



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

КОНФЕРЕНЦИЯ

«Повышение потребительской грамотности граждан как основной механизм стимулирования и поддержки добросовестного бизнеса»

21.03.2024

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

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

ЦКК ЦЕНТР
КОНТРОЛЯ
КАЧЕСТВА

БОЛЕЕ 30 ЛЕТ НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА



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!

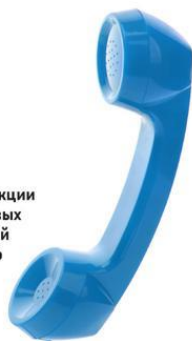
Горячая линия Центра контроля качества

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.

ЦКК ЦЕНТР
КОНТРОЛЯ
КАЧЕСТВА **НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА!**

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!

- ✓ Купленный в магазине некачественный продукт привозить в ЦКК не требуется.
- ✓ Отбор образца пищевого продукта производится по месту реализации товара.
- ✓ Отобранный образец направляется для проведения исследований в собственную аккредитованную испытательную лабораторию «Петербург-Экспертиза».
- ✓ Потребителю направляется письменный ответ о проведенных мероприятиях по рассмотрению его обращения с информацией о результатах лабораторных испытаний.
- ✓ При выявлении продукции, несоответствующей обязательным требованиям законодательства, организуется возврат денежных средств потребителю, а торговое предприятие проводит корректирующие мероприятия.

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 ЗА 2022 ГОД:

4 005 обращение 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.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ ЗА 2023 ГОД:

4 011 обращений граждан было рассмотрено, из которых **896** – на продовольственные товары

11 008 лабораторных исследований было проведено

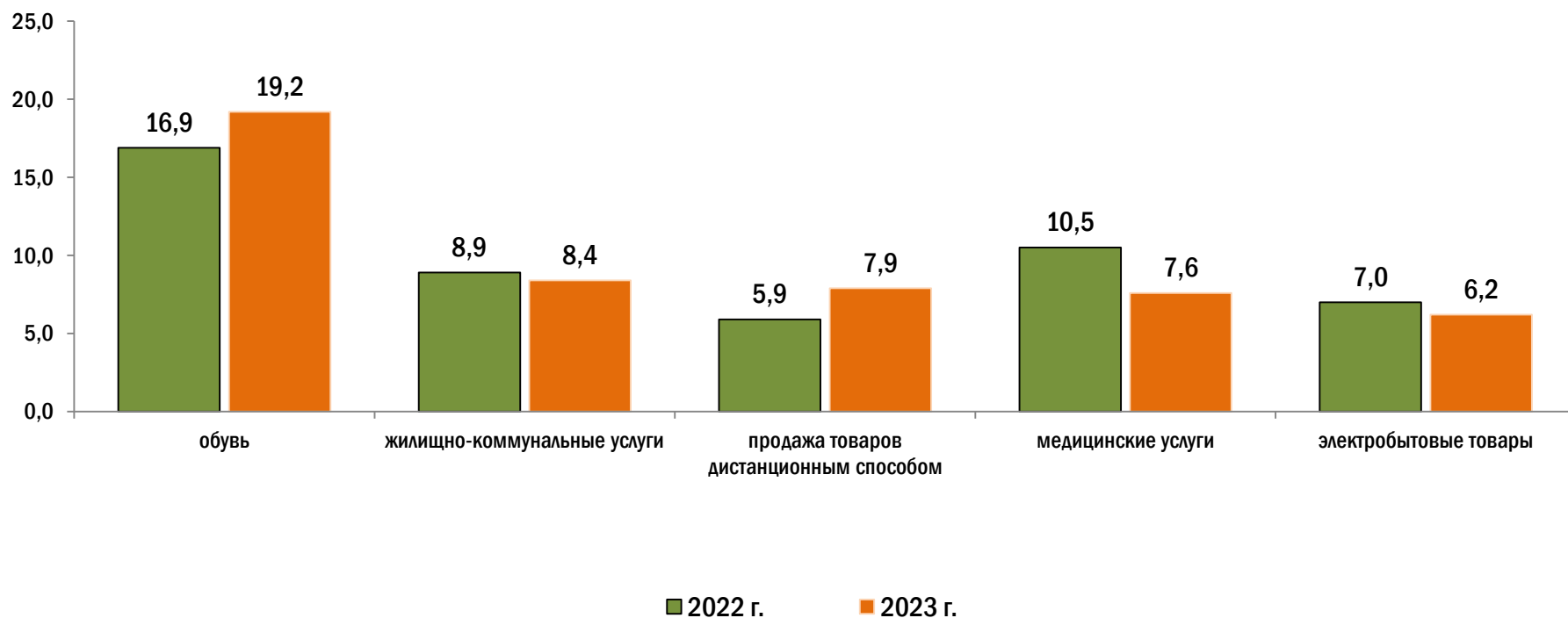
Отобрано в торговых предприятиях и исследовано **488** образцов пищевой продукции, из них – **129 (26,4%)** не соответствовало обязательным требованиям.

