



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

СПб ГБУ «Центр содействия развитию потребительского рынка,
защиты прав потребителей и хранения городского резерва материальных ресурсов»

КОНФЕРЕНЦИЯ

«Потребитель и предприниматель: укрепление доверия
и повышение осведомленности о своих правах при покупке
товаров и услуг в Интернете, формирование комфортной
среды онлайн-торговли в условиях глобализации цифровой
экономики»

О результатах деятельности СПб ГБУ «ЦСРПР» в сфере защиты прав потребителей

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

ЦСРПР
ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

26.03.2026



КОМИТЕТ ПО ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКЕ, ИННОВАЦИЯМ И ТОРГОВЛЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА, ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ХРАНЕНИЯ ГОРОДСКОГО РЕЗЕРВА МАТЕРИАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ»

ПРИБРЕЛИ 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
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;
- разъяснение норм законодательства в сфере защиты прав потребителей.



ЦЕНТР НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА!

Прием обращений граждан
ведется:

- по многоканальному телефону «горячей линии» по защите прав потребителей
233-55-45;
- в электронном виде на Портале по ЗПП (<https://zpp.spb.ru/>) и 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!

ЦСРПР 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 «Реаль»,
ООО «О'Кей», ООО «METRO cash&carry»,
маркетплейс «Яндекс.Лавка»,
универсамы: «Невский», «Пулковский»,
«СуперБабилон», «Сезон» и другие.



ДИКСИ



Яндекс  **Лавка**

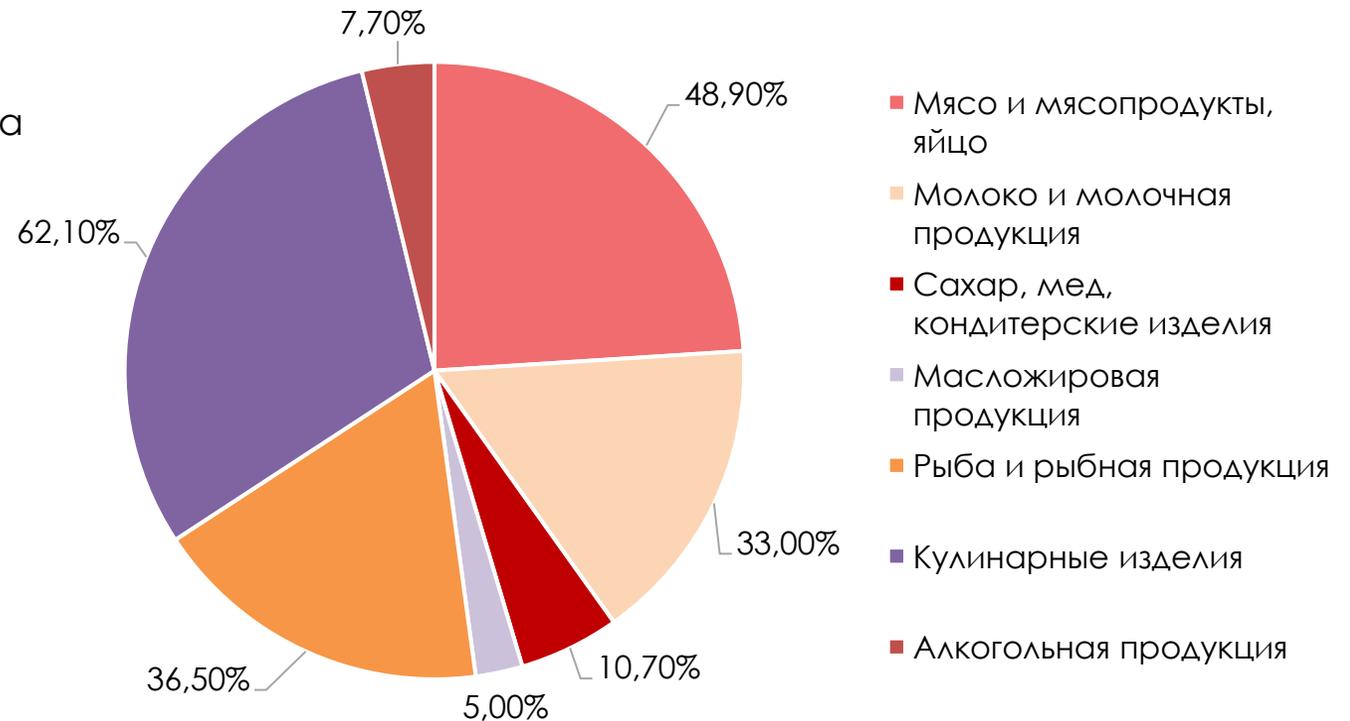


Рассмотрение обращений граждан. Проверка качества и безопасности пищевой продукции

