

## ДОКЛАД

### «О деятельности Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр содействия развитию потребительского рынка, защиты прав потребителей и хранения городского резерва материальных ресурсов» в сфере защиты прав потребителей»

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

#### СЛАЙД 1

Центр содействия развитию потребительского рынка, защиты прав потребителей и хранения городского резерва материальных ресурсов является подведомственным Комитету по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга учреждением и осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей в рамках Государственной программы Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге», утвержденной постановлением Правительства Санкт-Петербурга 30.06.2014 № 554.

Вот уже **более 33 лет** одним из основных направлений деятельности учреждения, в рамках которого наши специалисты рассматривают обращения граждан на неудовлетворительное качество продукции и услуг, является оказание гражданам консультационной и методической помощи.

#### СЛАЙД 2

Прием устных обращений граждан ведется по многоканальному телефону «горячей линии» **+7 (812) 233-55-45**; письменных – на сайте Центра, на Информационном портале по защите прав потребителей, а также по адресам Центра – Измайловский пр., д. 3, Суворовский пр., д. 65, лит. Б и через Почту России.

По обращениям, поступающим в устной форме по телефону «горячей линии», специалисты Центра консультируют граждан по вопросам применения норм законодательства в области защиты прав потребителей.

#### СЛАЙД 3

Проводимые Центром мероприятия по рассмотрению письменных обращений потребителей на неудовлетворительное качество продовольственных товаров не относятся к деятельности по контролю и надзору, поэтому для обеспечения возможности выхода специалистов Центра в торговые предприятия, оценки

товаросопроводительных документов, условий реализации и отбора образца пищевого продукта Центром заключены соответствующие Соглашения с торговыми организациями. Начиная с **2009** года с Центром заключили Соглашения крупные торговые, в том числе сетевые, организации нашего города. На данный момент действует **28** таких Соглашений.

Для проведения лабораторных исследований по показателям качества и безопасности отобранный образец направляется в собственную аккредитованную испытательную лабораторию «Петербург-Экспертиза» - ИЛ «ПЕТЭКС», которая оснащена всем необходимым для этого современным оборудованием.

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 претензии - организуется возврат денежных средств. При этом, в рамках Соглашения торговое предприятие проводит корректирующие мероприятия: в том числе снятие с реализации партии продукции, расторжение договоров поставки и другие.

Кроме того, специалист Центра с профильным образованием оказывает потребителям устные консультации по качеству обуви и изделий кожгалантереи. При этом, граждане сразу получают ответ на вопрос есть ли в изделиях производственный дефект, что в дальнейшем дает возможность оформить экспертное заключение в их пользу.

**Данные услуги оказываются гражданам на безвозмездной основе в рамках государственного задания.**

#### **СЛАЙД 4**

За **2025** год в Центр поступило и было рассмотрено **4 015** обращений граждан на неудовлетворительное качество продукции и услуг, из которых **733** – на продовольственные товары. По телефону «горячей линии» специалистами Центра в 2025 году проконсультировано более **3,5** тыс. потребителей по вопросам защиты их прав.

Всего в рамках государственного задания за **2025** год было отобрано и исследовано **610** образцов пищевой продукции, проведено **11 300** лабораторных исследований.

#### **СЛАЙД 5**

С **2024** года в соответствии с государственным заданием помимо работы по обращениям граждан Центр проводит в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав лабораторные исследования отобранных в торговых

предприятиях образцов пищевой продукции, составляющей основу потребительской корзины горожан. Для таких исследований отбираются образцы продукции, входящей в Перечень социально значимых продовольственных товаров первой необходимости, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 15.07.2010 № 530, а также той пищевой продукции, на качество которой на протяжении ряда лет в Центр поступает наибольшее количество обращений граждан.

Это позволяет получать полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов в разрезе групп продовольственных товаров и изготовителей, а также дает возможность **доводить** результаты лабораторных исследований до неопределенного круга физических и юридических лиц.

### **СЛАЙД 6 И 7**

В рамках данной работы за **2025 год** в торговых предприятиях было отобрано и исследовано **430** образцов **47** видов продовольственных товаров различных производителей и торговых марок, проведено **8 849** лабораторных исследований.

### **СЛАЙД 8**

Из них, **77 (17,9%)** образцов пищевой продукции не соответствовали обязательным требованиям законодательства. Основные факторы несоответствия продукции обязательным требованиям приведены на данном слайде.

Сведения о неудовлетворительных результатах лабораторных испытаний были направлены для принятия соответствующих мер в Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу и Ленинградской области, а также для проведения корректирующих мероприятий – в торговые предприятия и изготовителям.

### **СЛАЙД 9**

Информация о результатах лабораторных испытаний публикуется на Информационном портале по защите прав потребителей, на сайте Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга, на сайте Центра, а также направляется для размещения в печатных и электронных СМИ на информационных ресурсах внутригородских муниципальных образований, в газете «Петербургский дневник».

### **СЛАЙД 10**

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

В **2025** году специалистами Центра проведены **85** выездных семинаров, в ходе которых разъяснялись нормы действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, проводились индивидуальные консультации граждан по алгоритму действий в конкретных ситуациях и установленному претензионному порядку в случае приобретения продукции неудовлетворительного качества, в том числе пищевой, из них:

**24** семинара – в ВМО;

**60** семинаров – в КЦСОН;

**1** семинар – в Санкт-Петербургском институте (филиале) Всероссийского государственного университета юстиции (РПА Минюста России).

Всего в указанных мероприятиях приняли участие **1 225** человек.

График проведения данных мероприятий размещается на Информационном портале по защите прав потребителей, а также на сайтах Комитета по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга и Центра.

### **СЛАЙД 11**

Центр информирует граждан о своей деятельности через средства массовой информации, а также на проводимых общегородских мероприятиях. В **2025** году специалисты Центра выступали в Санкт-Петербургском РИЦ ИТАР-ТАСС. Была подготовлена к публикации на интернет-ресурсах ЦСРПР **41** статья о потребительских свойствах различной продукции. Составлены и размещены информационные материалы и комментарии по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров для СМИ Санкт-Петербурга в количестве **487** публикаций. По рейтингу Минцифры рейтинг Госпаблика составляет **5** из **5** и ЦСРПР занимает лидирующую позицию.

***Спасибо за внимание!***