**Об итогах деятельности Центра контроля качества в сфере защиты прав потребителей за 2 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 2 квартал 2024 года специалистами ЦКК оказано 1035 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- 190 (18,4%) обращений на продовольственные товары;

- 845 (81,6%) обращений на непродовольственные товары и услуги.

По телефонам «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 939 потребителей.

В структуре обращений на пищевые продукты преобладали жалобы на:

- алкогольную продукцию – 28 (14,7%);

- молоко и молочные продукты - 27 (14,2%);

- рыбу, рыбные продукты и другие гидробионты - 27 (14,2%);

- плодоовощную продукцию и продукты ее переработки - 27 (14,2%);

- нарушение правил продажи – 19 (10,0%);

- мясо и мясопродукты, яйцо – 14 (7,4%);

- сахар, мед, кондитерские изделия – 11 (5,8%);

- продукция общественного питания – 11 (5,8%).

По письменным обращениям граждан на неудовлетворительное качество пищевых продуктов в рамках Соглашений о сотрудничестве за 2 квартал 2024 года осуществлено 38 выходов в торговые предприятия по месту реализации товара.

В аккредитованной испытательной лаборатории «Петербург – Экспертиза» (далее - ИЛ «ПЕТЭКС») исследовано 53 образца пищевой продукции (2 342 испытания).

По результатам лабораторных испытаний в «ИЛ «ПЕТЭКС» 14 образцов пищевых продуктов 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 во 2 квартале 2024 года лидирующие позиции занимали обращения граждан по вопросам качества:

- обуви - 98 (11,6%);

- электробытовых товаров - 82 (9,7%);

- покупки дистанционным способом - 71 (8,4%);

- медицинских услуг - 65 (7,7%);

- бытового обслуживания населения - 54 (6,4%);

- мебельных товаров - 52 (6,2%);

- услуг и средств связи - 52 (6,2%);

- услуг ЖКХ - 51 (6,0%);

- текстильных, швейных и трикотажных товаров - 40 (4,7%).

В указанный период было проведено 45 экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи. В 29 изделиях, общей стоимостью порядка 135 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.