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

Было отобрано и исследовано **610** образцов пищевой продукции (**180** - по обращениям граждан, **430** – в целях информационного обеспечения) из **47** групп товаров различных производителей и торговых марок, из которых **168** образцов не соответствовало обязательным требованиям законодательства

% несоответствия от общего количества исследованных образцов в группе



С 2024 года в соответствии с государственным заданием 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, а также той пищевой продукции, на качество которой на протяжении ряда лет поступает **наибольшее количество обращений** граждан

Данная работа 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.



За 2025 год в торговых предприятиях Санкт-Петербурга было отобрано и исследовано **430** образцов **47** видов продовольственных товаров различных производителей и торговых марок для проведения лабораторных исследований для определения их качества и безопасности.

Из них, **77 (17,9%)** образцов пищевой продукции не соответствовали обязательным требованиям законодательства.

Всего в рамках работы в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав за указанный период было проведено **8 849** лабораторных исследований.

Результаты лабораторных испытаний образцов пищевой продукции «Вода питьевая негазированная», отобранных 14.07.2025 при участии специалистов СПб ГБУ «НКТРУ» в различных, в том числе сетевых, торговых предприятиях, осуществляющих свою деятельность на территории Санкт-Петербурга*

Наименование и количество упакованной пищевой продукции	Изготовитель (наименование, страна, регион)	Дата изготовления (упаковки)	
 Вода питьевая AQUA ANIMA (AQUA ANIMA) негазированная «ARO» 1,5 л	Потребительское общество Удмуртский завод минеральной воды «Востокан» Россия, Удмуртская обл.	03.02.2025	Соответствует требованиям таблицы 1 приложения № 3 ТР ЕАЭС 044/2017 «О безопасности упакованной питьевой воды, включая природную минеральную воду» по органолептическим показателям (запах при 20°C, вкус при 60°C, физико-химическим показателям (водородный показатель (рН), мутность, цветность, жесткость, перманганатная окисляемость (перманганатный индекс), массовая концентрация сульфатов, массовая концентрация фосфатов, массовая концентрация нитратов, массовая концентрация натриевых ионов, массовая концентрация аммиака и ионов натрия бария, массовая концентрация сурьмы, массовая концентрация марганца, массовая концентрация никеля; по содержанию мышьяка, массовая доля мышьяка, массовая концентрация кобальта, массовая концентрация алюминия, массовая концентрация цинка); соответствует 044/2017 «О безопасности питьевой минеральной воды руды кисельной палочки, Pseudomonas aeruginosa»
 Сливки питьевые ультрапастеризованные с массовой долей жира 10% «Большая кружка» 200 мл	ООО «ГАЛАКТИКА» Россия, Ленинградская обл.	02.06.2025	Соответствует требованиям ГОСТ 31451-2013 «Сливки питьевые. Технические условия», ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» приложение № 8; ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» приложение № 1, 3.
 Сливки питьевые стерилизованные. Массовая доля жира 10,0%	ООО «Казанский молочный комбинат» Россия, Республика Татарстан	07.05.2025	Соответствует требованиям ГОСТ 31451-2013 «Сливки питьевые. Технические условия», ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» приложение № 8; ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» приложение № 1, 3.
 Семена подсолнечника жареные «ОКЕЙ DAIRY» 100 г	ООО «Гелиос» Россия, Ростовская обл.	06.02.2025	Соответствует требованиям п. 7 приложения № 3 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»: по содержанию микотоксинов: афлатоксин В1; по содержанию токсичных элементов: массовая доля свинца, массовая доля мышьяка, массовая доля ртути.
 Семена подсолнечника жареные «Белочка XL» полосатые 200 г	ИП Волков Алексей Евгеньевич Россия, Челябинская обл.	26.03.2025	Соответствует требованиям п. 7 приложения № 3 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»: по содержанию микотоксинов: афлатоксин В1; по содержанию токсичных элементов: массовая доля свинца, массовая доля мышьяка, массовая доля ртути.
 Семена подсолнечника жареные «Джини» «Резиниш» 140 г	ИП Волков Алексей Евгеньевич Россия, Челябинская обл.	23.04.2025	Соответствует требованиям п. 7 приложения № 3 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»: по содержанию микотоксинов: афлатоксин В1; по содержанию токсичных элементов: массовая доля свинца, массовая доля мышьяка, массовая доля ртути.
 Семена подсолнечника жареные «365 дней» 100 г	ООО «СЕМЬЯ» Россия, Ставропольский край	12.03.2025	Соответствует требованиям п. 7 приложения № 3 ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»: по содержанию микотоксинов: афлатоксин В1; по содержанию токсичных элементов: массовая доля свинца, массовая доля мышьяка, массовая доля ртути.

