

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

Головним управлінням Держпродспоживслужби в Луганській області забезпечуються відповідні умови для реалізації громадянами конституційних прав на письмове звернення та особистий прийом.

За звітний період до управління надійшло всього – **169** звернень громадян, з них письмових звернень – **49**, у т.ч. з Урядової гарячої лінії – **17**. На особистому прийомі розглянуто **120** звернень.

Взагалі задоволено **147** звернень, що становить **86,9%** від отриманих.

Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільш гострою проблемою, з якою стикаються споживачі, є незадовільна якість непродовольчої групи товарів – **91** звернення (**53,8%**); надання неякісних побутових та житлово-комунальних послуг – **69** звернень (**40,8%**); порушення правил торгівлі – **9** звернень (**5,4%**).

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 **133,3** тис. грн.

За звітний період з метою контролю виконання вимог Закону України «Про рекламу» було обстежено **353** рекламоносіїв, у тому числі:

- у сфері зовнішньої реклами – **290**;
- у сфері внутрішньої реклами – **12**;
- на транспорті – **12**;
- на телебаченні та радіо – **11**;
- в друкованих ЗМІ – **28**.

За результатами обстеження управлінням виявлено порушень (заведено справ) по рекламоносіях загальною кількістю – **49**, що на **123%** перевищує показники відповідного періоду минулого року, серед них: у сфері зовнішньої реклами – **44**, у сфері внутрішньої реклами – **2**, в друкованих ЗМІ – **3**. Виявлено **15** порушень щодо реклами алкогольних напоїв та тютюнових виробів, **8** порушень щодо реклами лікарських засобів та інші. Надано (надіслано) для виконання **30** приписів про усунення порушень та **16** рішень про зупинення розповсюдження реклами. Накладено штрафи на **49** суб'єктів господарювання на загальну суму **39,7** тис. грн. У добровільному порядку штрафи сплачено **44** суб'єктами господарювання на загальну суму **25,6** тис. грн., що складає **90%** 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 телеєфірі обласного телеканалу «UA:Донбас» та СТБ.

На офіційному сайті Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області розміщено **41** публікація 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, що здійснюють захист прав споживачів. Взагалі було проведено **8** робочих нарад за «круглим столом» у м. Сєверодонецьк, Лисичанськ, Рубіжне, Кременна.

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. Сєверодонецька та м. Лисичанська заходів з наданням консультацій споживачам та суб'єктам господарювання з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів. У першому півріччі 2019 року управлінням проведено **18** відповідних заходів, у ході проведення, суб'єктам господарювання і споживачам роздавались друковані інформаційні матеріали.

Також 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 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, мешканці смт Новоолександрівка, Новоайдарського району Луганської області було здійснено заміну на новий холодильник, вартість якого **9700** гривень. Мешканці м. Старобільськ, Луганської області, що звернулася до Урядової гарячої лінії, повернуто кошти у сумі **580** гривень за зимові чоботи. Споживачу з м. Лисичанськ повернуто кошти у сумі **1100** гривень за мобільний телефон.