

Додається
до рішення виконавчого комітету
Бердянської міської ради

11 лютого 2020 року
№ 29

**Інформація
про виконання Плану заходів щодо захисту прав
споживачів у м. Бердянськ, с. Азовському Бердянського району
Запорізької області, селах Нововасилівка, Роза, селищі Шовкове
м. Бердянськ Запорізької області за 2019 рік**

План заходів щодо захисту прав споживачів у м. Бердянськ, с. Азовському Бердянського району Запорізької області, селах Нововасилівка, Роза, селищі Шовкове м. Бердянськ Запорізької області на 2019 рік було спрямовано на забезпечення дотримання законних прав громадян як споживачів продукції (товарів, робіт, послуг).

Пріоритетними напрямками Плану заходів щодо захисту прав споживачів є правовий захист прав та інтересів споживачів, що включає такі види правових послуг: надання громадянам консультацій з питань захисту прав споживачів, аналізування умов договорів, що укладаються суб'єктами господарювання зі споживачами, надання допомоги у складанні заяв-претензій правового характеру до суб'єктів господарювання та у складанні листів до органів, що здійснюють захист прав споживачів, розгляд звернень громадян-споживачів у межах наданих повноважень.

Аналіз стану захисту прав споживачів у 2019 році показав наступне.

Ураховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри людей до влади, проводилась робота з забезпечення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення викладених у них питань.

Загальна кількість звернень громадян з питань захисту прав споживачів у 2019 році до виконавчого комітету Бердянської міської ради склала 734, у тому числі 145 письмових звернень громадян - споживачів. Порівняно з минулим роком, кількість звернень у якому склала 722, у відсотковому співвідношенні показники майже не змінились.

Аналіз звернень громадян свідчить, що 61 % їх стосується якості побутової техніки, 22 % - якості наданих послуг (виконаних робіт), 12 % - якості взуття та одягу, 3 % - якості рівня обслуговування, 2 % - якості продуктів харчування.

У зверненнях найчастіше порушувались питання щодо:

- розірвання договорів купівлі-продажу товарів у зв'язку з виявленням недоліків чи істотних недоліків у товарах, їх обміну на якісні або повернення коштів;

- довготривалого ремонту побутової техніки, мобільних телефонів, виробів медичного призначення та інших товарів;

- порушення умов договорів з надання побутових послуг (установки склопакетів, утеплення будинків);

- порушення правил торгівлі продовольчими товарами (недотримання умов і температурних режимів зберігання продукції, відсутності її маркування, цінників, невидачі розрахункових документів, відсутність контрольних вагів);

- неналежного рівня обслуговування.

Під час розгляду заяв та скарг споживачам:

- відшкодовано 134,0 тис.грн матеріальних збитків;

- у 112 випадках за згодою сторін здійснено ремонт товарів, що у гарантійний термін вийшли з ладу;

- у 67 випадках проведено обмін товарів;

- надано 734 консультації.

Порівнюючи вищезазначені показники з результатами 2018 року, необхідно зазначити, що у 2019 році зросли показники вирішення на користь споживачів питань щодо повернення грошових коштів, заміни товарів, виконання робіт, надання послуг. Так, сума відшкодованих коштів за неякісні товари та послуги зросла на 6 %, кількість обмінів неякісних товарів - на 15 %. Все це свідчить про підвищення обізнаності суб'єктів господарювання в питаннях дотримання ними прав і інтересів споживачів, а також зростання рівня інформованості громадян-споживачів при виборі продукції (товарів, робіт, послуг).

Заходи, визначені Планом, реалізовувались шляхом тісної співпраці виконавчого комітету міської ради, контролюючих та правоохоронних органів.

З метою здійснення контролю щодо стабілізації цін суб'єктами господарювання на основні групи продовольчих товарів спеціалістами відділу розвитку торгівлі, підприємництва та захисту прав споживачів управління економічного розвитку постійно здійснювався моніторинг цін продовольчих товарів на ринках та у торговельних мережах міста.