Группы продовольственных товаров, исследованных в рамках информационного обеспечения потребителей и защиты их прав

«Мясо и мясопродукты, яйцо»	«Колбасные изделия - Колбаса вареная категории А и Б», «Сардельки категории А и Б, шпикачки категории Б», «Мясо цыпленка бройлера тушка потрошенная охлажденная», «Консервы мясные (говядина и свинина)», «Колбасные изделия полукопченые и варено-копченые», «Яйца куриные пищевые категории С0 и С1»	80 образцов
«Молоко и молочная продукция»	«Сметана м.д.ж. 15%», «Сметана м.д.ж. 20%», «Творог м.д.ж. 5%», «Творог м.д.ж. 9%», «Молоко питьевое пастеризованное/ультрапастеризованное м.д.ж. 2,5%», Молоко питьевое пастеризованное/ультрапастеризованное м.д.ж. 3,2%», «Кефир м.д.ж. 3,2%», «Масло сливочное м.д.ж. 72,5%», «Масло сливочное м.д.ж. 82,5%», «Молоко сгущенное с сахаром м.д.ж. 8,5%», «Сыр сычужный полутвердый», «Сливки питьевые м.д.ж. 10%»	120 образцов
«Флодоовощная продукция и продукты ее переработки»	«Картофель», «Морковь», «Свекла», «Яблоки свежие», «Огурцы свежие среднеплодные/короткоплодные», «Консервы овощные (томатная паста)»	35 образцов
«Сахар, мед, кондитерские изделия»	«Сахар-песок», «Мед пчелиный натуральный»	20 образцов
«Вкусовые товары»:	«Чай черный байховый»	10 образцов
«Зерно, мукомольно-крупяные и хлебобулочные изделия»	«Крупа гречневая ядрица», «Крупа рисовая шлифованная», «Макаронные изделия (вермишель)», «Крупа пшено шлифованное», «Хлеб ржаной», «Хлеб ржано-пшеничный», «Мука пшеничная хлебопекарная в/с», «Изделия булочные – батон из муки пшеничной в/с», «Семена подсолнечника обжаренные»	75 образцов
«Масложировая продукция»	«Майонез», «Масло растительное подсолнечное рафинированное», «Масло растительное подсолнечное нерафинированное»	20 образцов
«Вода питьевая, вода минеральная»	«Вода минеральная природная столовая», «Вода питьевая негазированная»	20 образцов
«Рыбная продукция»	«Консервы рыбные «Шпроты в масле», «Пресервы рыбные», «Рыба мороженая (тушка)»	30 образцов
«Кулинарное изделие»	«Сэндвич», «Бургер», «Бутерброд», «Пирожок», «Суши ролл» и т.п.)	20 образцов
Итого:		430 образцов

Основные факторы несоответствия продукции обязательным требованиям

Основными факторами несоответствия обязательным требованиям в **молочной продукции** являлись физико-химические показатели: массовая доля жира, массовая доля белка, массовая доля влаги, жирно-кислотный состав, массовая доля белка в сухом обезжиренном остатке и в СОМО, массовая доля нитрата, а также микробиологические показатели (КМАФАнМ, БГКП, дрожжи, плесени).

