии»:  
+7 (812) 233-55-45  
[www.quality.spb.ru](http://www.quality.spb.ru)

**ЦКК** ЦЕНТР  
КОНТРОЛЯ  
КАЧЕСТВА

**30 ЛЕТ НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА**