**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 3 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 3 квартал 2022 года специалистами ЦКК оказано 978 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 240 (24,5%) обращения на продовольственные товары;

- 738 (75,5%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» проконсультировано 818 потребителей по вопросам защиты их прав.

Поступило 160 письменных обращенийна неудовлетворительное качество продукции (услуг). Преимущественно это жалобы на качество продуктов питания.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- молоко и молочные продукты (22,5%);

- плодоовощную продукцию (14,2%);

- мясо и мясопродукты (13,3%);

- рыбу и рыбные продукты (9,2%);

- нарушение правил продажи (8,3%);

- зерно, мукомольно-крупяные и хлебобулочные изделия - (6,3%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках соглашений о сотрудничестве за 3 квартал 2022 года осуществлено 142 выхода специалистов по месту реализации товара.
В ИЛ «ПЕТЭКС» исследовано 142 образца пищевой продукции (3 541 испытание).

По результатам лабораторных испытаний 42 образца пищевой продукции
не соответствовало 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 в 3 квартале 2022 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви (16,3%);

- медицинских услуг (9,5%);

- услуг ЖКХ (7,9%);

- электробытовых товаров (7,5%);

- бытового обслуживания населения - (6,5%);

- текстильных, швейных, трикотажных товары – (5,1%).

- мебельных товаров - (4,5%);

- покупки товаров дистанционным способом - (3,9%);

- детских товаров - (3,7%);

- строительных и сантехнических товаров - (3,4%).

В указанный период было проведено 27 экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи. В 24 изделиях, общей стоимостью более 162 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», «РеалЪ», «Сезон», «Ароматный мир», «METRO cash&carry», 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 ЦКК 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.