**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 1 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 1 квартал 2025 год в ЦКК поступило и рассмотрено 931 обращение
потребителей на неудовлетворительное качество продукции и услуг, а также на нарушение прав потребителей, из них:

- 137 (14,7%) обращений на продовольственные товары;

- 794 (85,3%) обращения на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 849 потребителей.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- молоко и молочные продукты - 39 (28,5%);

- мясо и мясопродукты, яйцо - 19 (13,9%);

- нарушение правил продажи - 18 (13,1%);

- плодоовощную продукцию и продукты ее переработки - 12 (8,8%);

- алкогольную продукцию – 11 (8,0%);

- рыбу, рыбные продукты и другие гидробионты - 8 (5,8%);

- продукцию общественного питания - 8 (5,8%),

- сахар, мед, кондитерские изделия -7 (5,1%).

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» 40 образцов (проб) пищевой продукции для подтверждения их качества и безопасности.

По результатам лабораторных исследований 15 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 1 квартале 2025 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви – 101 (12,7%);

- услуг ЖКХ – 76 (9,6%);

- мебельных товаров – 63 (7,9%);

- покупки дистанционным способом – 55 (6,9%);

- услуг и средства связи- 55 (6,9%);

- электробытовых товаров – 53 (6,7%);

- бытового обслуживания населения - 52 (6,5%);

- текстильных, швейных трикотажных товаров – 41 (5,2%);

- медицинских услуг – 34 (4,3%).

В целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав было отобрано 195 образцов пищевой продукции в торговых предприятиях, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке Санкт-Петербурга,
в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав.

Часть образцов пищевой продукции еще в работе, а полученные результаты лабораторных исследований опубликованы 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 Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу, а также для проведения корректирующих мероприятий - в торговые предприятия и изготовителям продукции.

В указанный период было проведено 48 экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи. В 25 изделиях, общей стоимостью более 170 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», «СуперБАБИЛОН» 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.