САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

21 грудня 2016 року м. Кривий Ріг № 535

Про роботу щодо захисту прав споживачів у районі

Заслухавши доповідну записку відділу розвитку підприємництва про роботу щодо захисту прав споживачів у районі, виконком районної у місті ради відзначає, що у районі проводиться системна та послідовна робота, спрямована на реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, підвищення рівня захисту здоров'я й безпеки мешканців району, їх законних прав та інтересів.

В районі функціонує близько 1,5 тисячі об'єктів бізнесу різноманітних сфер господарювання, в тому числі 499 об'єктів роздрібної торгівлі, 165-оптової торгівлі, 468-побутової сфери діяльності, 70 об'єктів дрібно-роздрібної торговельної мережі, 57 аптек, 67 об'єктів ресторанного сервісу, чотири стаціонарних ринки, 10 підприємств-товаровиробників продуктів харчування та інші.

Пріоритетними напрямками роботи щодо захисту прав споживачів є розгляд звернень громадян, їх консультування, забезпечення в межах повноважень, наданих органам місцевого самоврядування, контролю за дотриманням суб'єктами господарювання вимог законодавства про захист прав споживачів, поширення споживчих знань та систематичне інформування населення міста про стан захисту прав споживачів товарів (робіт, послуг).

З початку року з питань захисту своїх споживчих прав звернулося 280 громадян міста, у тому числі: на особистий прийом до спеціаліста з питань захисту прав споживачів - 137, що складає 48,9 % від загальної кількості звернень, розглянуто 74 письмових звернення (26,4%), 50 звернень (17,9%), що надійшли на «гарячу» телефонну лінію та 19 звернень (6,8%) надійшло електронною поштою.

У 2016 році спостерігається збільшення кількості звернень громадян з питань захисту прав споживачів у порівнянні з 2015 роком на 31,5% (280 та 213 відповідно). Зазначена динаміка росту звернень пов'язана із розширенням фірмової торговельної мережі, обсягів реалізованої продукції та з обмеженням на проведення заходів державного нагляду (контролю).

З метою виявлення причин, що турбують мешканців щомісяця здійснюється аналіз звернень з питань захисту прав споживачів, який свідчить що 56,7% звернень стосується якості непродовольчих товарів; 9% - якості продовольчих товарів, 34,3% - якості наданих послуг (робіт).

На користь споживачів вирішено понад 90% від порушених питань, у інших випадках надано роз’яснення відповідно до вимог чинного законодавства України про захист прав споживачів. Після всебічного розгляду питань, порушених у зверненнях та надання консультації споживачам повернуто кошти, замінено та відремонтовано неякісних товарів, виконаних робіт (послуг) на суму майже 120 тис. грн.

Проте, існують проблемні питання, якими ускладнюється проведення якісного розгляду звернень громадян, а саме: відсутність договірних відносин між споживачем та виконавцем робіт (послуг), відсутність документів, що підтверджують факт купівлі (замовлення) товару, неможливість визначити місцезнаходження суб’єкта господарювання.

Значна кількість звернень (майже 60%) стосується продажу побутової техніки, мобільних телефонів та будматеріалів, що реалізуються через мережу магазинів та супермаркетів району (магазини «Комфі» товариства з обмеженою відповідальністю «Комфі Трейд», мережа магазинів з продажу мобільних телефонів і аксесуарів товариства з обмеженою відповідальністю «АЛЛО», гіпермаркет будівельних матеріалів «Епіцентр» м. Кривий Ріг товариства з обмеженою відповідальністю «Епіцентр-К» та інші). Деякі суб’єкти господарювання неналежно реагують на вимоги громадян щодо усунення виявлених недоліків продукції в період гарантійного терміну, не приймають звернення громадян або в установлені строки не надають відповіді. Є випадки нетактовної поведінки підприємців та продавців.

Проблемними питаннями залишається виготовлення та установка металопластикових виробів і дверей, порушення термінів виконання замовлення чи повне його невиконання згідно з договором.

Так, наприклад товариством з обмеженою відповідальністю «Економфактор» (директор Коляда С. М.), яким здійснюється виконання робіт по встановленню приладів обліку теплової енергії, допускається порушення термінів виконання умов договорів.

З суб’єктами господарювання проведено адресну роз’яснювальну роботу щодо забезпечення дотримання ними вимог Закону України «Про захист прав споживачів».

З метою покращання інформаційно-роз’яснювальної роботи серед населення та для оперативного реагування на факти порушення законодавства про захист прав споживачів, в тому числі щодо реалізації неякісних продуктів харчування в районі щопонеділка працює телефон «гарячої лінії», щокварталу проводяться дні «прямого телефону», про що громадяни району постійно інформуються через засоби масової інформації. Організовано роботу консультаційних пунктів на ринках району. З суб’єктами господарювання проведено 12 семінарів-нарад в об’єктах бізнесу з питань дотримання вимог Закону України «Про захист прав споживачів».

