

Звіт з основних показників роботи управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області за 9 місяців 2019 року

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» Головним управлінням Держпродспоживслужби в Луганській області протягом 9 місяців 2019 року проводилась робота щодо кваліфікаційного, неупередженого та всебічного розгляду питань, які порушувалися громадянами.

За звітний період до управління надійшло всього – **249** звернень громадян, з них письмових звернень – **75**, у т.ч. з Урядової гарячої лінії – **32**. На особистому прийомі розглянуто **174** звернення.

Взагалі задоволено **214** звернень, що становить **85,9%** від отриманих.

Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільш гострою проблемою, з якою стикаються споживачі, є незадовільна якість непродовольчої групи товарів – **136** звернень (**54,7%**); надання неякісних побутових та житлово-комунальних послуг – **99** звернень (**39,7%**); порушення правил торгівлі – **14** звернень (**5,6%**).

Значне місце у структурі розгляду звернень громадян посідають скарги на неякісні послуги з гарантійного ремонту складно-побутової техніки, неналежної якості непродовольчої групи товару – одяг, взуття, складно-побутова техніка, надання послуг тощо.

За результатами розгляду звернення мешканки м. Старобільськ було повернуто кошти у сумі **1200** гривень за светр. Споживачці з м. Бахмут, Донецької області, що звернулася до Урядової гарячої лінії, повернуто кошти у сумі **1800** гривень за жіночий костюм. Споживачу з смт Станиця Луганська перераховано кошти у сумі **1500** гривень за послуги з газопостачання.

За звітний період поточного року сума повернутих споживачам коштів за неякісну продукцію (товари, роботи, послуги) становить **133,3** тис. грн.

За звітний період з метою контролю виконання вимог Закону України «Про рекламу» було обстежено **447** рекламоносіїв, у тому числі:

- у сфері зовнішньої реклами – **373**;
- у сфері внутрішньої реклами – **19**;
- на транспорті – **15**;
- на телебаченні та радіо – **11**;
- в друкованих ЗМІ – **29**.

За результатами обстеження управлінням виявлено порушень (заведено справ) по рекламоносіях загальною кількістю – **68**, що на **111%** перевищує показники відповідного періоду минулого року, серед них: у сфері зовнішньої реклами – **61**, у сфері внутрішньої реклами – **3**, в друкованих ЗМІ – **4**. Виявлено **24** порушення щодо реклами алкогольних напоїв та тютюнових виробів, **9** порушень щодо реклами лікарських засобів та інші. Надано (надіслано) для виконання **39** приписів про усунення порушень та **24** рішень про зупинення розповсюдження реклами. Накладено штрафи на **67** суб'єктів господарювання на загальну суму **66,5** тис. грн. У добровільному порядку штрафи сплачено **57**

суб'єктами господарювання на загальну суму **40,0** тис. грн., що складає **85%** від загальної кількості притягнутих до відповідальності.

Для упередження причин, які сприяють порушенню прав громадян як споживачів, підвищення їх правової обізнаності, поліпшення інформованості громадян були задіяні засоби масової інформації: проведено **4** виступи з відповідними роз'ясненнями в телеефірі обласного телеканалу «UA:Донбас» та СТБ.

На офіційному сайті Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області розміщено **57** публікацій з корисними порадами для споживачів та інформацією про заходи, які було проведено управлінням захисту споживачів.

В рамках реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів та на виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів спеціалістами управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області протягом звітного періоду проводилась активна робота з організації та проведення робочих нарад з представниками міських рад і райдержадміністрацій що здійснюють захист прав споживачів. Взагалі було проведено **10** робочих нарад за «круглим столом» у м. Северодонецьк, Лисичанськ, Рубіжне, Кременна, Старобільська РДА, Станично-Луганська РДА.

Завданням Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області є впровадження ефективної системи захисту прав споживачів шляхом застосування комплексного підходу до вирішення питань захисту прав споживачів, що передбачає розвиток та взаємодію всіх складових системи захисту прав споживачів в Україні, зокрема правового забезпечення та державного захисту прав споживачів.

Для підвищення рівня довіри громадян до державної системи захисту споживачів, підвищення рівня превентивного захисту прав споживачів, недопущення та зменшення кількості порушень прав споживачів, підвищення рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту започатковано проведення у крупних торговельних центрах м. Северодонецька та м. Лисичанська заходів з наданням консультацій споживачам та суб'єктам господарювання з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів. Протягом 9 місяців 2019 року управлінням проведено **25** відповідних заходів, у ході проведення, суб'єктам господарювання і споживачам роздавались друковані інформаційні матеріали.

Також проведено семінар з питань дотримання вимог законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами для рекламних агенцій, що здійснюють діяльність з виготовлення та розповсюдження реклами в Луганській області.

Проведено **5** робочих нарад в райдержадміністраціях та міських радах Луганської області щодо роботи та навчання спеціалістів консультаційно-інформаційних служб «гаряча лінія» з питань надання споживачам консультацій та роз'яснень законодавства у сфері захисту споживачів.

Крім того, проведено **3** лекції з питань захисту прав споживачів для слухачів «Університету третього віку» Територіальних центрів соціального обслуговування Северодонецької і Рубіжанської міської ради.