

Управління захисту споживачів
Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області
Звіт з основних показників роботи за 2019 рік

За звітний період до управління надійшло всього – **320** звернень громадян, з них письмових звернень – **100**, у т.ч. з Урядової гарячої лінії – **45**. На особистому прийомі розглянуто **220** звернень. У результаті проведеної активної роз'яснювальної та просвітницької роботи довіра серед споживачів до управління зростає.

Взагалі задоволено **275** 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 – **173** звернення (**54,1%**); надання неякісних побутових та житлово-комунальних послуг – **131** звернення (**40,9%**); порушення правил торгівлі – **16** звернень (**5,0%**).

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 **187,2** тис. грн.

За звітний період з метою контролю виконання вимог Закону України «Про рекламу» було обстежено **645** рекламоносіїв, у тому числі:

- у сфері зовнішньої реклами – **535**;
- у сфері внутрішньої реклами – **35**;
- на транспорті – **31**;
- на телебаченні та радіо – **14**;
- в друкованих ЗМІ – **30**.

За результатами обстеження управлінням виявлено порушень (заведено справ) по рекламоносіях загальною кількістю – **86**, що на **113%** перевищує показники відповідного періоду минулого року, серед них: у сфері зовнішньої реклами – **78**, у сфері внутрішньої реклами – **3**, в друкованих ЗМІ – **5**. Виявлено **31** порушення щодо реклами алкогольних напоїв, **10** порушень щодо реклами лікарських засобів та інші. Надано (надіслано) для виконання **42** приписів про усунення порушень та **37** рішень про зупинення розповсюдження реклами. Накладено штрафи на **86** суб'єктів господарювання на загальну суму **102,8** тис. грн. У добровільному порядку штрафи сплачено **69** суб'єктами господарювання на загальну суму **49,9** тис. грн., що складає **80%** 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 **7** виступів з відповідними роз'ясненнями в телеєфірі обласного телеканалу «UA:Донбас» і телеканалі «НАШ».

На офіційному сайті Головного управління розміщено **75** публікацій з корисними порадами для споживачів та інформацією про заходи, які було проведено управлінням захисту споживачів.

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, районних рад, що здійснюють захист прав споживачів. Взагалі було проведено **14** робочих нарад за «круглим столом» у м. Северодонецьк, Лисичанськ, Рубіжне, Станично-Луганська РДА, Кремінна, Старобільська РДА.

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. Северодонецьк, Лисичанськ заходів з наданням консультацій споживачам та суб'єктам господарювання з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів. Протягом 2019 року управлінням проведено **33** відповідних заходів. У ході проведення, суб'єктам господарювання і споживачам роздавались друковані інформаційні матеріали.

Також проведено **4** 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 **7** семінарів для слухачів «Університету третього віку» Територіальних центрів соціального обслуговування Северодонецької і Рубіжанської міських рад з питань захисту прав споживачів.

За результатами розгляду звернення, яке було направлено до гарячої лінії Держпродспоживслужби, мешканці м. Лисичанськ було повернуто кошти у сумі **6300** гривень за неякісні обігрівачі. Мешканці смт Баранівка, Кремінського району здійснено перерахунок на суму **450** гривень за послуги з електропостачання. Споживачці з м. Северодонецька, Луганської області, яка звернулась до Урядової гарячої лінії, повернуто кошти у сумі **8415** гривень за меблі.