Основными факторами несоответствия в группе **«Мясо и мясопродукты. яйцо»** являлись также физико-химические показатели: массовая доля белка, массовая доля влаги, массовая доля хлористого натрия, масса одного яйца, масса 10 яиц, органолептические показатели: целостность и чистота скорлупы и микробиологические показатели (обнаружена бактерия рода *Salmonella*).

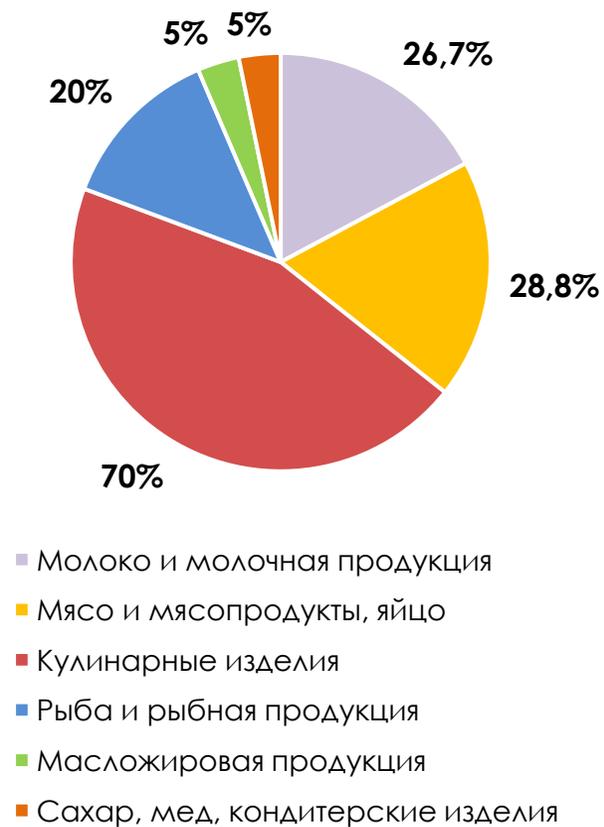
Основным фактором несоответствия в **кулинарных изделиях** были микробиологические показатели (КМАФАнМ, БГКП, *Escherichia coli*, бактерии *Staphylococcus aureus*).

В группе **«Рыба и рыбная продукция»** также были выявлены несоответствия обязательным требованиям по микробиологическим показателям (дрожжи) в пресервах рыбных и по содержанию бенз(а)пирена в рыбных консервах.

В группе **«Масложировая продукция»** были выявлены несоответствия обязательным требованиям по жирно-кислотному составу в масле подсолнечном рафинированном.

В группе **«Сахар, мед, кондитерские изделия»** были выявлены несоответствия обязательным требованиям по диастазному числу, качественной реакции на гидроксиметилфурфураль, содержанию гидроксиметилфурфурала в меде пчелином натуральном.

% несоответствий от общего количества исследованных образцов в группе



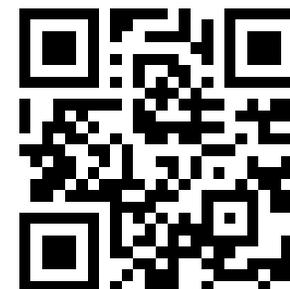
Результаты лабораторных испытаний образцов пищевой продукции публикуются на следующих информационных ресурсах:



ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПОРТАЛ
по защите прав потребителей



Комитет по промышленной
политике, инновациям и торговле
Санкт-Петербурга



SPB  **NEVNIKRUI**

За **2025** год проведено **24** выездных семинара в ВМО,
60 - в КЦСОН, **1** – в Санкт-Петербургском институте (филиале) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Всероссийский государственный университет юстиции» (РПА Минюста России)

