

Звіт з основних показників роботи управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області у 1 кварталі 2019 року

Управлінням забезпечуються відповідні умови для реалізації громадянами конституційних прав на письмове звернення та особистий прийом.

За звітний період до управління надійшло всього – **95** звернень громадян, з них письмових звернень – **28**, у т.ч. з Урядової гарячої лінії – **7**. На особистому прийомі розглянуто **67** звернень. У результаті проведеної активної роз'яснювальної та просвітницької роботи серед споживачів кількість звернень до управління зростає, що свідчить про збільшення рівня довіри та обізнаності споживачів області до Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області.

Взагалі задоволено **79** звернень, що становить **83,1%** від отриманих.

Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільш гострою проблемою, з якою стикаються споживачі, є незадовільна якість непродовольчої групи товарів – **50** звернень (**51,0%**); надання неякісних побутових та житлово-комунальних послуг – **41** звернення (**41,8%**); порушення правил торгівлі – **7** звернень (**7,2 %**).

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 звітний період поточного року сума повернутих споживачам коштів за неякісну продукцію (товари, роботи, послуги) становить **49 742** гривень.

За звітний період з метою контролю виконання вимог Закону України «Про рекламу» було обстежено **206** рекламоносіїв, у тому числі:

- у сфері зовнішньої реклами – **152**;
- у сфері внутрішньої реклами – **8**;
- на транспорті – **10**;
- на телебаченні та радіо – **10**;
- в друкованих ЗМІ – **26**.

За результатами обстеження управлінням виявлено порушень (заведено справ) по рекламоносіях загальною кількістю – **24**, що на **150%** перевищує показники відповідного періоду минулого року, серед них: у сфері зовнішньої реклами – **20**, у сфері внутрішньої реклами – **1**, в друкованих ЗМІ – **3**. Виявлено **6** порушень щодо реклами алкогольних напоїв та тютюнових виробів, **5** порушень щодо реклами лікарських засобів та інші. Надано (надіслано) для виконання **15** приписів про усунення порушень та **5** рішень про зупинення розповсюдження реклами. Накладено штрафи на **20** суб'єктів господарювання на загальну суму **10,7 тис. грн.** У добровільному порядку штрафи сплачено **19** суб'єктами господарювання на загальну суму **10,5 тис. грн.**, що складає **95%** 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 2 виступи з відповідними роз'ясненнями в телеєфірі обласного телеканалу «UA:Донбас».

На офіційному сайті Головного управління розміщено **26** 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 зустрічей з представниками міських рад, що здійснюють захист прав споживачів. Взагалі було проведено **6** робочих нарад за «круглим столом» у м. Сєверодонецьк, Лисичанськ, Рубіжне.

Завданням Головного управління 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. Сєверодонецьк заходів з наданням консультацій споживачам та суб'єктам господарювання з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів. У першому кварталі 2019 року управлінням проведено **8** відповідних заходів, у ході проведення, суб'єктам господарювання і споживачам роздавались друковані інформаційні матеріали.

Також проведено **3** робочі зустрічі 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 **2** семінари для слухачів «Університету третього віку» Територіальних центрів соціального обслуговування Сєверодонецької і Рубіжанської міської ради з питань захисту прав споживачів.

За результатами розгляду звернення, яке було направлено до Урядової гарячої лінії, двом мешканцям смт Станиця Луганська було здійснено заміну на нові холодильники вартість яких складає – **15 800** гривень. Мешканці смт Станиця Луганська, інваліду 3 групи, здійснено перерахунок на суму **2970** гривень за послуги з газопостачання. Споживачу з м. Білогорівка, Луганської області, який звернувся до Урядової гарячої лінії, повернуто кошти у сумі **590** гривень за лічильник газу.