На контролі у районі залишаються питання дотримання правил торгівлі та санітарного законодавства на продовольчих ринках. За результатами комплексного контролю адміністративною комісією виконкому районної у місті ради до адміністративної відповідальності за статтею 159 КУпАП «Порушення правил торгівлі на ринках м. Кривого Рогу» з початку року притягнуто 12 осіб.

Постійний контроль за якістю та безпекою продукції, що реалізується на продовольчих ринках району, здійснюється державними лабораторіями ветеринарно-санітарної експертизи. За виявлені порушення ветеринарно-санітарних вимог до 11 фізичних осіб застосовано штрафні санкції на суму 0,6 тис. грн.

Протягом 2016 року працівниками лабораторій ветеринарно-санітарної експертизи ринків Саксаганського району не допущено до реалізації 345 кг сировини та продукції тваринного походження, майже 500 кг молока та молочної продукції, а також понад 2,5 тис. штук яєць.

В районі забезпечено системний моніторинг стану споживчого ринку, який дає можливість оцінити умови і рівень торговельного обслуговування у відповідності до нормативно-правових актів у сфері роздрібної, ринкової торгівлі та побуту.

Згідно з планом проведення тематичних обстежень з питань дотримання вимог Закону України «Про захист прав споживачів» з початку року обстежено 192 об’єкти бізнесу. За результатами дослідження стану дотримання суб’єктами господарювання району вимог чинного законодавства про захист прав споживачів 45 суб’єктам господарювання надано рекомендації по усуненню виявлених недоліків. Всі недоліки було усунуто у встановлені терміни.

Актуальним, остаточно не вирішеним на сьогодні залишається питання ліквідації осередків стихійної торгівлі на вулицях Володимира Великого, Івана Авраменка, Співдружності, проспекті 200-річчя Кривого Рогу.

Це питання законодавством про захист прав споживачів не регулюється. Однак, у районі проводиться роз’яснювальна робота з метою підвищення свідомості мешканців щодо відмови від купівлі товарів з рук.

Інспекторами Саксаганського відділення поліції Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області у ході проведення заходів з ліквідації стихійної торгівлі на території, прилеглій до ринків, площах та вулицях району у 2016 році складено 95 адміністративних протоколів за статтею 160 КУпАП (торгівля з рук у невстановлених місцях). Порушників притягнуто до адміністративної відповідальності.

Враховуючи вищевикладене, з метою реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, забезпечення пріоритету споживача та захисту його інтересів, реалізації завдань, визначених рішенням Криворізької міської ради від 12 травня 2016 року № 201 «Про роботу щодо захисту прав споживачів у місті», керуючись законами України «Про захист прав споживачів», «Про місцеве самоврядування України», рішенням Криворізької міської ради від 31 березня 2016 року № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів», виконком районної у місті ради ***ВИРІШИВ:***

1. Інформацію відділу розвитку підприємництва виконкому районної у місті ради про роботу щодо захисту прав споживачів у районі взяти до відома.

2. Відділу розвитку підприємництва (Артюшина Л. Б.) забезпечити:

2.1 розгляд звернень громадян-споживачів, консультування їх з питань захисту прав споживачів;

2.2 аналіз звернень та договорів, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) зі споживачами, з метою виявлення причин, що

обмежують права споживачів;

2.3 підвищення рівня правової обізнаності, інформованості споживачів та суб’єктів господарювання, які функціонують на споживчому ринку району про їх обов’язки та права, визначені законодавством України про захист прав споживачів, шляхом проведення інформаційних зустрічей, навчань, семінарів тощо;

2.4 взаємодію з органом виконавчої влади у сфері здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів;

2.5 проведення інформаційно-роз’яснювальної роботи серед суб’єктів господарювання сфери торгівлі, ресторанного господарства та послуг з питань:

2.5.1 додержання правил торгівлі й надання послуг та недопущення порушень прав споживачів у районі;

2.5.2 дотримання вимог законодавства про безпечність та окремі показники якості харчових продуктів;

2.6 висвітлення актуальних питань щодо захисту прав споживачів у засобах масової інформації;

3. Рекомендувати Саксаганському відділенню поліції Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області (Романов В. А.) посилити заходи щодо недопущення торгівлі з рук в невстановлених місцях, здійснення господарської діяльності без державної реєстрації як суб’єкта господарювання.

4. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на відділ розвитку підприємництва (Артюшина Л. Б.), контроль - на заступника голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради Юрченка В.С. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради в липні 2017 року.

Голова районної у місті ради В. Беззубченко