В мероприятиях непосредственно приняли участие **1 225** человек



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

Выступления в Санкт-Петербургском региональном информационном центре ИТАР-ТАСС



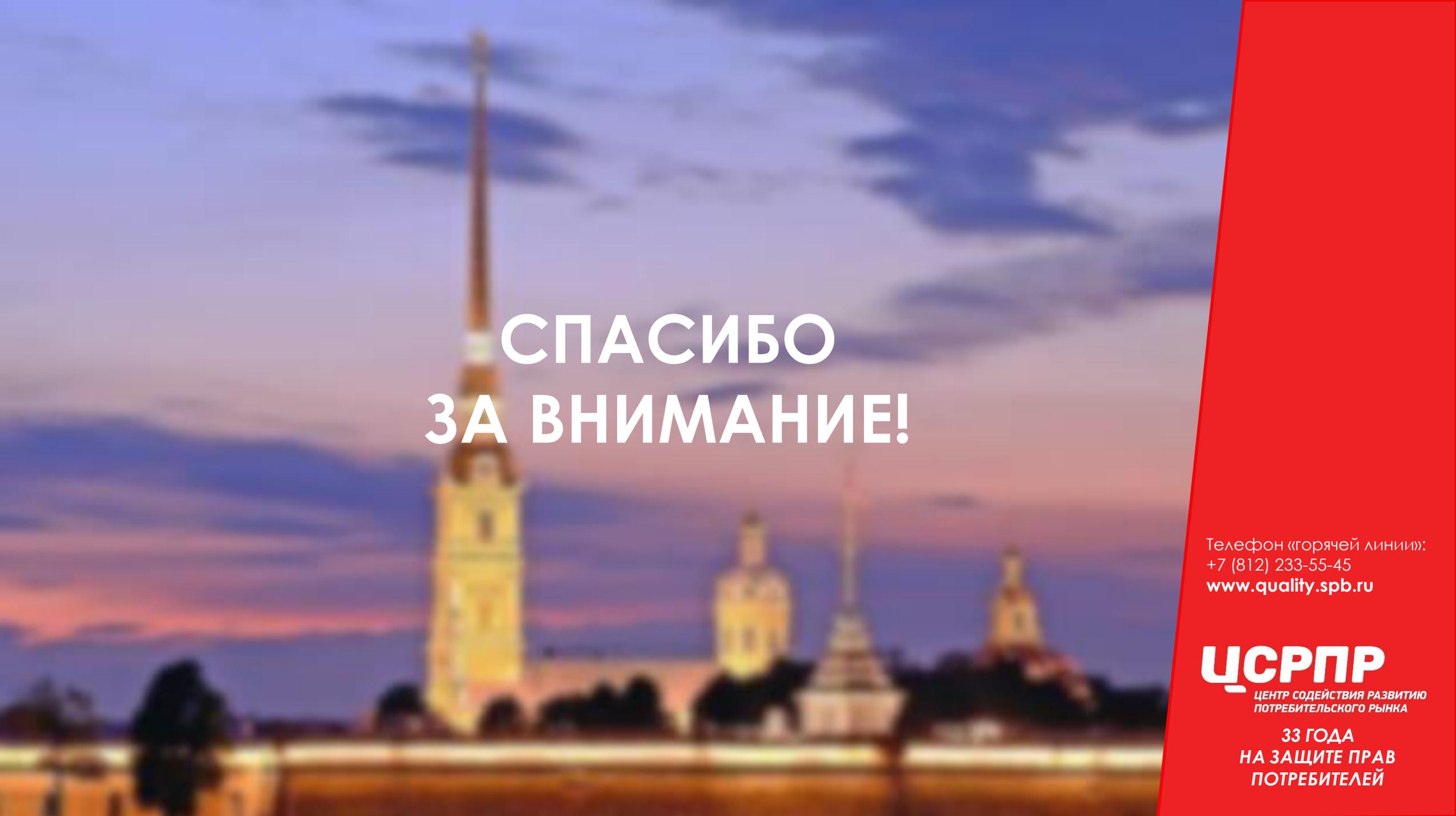
Была подготовлена к публикации на интернет-ресурсах ЦСРПР 41 статья о потребительских свойствах различной продукции.

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 ЦСРПР составляет 5 из 5 и занимает лидирующую позицию.

Публикации о деятельности ЦСРПР на информационных ресурсах муниципальных образований Санкт-Петербурга – **52 МО** (периодические публикации в течение года)





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

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

ЦСРПР
ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

**33 ГОДА
НА ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**