**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 1 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 1 квартал 2024 года специалистами ЦКК оказано 935 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 155 (16,5%) обращений на продовольственные товары;

- 780 (83,5%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 842 потребителя.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- молоко и молочные продукты - 34 (21,9%);

- мясо и мясопродукты, яйцо – 22 (14,2%);

- алкогольную продукцию – 22 (14,2%);

- рыбу, рыбные продукты и другие гидробионты - 12 (7,7%);

- плодоовощную продукцию и продукты ее переработки - 8 (5,2%);

- сахар, мед, кондитерские изделия – 8 (5,2%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках Соглашений о сотрудничестве за 1 квартал 2024 года осуществлено 59 выходов в торговые предприятия по месту реализации товара.

В аккредитованной испытательной лаборатории «Петербург – Экспертиза» (далее - ИЛ «ПЕТЭКС») исследовано 50 образцов пищевой продукции (1 174 испытания).

По результатам лабораторных испытаний в «ИЛ «ПЕТЭКС» 18 образцов пищевых продуктов не соответствовали обязательным 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 2024 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви - 161 (20,6%);

- покупки дистанционным способом - 72 (9,2%);

- услуг ЖКХ - 56 (7,2%);

- мебельных товаров - 54 (6,9%);

- электробытовых товаров - 50 (6,4%);

- услуг и средств связи - 47 (6,0%);

- бытового обслуживания населения - 43 (5,5%);

- медицинских услуг - 36 (4,6%);

- текстильных, швейных и трикотажных товаров - 29 (3,7%).

В указанный период было проведено 82 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи. В 51 изделии, общей стоимостью более 322 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», «РеалЪ», «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 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.