**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 4 квартал 2023 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 2023 года специалистами ЦКК оказано 1052 консультации по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 238 (22,6%) обращений на продовольственные товары;

- 814 (77,4%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» проконсультировано 895 потребителей по вопросам защиты их прав.

В структуре обращений на пищевые продукты традиционно преобладали жалобы на:

- молоко и молочные продукты (20,2%);

- плодоовощную продукцию (14,7%),

- мясо и мясопродукты (14,7%),

- рыбу и рыбные продукты (10,5%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках соглашений о сотрудничестве за 4 квартал 2023 года осуществлено 118 выходов специалистов по месту реализации товара. Отобрано и исследовано в ИЛ «ПЕТЭКС» 124 образца пищевой продукции (2 783 испытания).

По результатам лабораторных испытаний 23 (18,5%) образца пищевой продукции не соответствовали обязательным требованиям законодательства.

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 2023 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви (15,5%);

- продажи товаров дистанционным способом (10,2%);

- услуг ЖКХ (8,7%);

- медицинских услуг (6,4%).

В указанный период было проведено 82 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи. В 56 изделиях, общей стоимостью более 404 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», «СуперБабилон», «Чайка» 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.