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.

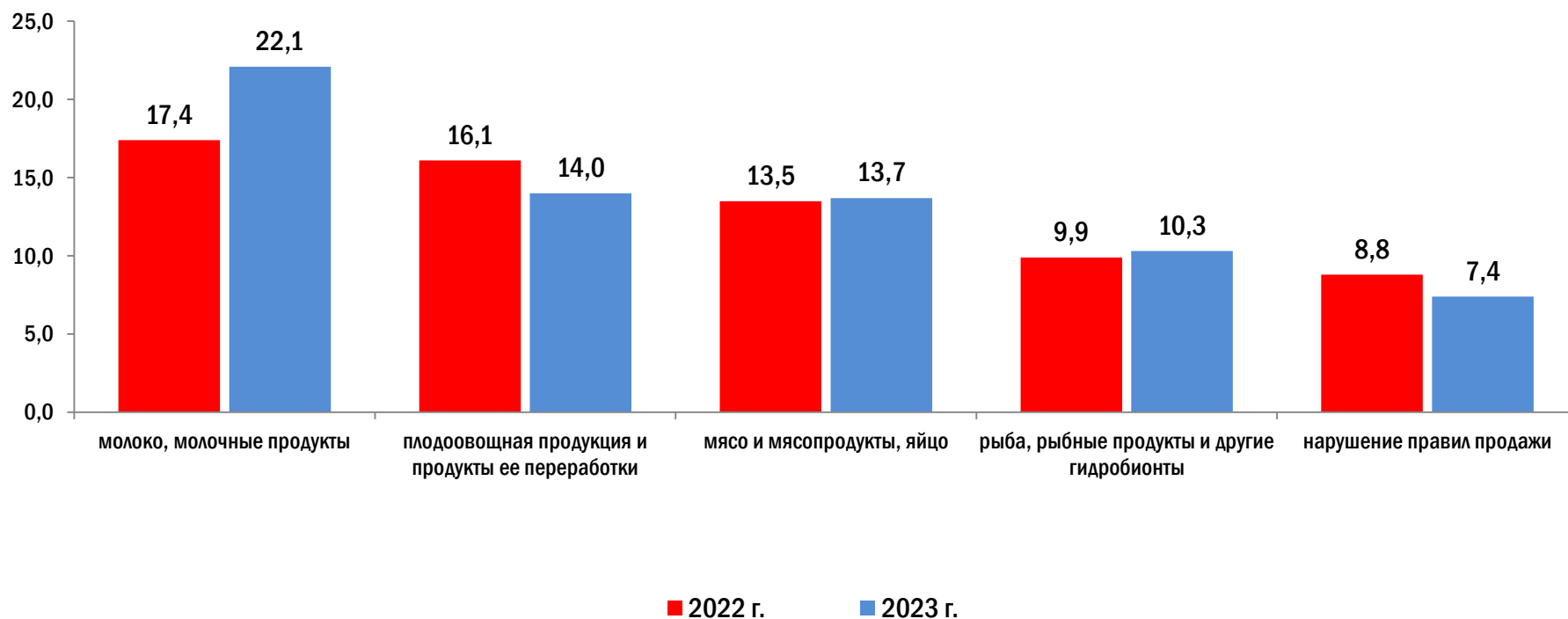
Соглашения заключены с:

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

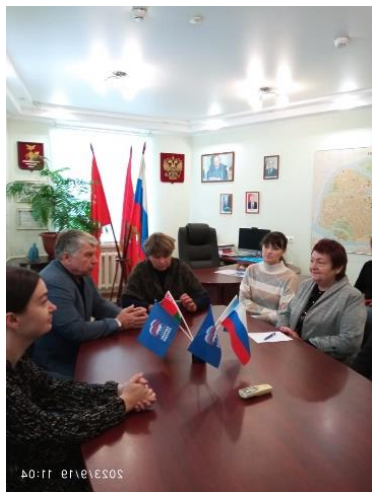
Процент от общего количества обращений в группе недовольственных товаров в 2022 и 2023 годах



Процент от общего количества обращений в группе продовольственных товаров в 2022 и 2023 годах



В 2023 году проведено 34 выездных семинара и 2 вебинара в ВМО, 61 - в КЦСОН, 3 - на розничных рынках «Хасанский», «Гражданский» и «Кузнечный»



В мероприятиях
непосредственн
о приняли
участие 1 638
человек



В ходе мероприятий разъяснялись нормы действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, производилось индивидуальное консультирование и разъяснялся установленный претензионный порядок при приобретении продукции неудовлетворительного качества



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по промышленной политике, инновациям и
торговле Санкт-Петербурга

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Телефон горячей линии:
+7 (812) 233-55-45
www.quality.spb.ru

ЦКК ЦЕНТР
КОНТРОЛЯ
КАЧЕСТВА

БОЛЕЕ 30 ЛЕТ НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА