

Головне управління Держпродспоживслужби в Луганській області інформує про результати роботи управління захисту споживачів за 2021 рік

Протягом звітнього періоду управлінням захисту споживачів проведено 47 позапланових заходів державного нагляду (контролю) у формі перевірки з питань дотримання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів, зокрема 3 перевірки на підставі звернень споживачів та 44 заходи на виконання доручення Прем'єр-міністра України щодо дотримання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів суб'єктами господарювання, що здійснюють торгівлю пестицидами та агрохімікатами на території Луганської області. За результатами позапланових заходів 7 суб'єктів господарювання притягнуто до адміністративної відповідальності на суму 1190 грн та застосовано адміністративно-господарських санкцій на суму 3760 грн. Усі штрафи добровільно сплачено до державного бюджету.

На виконання вимог Витягу з протоколу засідання Кабінету Міністрів України від 03.03.2021 № 29 щодо протидії незаконному обігу пального фахівці Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області проводять моніторинг діяльності АЗС, АГЗС на території Луганської області, а саме дотримання Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами, затверджених постановою КМУ від 20.12.1997 № 1442. Проведено 118 моніторингових обстежень, встановлено 56 порушень. Основні встановлені порушення: відсутність на фасаді АЗС вивіски із зазначенням найменування суб'єкта господарювання та/або власника або уповноваженого ним органу; відсутність куточку споживача, в якому розміщується інформація про місцезнаходження і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів; відсутність на видному місці інформації про режим роботи, а також інформації про місце розташування найближчих автозаправних станцій. За результатами моніторингових обстежень 18 суб'єктам господарювання надано 35 приписів, пропозицій щодо усунення встановлених порушень. Наявна інформація про виконання 32 приписів, під час повторного моніторингу виявлено, що 3 АЗС закриті.

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» Головним управлінням Держпродспоживслужби в Луганській області забезпечуються відповідні умови для реалізації громадянами конституційних прав на письмове звернення та особистий прийом. Протягом 2021 року управлінням проводилась робота щодо неупередженого та всебічного розгляду питань, які порушувались громадянами.

За звітний період до управління надійшло всього – 244 звернення громадян, з них письмових звернень – 135, у т. ч. з Державної установи «Урядовий контактний центр» – 81. На особистому прийомі розглянуто 109 звернень.

Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільш гострою проблемою, з якою стикаються споживачі, є незадовільна якість

непродовольчої групи товарів – 117 звернень (47,9%); надання неякісних побутових та житлово-комунальних послуг – 108 звернень (44,2%).

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

Так, на особистому прийомі до управління захисту споживачів звернулася мешканка с. Новоахтирка, з питання покупки і встановлення неякісних металопластикових дверей. У ході розгляду звернення фахівці управління захисту споживачів провели роз'яснювальну роботу з суб'єктом господарювання з питання дотримання норм законодавства про захист прав споживачів. За результатами розгляду звернення, суб'єкт господарювання повернув кошти споживачу у сумі 7300 гривень.

За результатами розгляду звернень, які були направлені до Державної установи «Урядовий контактний центр», споживачу з м. Сватове повернуто кошти за неякісний телефон, вартість якого складає понад 3500 гривень; споживачу з м. Рубіжне повернуто кошти за неякісний бетонозмішувач вартістю 8200 гривень.

За звітний період поточного року сума повернутих споживачам коштів за неякісну продукцію (товари, роботи, послуги) становить 161,0 тис. грн.

З метою контролю виконання вимог Закону України «Про рекламу» за звітний період було обстежено 252 рекламоносія.

За результатами обстеження виявлено 26 порушень законодавства про рекламу, серед них 11 порушень щодо реклами алкогольних напоїв, 2 порушення щодо реклами лікарських засобів та інші. Надано (надіслано) для виконання 6 приписів про усунення порушень, 13 рішень про зупинення розповсюдження реклами. Накладено штрафи на 26 суб'єктів господарювання на загальну суму 52,1 тис. грн. У добровільному порядку штрафи сплачено 13 суб'єктами господарювання на загальну суму 12,0 тис. грн.

На виконання Плану заходів з реалізації першого етапу (до 2022 року) Стратегії популяризації української мови до 2030 року «Сильна мова – успішна держава», затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.01.2020 № 1585-р, та Плану роботи Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області на 2021 рік, фахівцями управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області в рамках співпраці з військово-цивільними адміністраціями міст Северодонецьк, Лисичанськ, Щастя, райдержадміністрацій міст Кремінна, Старобільськ проведено 33 спільних заходів з питання забезпечення інформування суб'єктів господарювання та споживачів щодо нормативного врегулювання питання використання державної мови при здійсненні підприємницької діяльності на території ДП Центральний ринок м. Северодонецька, ринку «Джамілі» м. Лисичанськ, Центрального ринку м. Старобільськ, Центрального ринку м. Щастя, Центральному ринку м. Кремінна, смт Марківка, Новопокров, Білокуракине, Мілове.

Протягом звітнього періоду проводилась активна робота з організації та проведення робочих нарад і семінарів з представниками органів місцевого самоврядування, що здійснюють захист прав споживачів, і суб'єктами господарювання. Взагалі було проведено 12 відповідних заходів у містах Лисичанськ, Старобільськ, Кремінна, Сєвєродонецьк.

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, підсилення превентивного захисту прав споживачів, недопущення та зменшення кількості порушень прав споживачів, підвищення рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту продовжено проведення заходів з наданням консультацій споживачам та суб'єктам господарювання з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів у крупних торговельних центрах м. Сєвєродонецьк, м. Лисичанськ.

Протягом 2021 року управлінням проведено 12 відповідних заходів. Під час проведення заходів суб'єктам господарювання і споживачам також запропоновані друковані інформаційні матеріали.

Під час участі фахівців управління у заходах щодо протидії поширенню коронавірусної хвороби COVID-19 проводилась роз'яснювальна робота з наданням консультацій суб'єктам господарювання з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів. Протягом 2021 року управлінням проведено 10 відповідних заходів. Під час проведення заходів суб'єктам господарювання і споживачам надавалися друковані інформаційні матеріали.

Для упередження причин, що сприяють порушенню прав громадян як споживачів, підвищення правової обізнаності та поліпшення інформованості громадян були задіяні засоби масової інформації: проведено 6 виступів з відповідними роз'ясненнями в телеєфірі ТРК «Донбас Онлайн», ТРК «СТВ» та ТРК «Україна».

На офіційному сайті Головного управління розміщено 61 публікацію з корисними порадами для споживачів та інформацією про заходи, які були проведені управлінням захисту споживачів. Також інформацію висвітлено в соціальній мережі Facebook.