**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 2 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 2 квартал 2023 года специалистами ЦКК оказано 1004 консультации по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 219 (21,8%) обращений на продовольственные товары;

- 785 (78,2%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» проконсультировано 848 потребителей по вопросам защиты их прав.

Поступило 156 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 (19,2%),

- мясо и мясопродукты (17,4%),

- рыбу и рыбные продукты (12,3%);

- плодоовощную продукцию (8,7%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках Соглашений о сотрудничестве за 2 квартал 2023 года осуществлено 139 выходов специалистов по месту реализации товара.
В ИЛ «ПЕТЭКС» исследован 131 образец пищевой продукции (3 008 испытаний).

По результатам лабораторных испытаний 33 образца 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 во 2 квартале 2023 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви (23,2%);

- услуг ЖКХ (8,9%);

- медицинских услуг (7,3%);

- продажи товаров дистанционным способом (6,9%);

- электробытовых товаров (6,0%)

- услуг и средств связи (5,7%).

В указанный период была проведена 51 экспертиза качества обуви и изделий кожгалантереи. В 38 изделиях, общей стоимостью более 341 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.