**Звіт про роботу відділу споживчого ринку Лисичанської міської ради**

**з питань захисту прав споживачів за 2019 рік.**

Забезпечення своєчасного та повного розгляду звернень громадян, надання їм кваліфікованої допомоги у вирішенні проблемних питань згідно Закону України «Про захист прав споживачів» є одним із пріоритетним напрямків роботи відділу споживчого ринку Лисичанської міської ради.

Відділ надає безоплатну первинну допомогу, яка включає такі види правових послуг: надання громадянам консультацій з питань захисту прав споживачів, надання допомоги у cкладанні заяв-претензій (крім документів процесуального характеру) до суб’єктів господарювання, розгляд звернень громадян-споживачів у межах наданих повноважень.

Протягом 2019 року до відділу надійшло 130 звернень, у тому числі 45 письмових, 85 усних. Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри людей до влади, проводиться робота щодо забезпечення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення викладених у них питань. Письмові звернення споживачів, які були розглянуті в термін від 1 до 10 днів складають понад 60%. Усні звернення розглядаються негайно, питання вирішуються протягом 1-2 діб.

Аналіз письмових звернень громадян свідчить, що 24% їх стосується якості непродовольчих товарів (побутової техніки, мобільних телефонів, меблів, одягу тощо), 29% - порушення правил торговельного обслуговування, 20% - невиконання робіт у визначені терміни та з порушенням умов договорів (ремонт балконів, встановлення металопластикових виробів, утеплення житла, ремонт побутової техніки), 9% – несанкціонована торгівля, 18% - інше.

З метою об’єктивного вирішення проблемних питань громадян-споживачів протягом року відділом підготовлено та направлено 72 листа до територіальних органів виконавчої влади, правоохоронних органів та до суб’єктів господарювання (продавців товарів, надавачів послуг) з вимогою здійснити заходи реагування в рамках наданих повноважень та поновити права споживача.

Завдяки наполегливій, послідовній роботі з суб’єктами господарювання більшість питань понад 60% вирішено на користь споживачів. За результатами розгляду звернень: повернуто коштів за неякісні товари та надані послуги на суму – 32,947 тис. грн., виконано ремонт на суму – 24,900 тис. грн., у інших випадках надано роз'яснення відповідно до норм чинного законодавства України.

Головним при розгляді звернень є допомога заявнику розібратися в тому, що сталося, знайти, в межах діючого законодавства, шляхи вирішення проблеми. Тому в кожному конкретному випадку застосовується індивідуальний підхід до розгляду звернення, кожному споживачеві, який звернувся до відділу надається відповідне роз'яснення та допомога у складанні заяви – претензії до суб'єкта господарювання та інше.

Однак, є проблемні питання, які ускладнюють розгляд звернення громадян. Це відсутність розрахункових документів, що засвідчують факт купівлі (замовлення) продукції, відсутність чітких договірних відносин між споживачем та виконавцем робіт (послуг), неможливість визначити місцезнаходження суб'єкта господарювання.

Не менш проблемним залишається питання функціонування стихійної торгівлі в місті. Воно не регулюється законодавством про захист прав споживачів. Це питання віднесено до повноважень правоохоронних органів.

  Однак, відділом проводиться активна роз’яснювальна робота щодо порядку впровадження торговельної діяльності в місті та шкідливих наслідків вживання харчової продукції, придбаної в місцях стихійної торгівлі. Розв’язання цієї проблеми буде успішним у разі підтримки мешканцями міста дій влади і правоохоронних органів, спрямованих на недопущення на території міста торгівлі продукцією з рук у невстановлених місцях.

З метою підвищення свідомості суб’єктів господарювання та споживачів в питаннях дотримання діючого законодавства на офіційному сайті Лисичанської міської ради у розділі «Захист прав споживачів» розміщено основні законодавчі акти у сфері захисту прав споживачів, рекомендації, зразки претензій. Протягом року розміщено 23 публікації та тематичні статті про можливу небезпеку купівлі неякісних товарів та послуг, рекомендації щодо придбання відповідних груп товарів, тощо.

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 протягом року спеціалісти відділу споживчого ринку приймали участь у робочих зустрічах щодо роботи консультаційно – інформаційної служби «гаряча лінія» зі спеціалістами управління захисту прав споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області.

Започатковано проведення зустрічей за участю спеціалістів управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області з суб'єктами господарювання, які здійснюють торгівлю в крупних торговельних центрах міста: «Лимон», «Кристал», «Морозко –плаза» з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Вищезазначені заходи сприяють підвищенню рівня довіри громадян до державної системи захисту споживачів, недопущенню та зменшенню кількості порушень прав споживачів, підвищенню рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту.

Виконуючи державні обов'язки відділ і надалі буде всебічно захищати порушені права споживачів та відстоювати їх інтереси.

**Відділ споживчого ринку Лисичанської міської ради.**