

Об итогах деятельности Центра содействия развитию потребительского рынка, защиты прав потребителей и хранения городского резерва материальных ресурсов в сфере защиты прав потребителей за 3 квартал 2025 года

Одно из основных направлений работы Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр содействия развитию потребительского рынка, защиты прав потребителей и хранения городского резерва материальных ресурсов» (далее – Центр, ЦСРПР) – проведение мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, в том числе проведение в собственной аккредитованной лаборатории исследований образцов пищевой продукции.

За 3 квартал 2025 года в ЦСРПР поступило и рассмотрено 1005 обращений потребителей на неудовлетворительное качество продукции и услуг, а также на нарушение прав потребителей, из них:

- 188 (18,7%) обращение на продовольственные товары;
- 817 (81,3%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 918 потребителей.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- нарушение правил продажи - 42 (22,3%);
- мясо и мясопродукты, яйцо - 37 (19,7%);
- рыба и рыбная продукция - 33 (17,6%);
- плодоовощную продукцию и продукты ее переработки - 19 (10,1%);
- алкогольную продукцию – 15 (8,0%);
- продукцию общественного питания - 9 (4,8%).

На основании письменных обращений граждан осуществлены выходы специалистов СПб ГБУ «ЦСРПР» в торговые предприятия, отобрано и направлено для проведения лабораторных исследований в аккредитованной испытательной лаборатории «ПЕТЕРБУРГ-ЭКСПЕРТИЗА» 33 образца (проб) пищевой продукции для подтверждения их качества и безопасности.

По результатам лабораторных исследований 14 образцов пищевой продукции не соответствовали обязательным требованиям законодательства.

Обратившимся в Центр потребителям направлены письменные ответы с заключениями по результатам лабораторных испытаний.

В группе непродовольственных товаров в 3 квартале 2025 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- покупки дистанционным способом – 90 (11,0%);
- обуви – 75 (9,2%);
- бытового обслуживания населения - 75 (9,2%);
- услуг ЖКХ – 67 (8,2%);
- мебельных товаров – 60 (7,3%);

- услуг и средства связи- 49 (6,0%);
- электробытовых товаров – 48 (5,9%);
- медицинских услуг – 41 (5,0%).

В целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав было отобрано 55 образцов пищевой продукции в торговых предприятиях, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке Санкт-Петербурга, в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав.

Результаты лабораторных испытаний образцов пищевой продукции, отобранных специалистами Центра в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав регулярно публикуются на Информационном портале по защите прав потребителей (<https://zpp.spb.ru/quality-goods>), на интернет - ресурсах КППИТ и ЦСРПР.

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

В указанный период было проведено 24 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи. В 21 изделия, общей стоимостью более 250 тыс. руб. были выявлены дефекты производственного характера, что обеспечило возможность возврата денежных средств потребителям.

Если Вы приобрели пищевую продукцию сомнительного качества в таких магазинах как «Пятерочка», «Перекресток», «Магнит», «Дикси», «Лента», «О'Кей», «METRO cash&carry», «Сезон», «РеалТ», «Ароматный мир», в универсамах «Невский», «Пулковский», «Супер БАБИЛОН» и др., а также на маркетплейсе «Яндекс.Лавка» Вы можете обратиться в Центр, получить консультацию и, при необходимости, оформить заявление на проведение лабораторных исследований качества и безопасности такой продукции. Самый простой и удобный способ обращения - оформить заявление на нашем сайте (<https://quality.spb.ru/make-complaint>). Там же размещен полный список торговых предприятий, которые сотрудничают с Центром в данной сфере. Можно также оформить обращение непосредственно в офисах Центра по адресам: пр. Измайловский, д. 3 и Суворовский пр., д. 65, лит. Б или отправить свое заявление Почтой России.

В случае возникновения вопросов при формировании обращения и для разъяснения норм действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей можно обратиться по телефону «горячей линии»: +7 (812) 233-55-45.

Каждый житель Петербурга может обратиться к нам с жалобой и ему будет бесплатно оказана квалифицированная консультационная помощь по обмену/возврату товара, а в случае письменного обращения по вопросу качества пищевой продукции – проведены лабораторные испытания и направлен письменный ответ с информацией о результатах исследований.