***Звіт***

***про роботу відділу споживчого ринку з питань захисту прав споживачів за 1 квартал 2020 року***

Всебічний розгляд звернень громадян, задоволення їх законних прав та інтересів є одним із пріоритетних напрямків роботи відділу споживчого ринку Лисичанської міської ради.

У 1 кв. 2020 року до відділу споживчого ринку Лисичанської міської ради надійшло 47 звернень громадян з питань захисту прав споживачів, з них 20 письмових, зокрема 14 звернень з Урядової гарячої лінії, 2 - з гарячої лінії ОДА та міської ради та 27 усних.

З розглянутих письмових звернень понад 50% вирішено в інтересах споживача, повернуто коштів за неякісні товари та надані послуги у сумі 2280,00 грн.

Аналіз письмових звернень громадян свідчить про те, що найчастіше порушувались питання щодо:

- порушення режиму карантину суб'єктами господарювання, які здійснюють торгівлю непродовольчими товарами;

- відсутність медичних масок в роздрібній торгівлі;

- здійснення несанкціонованої торгівлі в південному мікрорайоні міста;

- порушення умов договорів з надання побутових послуг (ремонт квартири);

- підвищення цін на продовольчі товари першої необхідності під час карантину;

- неналежний рівень обслуговування в підприємствах торгівлі.

Враховуючи складну епідемічну ситуацію, пов’язану з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) у березні місяці більшість звернень, а саме понад 55% стосувалися проблемних питань, які виникали у споживачів під час запровадження карантину. Усі звернення розглянуті, питання вирішені у межах чинного законодавства та наданих повноважень, а у разі потреби направлені листи за належністю до відповідних органів (ДПС, АМКУ, органи поліції ) для вирішення по суті. Протягом звітного періоду на підставі звернень споживачів проводились позапланові обстеження об’єктів торгівлі. За результатами обстежень суб’єктам господарювання було надано приписи про усунення порушень правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів та законодавства щодо захисту прав споживачів.

В рамках роботи постійно діючої мобільної групи, створеної для організації та проведення заходів з ліквідації і недопущення несанкціонованої торгівлі, спільно зі спеціалістами Лисичанського міського управління ГУ Держпродспоживслужби в Луганській області, співробітниками Лисичанського ВП ГУНП в Луганській області забезпечено проведення рейдів з метою контролю дотримання суб’єктами господарювання, які здійснюють діяльність в сфері торгівлі непродовольчими товарами, закладами ресторанного господарства та побутового обслуговування чинного законодавства та обмежень, пов’язаних із запобіганням поширенню на території міста гострої респіраторної хвороби COVID-19.

Протягом звітного періоду, відділом також проводилась 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.

Аналіз звернень громадян і умов договорів, що укладаються продавцями (виконавцями робіт, послуг) зі споживачами, спостереження при проведенні рейдових заходів свідчать про необхідність підвищення рівня гарантій прав споживачів стосовно якості й безпеки товарів і надання послуг, отримання повної, достовірної й своєчасної інформації про суб’єкта господарювання та про продукцію (товари, роботи, послуги), правильності здійснення розрахунків тощо.

Тому, основна робота відділу спрямована на підвищення свідомості суб’єктів господарювання в питаннях дотримання ними прав і інтересів споживачів, а також на посилення пильності й обачності громадян-споживачів при виборі продукції (товарів, робіт, послуг). У поточному році подовжено проведення інформаційних зустрічей зі споживачами на ринках міста, у торгівельних центрах, розміщення інформацій у засобах масової інформації.

У першому кварталі 2020 року відділом споживчого ринку був організований та проведений семінар за участю представників Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області, Головного управління Державної податкової служби Луганської області та суб'єктів господарювання, які здійснюють реалізацію технічно-складних побутових товарів, іграшок в об’єктах торгівлі та ринках міста. До відома присутніх були доведені визначені законодавством принципи, вимоги та порядок здійснення заходів ринкового нагляду та контролю продукції. Предметом обговорення були також питання щодо дотримання податкового законодавства в сфері реалізації технічно складних побутових товарів.

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 04.03.2020 у торговельному центрі «Радість» спеціалістами відділу споживчого ринку спільно зі спеціалістами управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області проведено спільний захід, направлений на підвищення рівня обізнаності, як суб'єктів господарювання, так і споживачів з питань застосування законодавства у сфері захисту прав споживачів.

З метою сприяння правовій освіті населення та формування навиків компетентної поведінки у взаємовідносинах із суб’єктами господарювання при придбанні неякісних товарів та отриманні послуг, інформування населення та суб'єктів господарювання щодо заходів під час введення карантину, відділом споживчого ринку на офіційному сайті Лисичанської міської було розміщено 9 публікацій.

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

*Начальник відділу споживчого ринку Світлана ЧУЧУК*