У 2019 році проводились обстеження об'єктів торгівлі та сфери послуг за скаргами споживачів щодо порушення правил торговельного обслуговування населення. Під час обстежень суб'єктам господарювання надавались консультації щодо оформлення "Куточка споживача" та роз'яснення законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Розпорядженням міського голови від 14.05.2019 № 163-р було створено робочу комісію з обстеження ринків міста Бердянська, якою здійснювались обстеження щодо дотримання адміністраціями ринків та торговельних рядів, суб'єктами господарювання вимог Правил торгівлі на ринках міста Бердянська, норм та правил у сфері захисту прав споживачів, пожежної безпеки, санітарно - епідеміологічного, ветеринарного законодавства. За результатами обстежень керівництву торгових рядів та ринків міста було надано рекомендації щодо усунення виявлених порушень.

Протягом курортного сезону обстежено місця громадського швидкого харчування щодо

умов надходження, зберігання, переробки та реалізації продуктів харчування суб'єктів господарювання відповідно до Закону України від 23.12.1997 № 771 «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Інформацію щодо виявлених порушень направлено до Головного управління Держпродспоживслужби у Запорізькій області.

Згідно з вимогами ст. 25 вищезазначеного Закону та наказу Міністерства аграрної політики та продовольства України від 10.02.2016 № 39 «Про затвердження Порядку проведення державної реєстрації потужностей, ведення державного реєстру потужностей операторів ринку та надання інформації з нього заінтересованим суб'єктам» Бердянським міським управлінням ГУ Держпродспоживслужби в Запорізькій області забезпечено прийняття заяв на реєстрацію потужностей з виробництва та/або обігу харчових продуктів та видано 319 рішень про державну реєстрацію потужностей по м. Бердянськ. Під час проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) значна увага приділялась відсутності протипоказань у персоналу операторів ринку щодо поводження з харчовими продуктами. У 52 операторів ринку було виявлено дані порушення.

Операторам ринку надавались консультації та рекомендації щодо внутрівідомчого лабораторного контролю в акредитованих лабораторіях відповідно до Законів України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин», роз'яснення щодо навчання з питань гігієни персоналу та гігієнічних вимог до виробництва та обігу харчових продуктів.

У 2019 році відділом фактичних перевірок, контролю за готівковими операціями управління податкових перевірок, трансфертного ціноутворення та міжнародного оподаткування ГУ Державної податкової служби України у Запорізькій області проведена 151 перевірка суб'єктів господарювання, які здійснюють розрахунки зі споживачами. За результатами перевірок донраховано 1542,3 тис. грн штрафних (фінансових) санкцій, з них сплачено 951,6 тис. грн.

Бердянським відділом поліції ГУ Національної поліції в Запорізькій області протягом року постійно проводились заходи щодо припинення та ліквідації місць стихійної торгівлі, упорядкування вуличної торгівлі.

У ході проведення відпрацювань у 2019 році виявлено 116 фактів здійснення торгівлі у невстановлених місцях, у відношенні порушників складено протоколи про адміністративні правопорушення, передбачені ст.160 КупАП.

Адміністративним відділом виконкому з метою припинення та ліквідації місць стихійної торгівлі, упорядкування вуличної торгівлі у 2019 році здійснювався постійний моніторинг території міста, проводились профілактично-роз'яснювальні бесіди щодо недопущення порушень, виносились усні та письмові попередження, складались адміністративні протоколи за ст.152 КупАП (порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів). За період з 01 січня по 28 грудня 2019 року складено 142 протоколи.

З метою контролю за законністю розміщення тимчасових споруд, ярмарків тощо адміністративний відділ виконкому згідно з чинним законодавством

постійно проводить перевірку дозвільних документів на розміщення тимчасових споруд. При виявленні порушень вживаються відповідні заходи.

Адміністративним відділом постійно проводиться моніторинг 13 мікрорайонів м.Бердянськ щодо додержання Правил благоустрою, забезпечення чистоти, порядку та додержання тиші в громадських місцях міста Бердянська (далі - Правила благоустрою). Зокрема, при виявленні тимчасових споруд без дозвільних документів вживалися заходи відповідно до розділу 9 Правил благоустрою.

