САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

17 листопада 2022 року м. Кривий Ріг № 274

Про роботу щодо захисту прав споживачів у районі

Одним із напрямків роботи відділу розвитку підприємництва виконкому районної у місті ради є реалізація державної політики у сфері захисту прав споживачів, дотримання законних прав громадян, як споживачів продукції (товарів, робіт, послуг), підвищення рівня обізнаності громадян щодо споживацьких прав та обов’язків.

У районі функціонує близько тисячі об’єктів різноманітних сфер господарювання, у тому числі три ринки, один міні-ринок та м’ясний павільйон.

Окрім цього на території району здійснюють свою діяльність 11 підприємств-товаровиробників продуктів харчування, якими протягом 2022 року вироблено дві тис. тон продукції на суму 23 млн грн.

Пріоритетними напрямками роботи відділу щодо захисту прав споживачів є надання безоплатної первинної допомоги, яка включає в себе: консультацію та надання роз’яснень норм законодавства, які регулюють відносини споживача і суб’єкта господарювання; аналізування договорів, що укладаються зі споживачами, з метою виявлення обмеження споживацьких прав; складання листів-претензій до продавця; консультаційна допомога у написанні звернень до контролюючих органів у сфері захисту прав споживачів.

Протягом 2022 року з питань захисту своїх споживчих прав звернулося 140 громадян міста, у тому числі: на особистий прийом до спеціаліста з питань захисту прав споживачів - 69, що складає 63 % від загальної кількості звернень, що надійшли до відділу в цілому.

Доволі значна кількість звернень стосується:

якості продуктів харчування та правил торгівлі ними: «М’ясний м’ясокомбінат», «Морський котик», супермаркет «Варус» тощо;

якості непродовольчих товарів: побутової техніки, телефонів, взуття тощо: «Comfy», «Алло», «Київстар», магазин взуття «Міда» та порушення термінів під час надання послуг з гарантійного обслуговування або платного ремонту («Сервісний центр № 1», ТОВ «АСЦ «Домтехсервіс»).

У зв’язку з військовим станом, на жаль, мають місце зачинені об’єкти бізнесу, де суб’єкти господарювання не повернули споживачам кошти, які були

проплачені, як передплата за замовлену послугу чи товар (салон меблів «Камелот», сервісний центр «Піко», сервісний центр на вул Івана Авраменка тощо).

Деякі суб’єкти господарювання неналежно реагують на вимоги громадян щодо усунення виявлених недоліків продукції у період гарантійного терміну, не приймають звернення громадян або в установлені строки не надають відповіді. Також, мають місце випадки нетактовної поведінки підприємців та продавців.

Незважаючи на те, що органи місцевого самоврядування на сьогоднішній день не є контролюючими органами та, у зв’язку з цим не мають дієвих важелів впливу, штрафних санкцій тощо, більшість порушених звернень вирішено позитивно, а саме протягом поточного року:

повернуто кошти за придбані неякісні товари у сумі майже 42 тис. грн;

замінено товарів на загальну суму 21 тис. грн;

відремонтовано товарів на суму понад 11тис. грн.

Однак, існують проблемні питання, які ускладнюють розгляд 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, стихійна торгівля на: перехресті просп. 200-річчя Кривого Рогу та вул. Співдружності; вул. Володимира Великого; вул. Космонавтів; мкрн. Сонячний.

Питання стихійної торгівлі не регулюється законодавством про захист прав споживачів. Однак, з метою підвищення свідомості мешканців щодо відмови від купівлі товарів з рук, а також ліквідації її осередків спеціалісти відділу беруть активну участь у рейдах спільно з представниками правоохоронних органів та відділом по взаємодії з правоохоронними органами виконкому районної у місті ради.

Внаслідок проведення таких рейдів складено протоколи:

спеціалістами відділу розвитку підприємництва – 33 протоколи за ст. 152 КУпАП (порушення Правил благоустрою);

інспекторами Саксаганського відділення поліції № 4 Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області – 60 протоколів за ст. 160 КУпАП (торгівля з рук у невстановлених місцях).

На контролі щодо дотримання правил торгівлі та санітарного законодавства залишаються продовольчі ринки району.

Постійний контроль за якістю та безпекою продукції, що реалізується на продовольчих ринках району, здійснюється державними лабораторіями ветеринарно-санітарної експертизи.

Протягом 2022 року працівниками лабораторій ветеринарно-санітарної експертизи ринків Саксаганського району не допущено до реалізації 235 кг сировини та продукції тваринного походження, майже 200 кг молока та молочної продукції, а також понад 1,2 тис. штук яєць.

У консультаційних пунктах на ринках району розміщено інформаційний матеріал із зазначенням телефонів та адрес для звернень громадян у разі

порушення їх споживацьких прав.

З метою оперативного реагування на факти порушення законодавства про захист прав споживачів, у тому числі щодо реалізації неякісних продуктів харчування у відділі працює телефон «гарячої лінії», щопонеділка та щочетверга ведуться прийомні дні, щокварталу проводяться дні «прямого телефону», про що громадяни району постійно інформуються через засоби масової інформації.

У районі продовжується робота із відстеження обігу алкогольних напоїв та тютюнових виробів з метою виявлення та попередження порушень вимог чинного законодавства, у тому числі стосовно виявлення фактів недотримання суб’єктами господарювання обмежень щодо продажу алкогольних напоїв, пива та тютюнових виробів, на виконання Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення окремих положень про обмеження місць куріння тютюнових виробів».

Відповідно до затвердженого графіку у звітному періоді проведено десять рейдів та обстежено 47 об’єктів бізнесу. Під час проведення обстежень з суб’єктами господарювання проводиться роз’яснювальна робота щодо дотримання ними вимог чинного законодавства України щодо обмеження споживання і продажу пива, алкогольних напоїв та тютюнових виробів.

Відділом розвитку підприємництва проведено 107 обстежень об’єктів бізнесу, за результатами яких 92 суб’єктам господарювання надано рекомендації щодо усунення виявлених недоліків та дооформлення куточків споживача. Всі недоліки усунені у встановлені терміни.

Враховуючи вищевикладене, з метою реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, забезпечення пріоритету споживача та захисту його інтересів, керуючись законами України «Про захист прав споживачів», «Про місцеве самоврядування в Україні», 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 забезпечити:

2.1 надання первинної правової допомоги;

2.2 розгляд звернень споживачів, консультування їх з питань захисту прав споживачів;

2.3 аналіз звернень та договорів, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) зі споживачами, з метою виявлення причин, що обмежують права споживачів;

2.4 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;

2.5 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 пору - шень 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 № 4 Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області посилити заходи щодо недопущення торгівлі з рук у невстановлених місцях, здійснення господарської діяльності без державної реєстрації, як суб’єкта господарювання.

4. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на відділ розвитку підприємництва, контроль - на заступника голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради відповідно до розподілу обов’язків. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради у жовтні 2023 року.

Голова районної у місті ради Василь СТАРОВОЙТ