**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 2024 год**

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 2024 год специалистами ЦКК оказана 4027 консультаций
по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 668 (16,5%) обращений на продовольственные товары;

- 3359 (83,5%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 3738 потребителей.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- нарушение правил продажи - 109 (16,3%);

- молоко, молочные продукты - 108 (16,2%);

- алкогольную продукцию - 77 (11,5%);

- мясо и мясопродукты, яйцо - 72 (10,8%);

- плодоовощную продукцию и продукты ее переработки - 68 (10,2%);

- рыбу, рыбные продукты и другие гидробионты - 63 (9,4%);

- продукция общественного питания - 37 (5,5%).

продукция общественного питания - 37 (5,5%);

- сахар, мед, кондитерские изделия - 33 (4,9%);

- зерно, мукомольно-крупяные и хлебобулочные изделия - 19 (2,8%);

На основании письменных обращений граждан осуществлены выходы специалистов СПб ГБУ «ЦККТРУ» в торговые предприятия, отобрано и направлено для последующего проведения лабораторных исследований в аккредитованной испытательной лаборатории «ПЕТЕРБУРГ-ЭКСПЕРТИЗА» 143 образца (пробы) пищевой продукции для подтверждения их качества и безопасности.

По результатам лабораторных исследований 45 (31,4%) 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 4 квартале 2024 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви - 461 (13,7%);

- покупки дистанционным способом - 275 (8,2%);

- электробытовых товаров - 274 (8,2%);

- бытового обслуживания населения - 243 (7,2%);

- мебельных товаров - 240 (7,1%);

- жилищно-коммунальных услуг - 240 (7,1%);

- услуг и средств связи - 214 (6,4%);

- медицинских услуг – 162 (4,8%);

- текстильных, швейных трикотажных товаров – 126 (3,8%).

В целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав было отобрано 382 образца пищевой продукции в торговых предприятиях, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке Санкт-Петербурга,
в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав.

По результатам лабораторных исследований 81 (21,2%) образец пищевой продукции не соответствовал обязательным требованиям законодательства.

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 Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу, а также для проведения корректирующих мероприятий - в торговые предприятия и изготовителям продукции.

В указанный период было проведено 226 экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи. В 144 изделиях, общей стоимостью более 900 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.