У результаті профілактично-роз'яснювальної роботи з власниками незаконно встановлених тимчасових споруд ними було вивезено (демонтовано) за власний рахунок 21 об'єкт. Одну тимчасову споруду, власника якої встановити не вдалось, було вивезено (демонтовано) відповідно до п.3 розділу 9 Правил благоустрою.

Також постійно проводилась робота з контролю за наданням якісних послуг у сфері автомобільного перевезення пасажирів. Робота відділу транспорту та зв'язку виконкому була направлена на створення безпечних умов для перевезення пасажирів автомобільним транспортом, покращення якості пасажирських перевезень, забезпечення оновлення рухомого складу та здійснення соціально значущих перевезень.

Спеціалістами цього відділу постійно здійснюється контроль за додержанням умов договорів на пасажирські перевезення шляхом щоквартальних планових та позапланових обстежень, моніторингів.

За період з січня по грудень 2019 року здійснено 35 щоквартальних планових обстежень, 452 моніторингів, у тому числі: 106 - щодо роботи автобусів у звичайному режимі руху, 346 - щодо роботи автобусів у режимі маршрутного таксі. За результатами перевірок складено 10 актів, надано 18 повідомлень щодо виявлених недоліків, основні зауваження: порушення графіків та інтервалів руху, поточний ремонт підлоги, сидінь та капітальний ремонт транспортних засобів. Усі зауваження та порушення вимог чинних договорів на перевезення пасажирів розглядалися на засіданнях комісії з питань міського пасажирського транспорту.

Перевізниками капітально відремонтовано 7 автобусів, проведено поточний ремонт більш ніж 20 транспортних засобів.

Інформація щодо змін в роботі міського пасажирського транспорту систематично оприлюднюється на офіційному сайті Бердянської міської ради, друкованих ЗМІ та подається в блоках міських новин в Інтернеті.

З метою підвищення рівня знань мешканців міста у сфері побутового обслуговування населення та знань в області захисту прав споживачів на офіційному інтернет-сайті Бердянської міської ради систематично публікується актуальна для споживачів інформація. Спеціалістами управління економічного розвитку проводиться консультаційний прийом громадян з питань, що відносяться до сфери захисту прав споживачів, у Центрі надання адміністративних послуг "Єдиний офіс". Протягом року проведено 96 консультаційних прийомів, під час яких 385 громадянам надано консультації.

З метою підвищення інформованості школярів про права споживачів в загальноосвітніх школах міста №№ 3, 4, 5, 6, 7 проведено курс лекцій "Школа

юного споживача”.

За підсумками курсу лекцій серед школярів було оголошено конкурс відеороликів на тему захисту прав споживачів «Обирай якісне!».

Учням було запропоновано самостійно вибрати сферу дослідження, зробити відповідні висновки, дати свої рекомендації для правильного вибору товарів або послуг, тобто виступити в ролі експертів. Відеоролики були продемонстровані під час засідання Координаційної ради з розвитку підприємництва та захисту прав споживачів, творчі колективи шкіл було нагороджено грамотами міського голови, фліпчартами та солодкими призами.

Проводилась систематична робота щодо надання роз'яснень та застережень мешканцям міста при придбанні продукції та замовленні будь-яких послуг, наприклад, щодо придбання товарів на відстані в Інтернет-магазинах, нав'язування товарів, додаткових сервісних послуг та страховок при придбанні побутової техніки, придбання товарів у кредит, замовлення житлово-комунальних і побутових послуг тощо.

У вересні 2019 року з суб'єктами господарювання проведено семінар, на якому розглядалися актуальні питання у сфері захисту прав споживачів.

Завдяки проведеним інформаційно-роз'яснювальним заходам забезпечено загальнодоступність і відкритість інформації у сфері захисту прав споживачів, підвищено рівень інформованості та правової обізнаності споживачів щодо їх законних прав, правової грамотності суб'єктів господарювання.

Начальник відділу підприємницької
діяльності та захисту прав споживачів
управління економічного розвитку

Ірина ВЕРБИЦЬКА