**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 2 квартал 2025 года**

Одно из основных направлений деятельности Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» (далее – Центр, ЦКК) – проведение мероприятий
по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, в том числе проведение
в собственной аккредитованной лаборатории исследований образцов пищевой продукции.

За 2 квартал 2025 год в ЦКК поступило и рассмотрено 1029 обращение
потребителей на неудовлетворительное качество продукции и услуг, а также
на нарушение прав потребителей, из них:

- 231 (22,4%) обращение на продовольственные товары;

- 798 (77,6%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 829 потребителей.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- мясо и мясопродукты, яйцо - 61 (26,4%);

- молоко и молочные продукты - 51 (22,1%);

- рыбу, рыбные продукты и другие гидробионты - 39 (16,9%);

- алкогольную продукцию – 23 (10,0%);

- сахар, мед, кондитерские изделия -16 (6,9%);

- нарушение правил продажи - 14 (6,1%);

- плодоовощную продукцию и продукты ее переработки - 10 (4,3%);

- продукцию общественного питания - 6 (2,6%),

На основании письменных обращений граждан осуществлены выходы специалистов СПб ГБУ «ЦККТРУ» в торговые предприятия, отобрано и направлено для проведения лабораторных исследований в аккредитованной испытательной лаборатории «ПЕТЕРБУРГ-ЭКСПЕРТИЗА» 85 образцов (проб) пищевой продукции для подтверждения их качества и безопасности.

По результатам лабораторных исследований 54 образца пищевой продукции
не соответствовали обязательным требованиям законодательства.

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

В группе непродовольственных товаров во 2 квартале 2025 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- покупки дистанционным способом – 89 (11,2%);

- обуви – 77 (9,6%);

- бытового обслуживания населения - 70 (8,8%);

- медицинских услуг – 66 (8,3%);

- услуг ЖКХ – 65 (8,1%);

- мебельных товаров – 57 (7,1%);

- услуг и средства связи- 42 (5,3%);

- электробытовых товаров – 44 (5,5%);

В целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав было отобрано 180 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 ЦКК.

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 23 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи. В 15 изделиях, общей стоимостью более 130 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», «РеалЪ», «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 обратится 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 результатах исследований.