

## 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*

#### **СЛАЙД 2**

Защита прав потребителей уже более 30 лет является одним из основных направлений деятельности Центра контроля качества товаров (продукции), работ и услуг.

Наше учреждение является подведомственным Комитету по промышленной политике инновациям и торговле Санкт-Петербурга и осуществляет деятельность в данной сфере в соответствии с государственным заданием.

Прием обращений граждан ведется по многоканальному телефону «горячей линии» **233-55-45**, в электронном виде на Информационном портале по защите прав потребителей и на сайте Центра, 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 занимаются квалифицированные специалисты с профильным образованием: санитарные врачи и товароведы.

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

#### **СЛАЙД 3**

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

За **2024** год в Центр поступило и было рассмотрено **4 027** обращений от граждан на неудовлетворительное качество продукции и услуг.

Из них **668** обращений – на неудовлетворительное качество продовольственных товаров.

За указанный период дано **3 738** устных консультаций гражданам по телефону «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей.

В рамках государственного задания было отобрано и исследовано **525** образцов пищевой продукции: **143** образца по письменным обращениям потребителей, из которых не соответствовало обязательным требованиям законодательства **45 (31,5%)** образцов и **382** образца в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав, из которых не соответствовал – **81 (21,2%)** образец.

В рамках данной работы проведено **11 078** лабораторных исследований.

В случае спора между продавцом и покупателем о причинах возникновения недостатков товара в Центре можно провести экспертизу обуви, и изделий кожгалантереи. За прошлый год проведено **226** экспертиз, в том числе дано **80** письменных консультаций по вопросам качества данных изделий. В **144** изделиях стоимостью более **900 тыс. рублей** выявлены дефекты производственного характера, что обеспечило гражданам возможность возврата денежных средств.

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 денежные средства и время.

#### **СЛАЙД 4**

За **2024** год наибольшее количество обращений на неудовлетворительное качество непродовольственных товаров и услуг зафиксировано в группах:

- обувь – 461 (13,7%);
- продажа дистанционным способом – 275 (8,2%);
- электробытовые товары – 274 (8,2%);
- бытовое обслуживание населения - 243 (7,2%);
- мебельные товары – 240 (7,1%);
- жилищно-коммунальные услуги – 240 (7,1%).

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

- нарушение правил продажи – 109 (16,3%);

- молоко и молочные продукты - 108 (16,2%);
- мясо и мясопродукты, яйцо – 72 (10,8%);
- плодоовощная продукция и продукты ее переработки - 68 (10,2%);
- рыба, рыбные продукты и другие гидробионты - 63 (9,4%);
- продукция общественного питания - 37 (5,5%).

## **СЛАЙД 5**

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 контроля качества мероприятия по рассмотрению письменных обращений потребителей на неудовлетворительное качество продовольственных товаров не относятся к деятельности по контролю и надзору, поэтому для обеспечения возможности выхода в торговые предприятия и отбора образцов пищевой продукции между ЦКК 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 ЦКК заключили Соглашения крупные торговые, в том числе сетевые, организации нашего города. На данный момент действует 28 таких Соглашений. Подробная информация приведена на слайде.

### **СЛАЙД 6**

Помимо работы по обращениям граждан, с апреля 2024 года в рамках нового формата государственного задания при участии специалистов Центра контроля качества в предприятиях торговли Санкт-Петербурга было отобрано **382** образца пищевой продукции различных производителей и торговых марок для проведения лабораторных исследований в ИЛ «ПЕТЭКС» для определения их качества и безопасности в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав. По результатам лабораторных испытаний в **81 (21,2%)** образце выявлено несоответствие обязательным требованиям законодательства.

### **СЛАЙД 7**

Результаты лабораторных испытаний образцов пищевой продукции, отобранных в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав, регулярно публикуются на Информационном портале по защите прав потребителей, на интернет-ресурсах Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга и Центра контроля качества: ссылки приведены на слайде.

Кроме того, сведения о результатах данной работы публикуются на интернет-ресурсах внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга, а также в газете «Деловой Петербург».

