***Звіт про роботу відділу споживчого ринку з питань***

***захисту прав споживачів за I півріччя 2020 року***

Пріоритетними напрямами роботи відділу у 2020 році є забезпечення реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, а саме: - задоволення потреб споживачів у якісних та безпечних товарах, послугах, створення належних умов для реалізації громадянами своїх законних прав та інтересів на території міста, налагодження співпраці і взаємодії органів місцевого самоврядування з органами виконавчої влади. Незважаючи на карантинні заходи, які діяли протягом звітного періоду, у зв'язку з поширенням на території України коронавірусу COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», відділом не припинялась робота щодо розгляду звернень та відстоюванню прав споживачів.

Протягом I півріччя 2020 року до відділу надійшло 113 звернень споживачів, з яких 32 – письмові, 81 - усні. Порівняно з 2019 роком кількість звернень збільшилась на 76,6%, що свідчить про високий рівень довіри громадян та дієвість вжитих під час розгляду звернень заходів державного захисту.

За період з початку року письмові звернення споживачів одержані: з Урядової «гарячої лінії» - 16, з гарячої лінії ОДА та гарячої лінії міської ради – 5; колективні звернення – 2, інші - 9. Звернення, які надійшли до відділу, розглянуті у встановлені строки, заявникам направлені обґрунтовані письмові відповіді. Якщо проаналізувати характер письмових звернень, одержаних на розгляд за звітний період, можна дістати висновків, що питому вагу складають звернення з питань придбання непродовольчих товарів неналежної якості - 47,6 % від загальної кількості одержаних заяв; з питань надання неякісних послуг - 39,2 % від загальної кількості одержаних скарг. Динаміка та характер звернень громадян свідчить, що серед звернень з питань якості непродовольчих товарів, більшість стосується якості товарів складної побутової техніки, комп’ютерів, мобільних телефонів, меблів, тощо. Вирішено на користь споживачів близько 75% письмових звернень. Споживачам, що письмово звернулися до відділу, за придбані неякісні товари та надані послуги повернуто 6507,79 грн. За усними зверненнями надано понад 80 консультацій, як споживачам так і суб'єктам господарювання, за неякісні товари та послуги повернуто 4109,0 грн.

З метою недопущення та зменшення кількості порушень прав споживачів, підвищення рівня освіти суб'єктів господарювання щодо споживчих прав та механізмів захисту споживачів, 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, 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 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.

Враховуючи введення на території держави карантину для запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 відділ приймає активну участь у заходах щодо недопущення порушень тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів з торгівлі на ринках, продовольчих та непродовольчих магазинах, закладах ресторанного господарства, перукарнях. Спеціалісти відділу в телефонному режимі щоденно надають консультації, як суб'єктам господарювання, так і споживачам з питань дотримання протиепідемічних вимог в умовах адаптивного карантину.

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 16 публікацій.

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

**Начальник відділу**

**споживчого ринку Світлана ЧУЧУК**