**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 1 квартал 2023 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 2023 года специалистами ЦКК оказано 978 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 197 (19,4%) обращений на продовольственные товары;

- 781 (80,6%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» проконсультировано 858 потребителей по вопросам защиты их прав.

Поступило 120 письменных обращенийна неудовлетворительное качество продукции (услуг). Преимущественно это жалобы на качество пищевой продукции.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- молоко и молочные продукты (23,4%),

- мясо и мясопродукты (13,7%),

- рыбу и рыбные продукты (12,2%);

- плодоовощную продукцию (11,2%),

- зерно, мукомольно-крупяные и хлебобулочные изделия (7,6%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках Соглашений о сотрудничестве за 1 квартал 2023 года осуществлено 100 выходов специалистов по месту реализации товара.
В ИЛ «ПЕТЭКС» исследовано 97 образцов пищевой продукции (2 096 испытаний).

По результатам лабораторных испытаний 39 образцов пищевой продукции
не соответствовали установленным требованиям.

По факту выявленных нарушений торговыми предприятиями в рамках Соглашений о сотрудничестве в адрес Центра предоставлена информация о принятых мерах.

Обратившимся в Центр потребителям направлены письменные ответы
с заключениями по результатам лабораторных испытаний, а также предложения обратиться в торговые предприятия для возврата денежных средств
за приобретенную продукцию ненадлежащего качества.

В группе непродовольственных товаров в 1 квартале 2023 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви (20,5%);

- медицинских услуг (10,6%);

- услуг ЖКХ (9,6%);

- услуг и средств связи (6,3%);

- продажи товаров дистанционным способом (6,0%);

- электробытовых товаров (5,8%);

- бытового обслуживания населения (5,4%).

В указанный период было проведено 86 экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи. В 69 изделиях, общей стоимостью более 664 тыс. руб., были выявлены дефекты производственного характера, что обеспечило возможность возврата денежных средств потребителям.

Если Вы приобрели пищевую продукцию сомнительного качества в таких крупных сетевых магазинах как «Пятерочка», «Перекресток», «Магнит», «Дикси», «Лента», «О'Кей», «METRO cash&carry», «Сезон», «РеалЪ», «Ароматный мир»,
а также универсамах «Невский», «Пулковский», «Чайка», «СуперБАБИЛОН» и др., 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.