**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 4 квартал 2022 года**

Одно из основных направлений работы 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 определение качества и безопасности товаров и услуг, предоставляемых гражданам на потребительском рынке Санкт-Петербурга.

За 4 квартал 2022 года специалистами ЦКК оказано 1035 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 239 (23,1%) обращений на продовольственные товары;

- 796 (76,9%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» проконсультировано 872 потребителя по вопросам защиты их прав.

Поступило 163 письменных обращенияна неудовлетворительное качество продукции (услуг). Преимущественно это жалобы на качество продуктов питания.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- молоко и молочные продукты (17,6%),

- плодоовощную продукцию (15,9%),

- мясо и мясопродукты (15,9%),

- рыбу и рыбные продукты (13,8%);

- алкогольную продукцию (7,1%),

- нарушение правил продажи (6,7%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках соглашений о сотрудничестве за 4 квартал 2022 года осуществлено 129 выходов специалистов по месту реализации товара.   
В ИЛ «ПЕТЭКС» исследовано 135 образцов пищевой продукции (2 943 испытания).

По результатам лабораторных испытаний 48 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 4 квартале 2022 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви (16,8%);

- услуг ЖКХ (10,4%);

- медицинских услуг (7,9%);

- покупка товаров дистанционным способом (7,5%);

- текстильные, швейные, трикотажные товары (6,3%);

- электробытовые товары (5,9%).

В указанный период было проведено 78 экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи. В 60 изделиях, общей стоимостью более 342 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», «Супер БАБИЛОН» 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 результатами исследования.