

## **Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 3 квартал 2024 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 3 квартал 2024 года специалистами ЦКК оказано 1006 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 174 (17,3%) обращений на продовольственные товары;
- 832 (82,7%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 969 потребителей.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- нарушение правил продажи 45 (25,9%);
- плодоовощную продукцию и продукты ее переработки 19 (10,9%);
- мясо и мясопродукты, яйцо 18 (10,3%);
- молоко, молочные продукты 18 (10,3%);
- алкогольную продукцию 16 (9,2%);
- продукцию общественного питания 14 (8,0%);
- рыбу, рыбные продукты и другие гидробионты 11 (6,3%);
- зерно, мукомольно-крупяные и хлебобулочные изделия 6 (3,4%).

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

По результатам лабораторных исследований все образцы пищевой продукции соответствовали обязательным требованиям законодательства.

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

В группе непродовольственных товаров в 3 квартале 2024 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви - 115 (13,8%);
- бытового обслуживания населения – 73 (8,8%);
- покупки дистанционным способом - 64 (7,7%);
- электробытовых товаров - 63 (7,6%);
- жилищно-коммунальных услуг - 59 (7,1%);
- мебельных товаров - 56 (6,7%);
- услуг и средств связи - 56 (6,7%);
- нарушение правил продажи - 41 (4,9%);
- медицинских услуг - 32 (3,8%).

В целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав было отобрано 235 образцов 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 43 образца пищевой продукции не соответствовали обязательным требованиям законодательства. Часть образцов еще проходит исследования в лаборатории.

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.

В указанный период было проведено 34 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи. В 24 изделиях, общей стоимостью более 166 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», «Чайка», «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 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.