**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 2 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 2 квартал 2022 года специалистами ЦКК оказана 1001 консультация по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 264 (26,4%) обращения на продовольственные товары;

- 737 (73,6%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» проконсультировано 817 потребителей по вопросам защиты их прав.

Поступило 184 письменных обращенияна неудовлетворительное качество продукции (услуг). Преимущественно это жалобы на качество продуктов питания.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- плодоовощную продукцию (18,2%),

- молоко и молочные продукты (17,0%);

- мясо и мясопродукты (14,4%),

- алкогольную продукцию (8,7%),

- нарушение правил продажи (8,0%),

- рыбу и рыбные продукты (7,2%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках соглашений о сотрудничестве за 2 квартал 2022 года осуществлено 158 выходов специалистов по месту реализации товара. В ИЛ «ПЕТЭКС» исследовано 153 образца пищевой продукции (1 213 испытаний).

По результатам лабораторных испытаний 49 образцов пищевой продукции   
не соответствовали требованиям нормативной документации и информации для потребителя, указанной в маркировке.

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 2022 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви (18,2%);

- медицинских услуг (11,5%);

- электробытовые товары (9%);

- услуги ЖКХ (7,1%);

- покупка товаров дистанционным способом -42 (5,7%);

- текстильные, швейные, трикотажные товары – 41 (5,6%).

В указанный период было проведено 53 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи. В 38 изделиях, общей стоимостью более 440 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», «Карусель», «Магнит», «Дикси», «Лента», «О'Кей», «METRO cash&carry», «Сезон», «РеалЪ», «Ароматный мир», также универсамах «Невский», «Пулковский», «Чайка», «Супер БАБИЛОН» и др., то 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.