Информация о пищевой продукции, не соответствующей обязательным требованиям законодательства по результатам лабораторных испытаний, направляется в Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу для принятия соответствующих мер, а также изготовителям и в торговые предприятия, где была приобретена данная продукция.

### **СЛАЙД 8**

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 2024 году специалистами Центра проведено 114 выездных семинаров, участие в которых непосредственно приняло **1 697** человек:

- 30 выездных семинаров в ВМО, непосредственное участие в которых приняли 444 человека,

- 81 выездной семинар в районных КЦСОН, непосредственное участие в которых приняли 1 125 человек;

- 1 выездной семинар в Санкт-Петербургском региональном отделении Общероссийской Общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», в котором непосредственно приняли участие 13 человек.

- 2 выездных семинара по защите прав потребителей для студентов в рамках Всемирной недели качества, по письменному обращению руководства Колледжа туризма и прикладных технологий, в которых непосредственно приняли участие 115 человек.

В ходе семинаров и индивидуального консультирования граждан разъяснялись нормы действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, в т.ч. претензионный порядок при приобретении продукции (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Мы продолжаем эту практику и в 2025 году (за январь-февраль уже проведено **13 семинаров**, в которых непосредственно принял участие **181 человек**).

График проведения данных мероприятий, размещается на сайтах КППИТ и ЦКК, а также в разделе «Новости в сфере защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге» Информационного портала по защите прав потребителей.

## **СЛАЙД 9**

Центр контроля качества информирует граждан о своей деятельности через средства массовой информации, а также на проводимых общегородских мероприятиях. В 2024 году специалисты Центра 5 раз выступили на телевидении, 1 раз в прямом эфире на Радио-Петербург и 2 раза в информационных агентствах. Были подготовлены к публикации на интернет-ресурсах ЦКК 50 статей о потребительских свойствах различных пищевых продуктов. Подготовлены и размещены информационные материалы и

комментарии по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров для СМИ Санкт-Петербурга в количестве **673** публикации. По рейтингу Минцифры рейтинг Госпаблика составляет 5 из 5 и ЦКК занимает лидирующую позицию.

С 2022 года ЦКК также занимается организацией и проведением ежегодных конференций по вопросам защиты прав потребителей.

### **СЛАЙД 10**

В завершении своего доклада хочу напомнить, что наша Конференция приурочена к Всемирному дню защиты прав потребителей, который традиционно отмечается 15 марта. В эти весенние месяцы также отмечается еще одно знаменательное событие, связанное с качеством продукции и услуг: 30 апреля 2025 года отмечается 10-летие возрождения Знака качества, который стал символом высоких стандартов и совершенства. Этот знак присваивается продукции, которая прошла испытания в АНО «Роскачество». Слоган 10-летия: «Роскачество: 10 лет повышаем качество жизни».

Знак качества символизирует стремление к высоким стандартам – это неотъемлемая часть работы, способствующая укреплению доверия потребителей и созданию конкурентных преимуществ, это подтверждается тем, что более 85% граждан России доверяют Знаку качества.

Впервые Знак качества появился в СССР 20 апреля 1967 года, получив название Государственный знак качества СССР. Он был создан с целью содействия росту качества советской продукции. Эволюция Знака качества продолжается и в XXI веке. 10 лет назад он был представлен в модернизированном формате: пятиугольная форма отсылает к историческому образу Государственного знака качества СССР, в то время как актуальный дизайн отражает современную национальную систему качества:

Отечественная продукция со Знаком качества, включена в веерные исследования Роскачества и соответствует не только обязательным требованиям, но и опережающим стандартам Роскачества (стандарты на верхней границе или выше ГОСТов), а также требованиям по уровню локализации производства (не ниже 90%). Ознакомиться с рейтингом регионов России по количеству товаров, которым присужден государственный Знак качества можно на официальном сайте Роскачества по QR-коду, представленному на слайде.

### **СЛАЙД 11**

Доклад окончен. Спасибо за внимание!