**Звіт про роботу відділу споживчого ринку військово-цивільної адміністрації**

**м. Лисичанська з питань захисту прав споживачів за 2020 рік**

Діяльність відділу споживчого ринку з питань захисту прав споживачів спрямована на реалізацію завдань, які закладені в основу Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів, затвердженої розпорядженням КМУ від 27.12.2017 №983-р.

Забезпечення своєчасного та повного розгляду звернень громадян, надання їм кваліфікованої допомоги у вирішенні проблемних питань згідно Закону України «Про захист прав споживачів» є одним із пріоритетних напрямків роботи відділу споживчого ринку. 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.

Відділ надає безоплатну первинну допомогу, яка включає такі види правових послуг: надання громадянам консультацій з питань захисту прав споживачів, надання допомоги в укладанні заяв-претензій (крім документів процесуального характеру) до суб’єктів господарювання, розгляд звернень громадян - споживачів у межах наданих повноважень.

Враховуючи, що рівень роботи із зверненнями громадян є важливим чинником довіри людей до влади, робота відділу в 2020 році була спрямована на забезпечення, кваліфікованого, неупередженого об’єктивного та своєчасного **розгляду звернень громадян.**

Так, за звітній період з питань захисту прав споживачів до відділу надійшло 199 заяв, скарг, пропозицій з питань захисту прав споживачів, що на 53% більше у порівнянні з попереднім роком. З них: 122– усних, 77 – письмових звернень, з них з урядової «гарячої» лінії – 18, колективних - 7.

Письмові звернення споживачів, які були розглянуті в термін від 1 до 10 днів складають понад 73%. Усні звернення розглядаються негайно, питання вирішуються протягом 1-2 діб. Опрацювання та розгляд звернень здійснювались своєчасно, в межах чинного законодавства. З метою об’єктивного вирішення проблемних питань громадян - споживачів протягом року відділом підготовлено та направлено 47 листів до територіальних органів виконавчої влади, правоохоронних органів та до суб’єктів господарювання (продавців товарів, надавачів послуг) з вимогою здійснити заходи реагування в рамках наданих повноважень та поновити права споживача.

Основна частина скарг споживачів - 48% стосувалась якості непродовольчих товарів іноземного виробництва, а саме товарів складно-побутової техніки, взуття, одягу, телефонів, 45% - невиконання робіт у визначені терміни та з порушенням умов договорів (ремонт балконів, встановлення металопластикових виробів, утеплення житла, ремонт побутової техніки), 6,5% - стосувалась якості продовольчих товарів, 0,5% -інше.

Завдяки наполегливій, послідовній роботі з суб’єктами господарювання більшість питань понад 60% вирішено на користь споживачів. За результатами розгляду звернень: повернуто коштів за неякісні товари та надані послуги на суму – 52,821 тис. грн., виконано ремонт на суму – 20,600 тис. грн., у інших випадках надано роз'яснення відповідно до норм чинного законодавства України.

Головним при розгляді звернень є допомога заявнику розібратися в тому, що сталося, знайти в межах діючого законодавства шляхи вирішення проблеми. Тому, в кожному конкретному випадку застосовується індивідуальний підхід до розгляду звернення, кожному споживачеві, який звернувся до відділу надається відповідне роз'яснення та допомога у складанні заяви – претензії до суб'єкта господарювання та інше.

Однак, є проблемні питання, що ускладнюють розгляд звернення громадян. Це найчастіше відсутність розрахункових документів, що засвідчують факт купівлі (замовлення) продукції, відсутність чітких договірних відносин між споживачем та виконавцем робіт (послуг), неможливість визначити місцезнаходження суб'єкта господарювання.

З метою підвищення свідомості суб’єктів господарювання та споживачів в питаннях дотримання діючого законодавства на офіційному сайті Лисичанської міської ради у розділі «Захист прав споживачів» розміщено основні законодавчі акти у сфері захисту прав споживачів, рекомендації, зразки претензій. Протягом року розміщено 25 публікацій та тематичних статей про можливу небезпеку купівлі неякісних товарів та послуг, рекомендації щодо придбання відповідних груп товарів, тощо.

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 протягом року спеціалісти відділу споживчого ринку приймали участь у робочих зустрічах щодо роботи консультаційно–інформаційної служби «гаряча лінія» зі спеціалістами управління захисту прав споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області.

Проводились зустрічі за участю спеціалістів управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області з суб'єктами господарювання, які здійснюють торгівлю в торговельних центрах міста: «Октал», «Донбас», «Радість» з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів.

В рамках взаємодії з Головним управлінням Держпродспоживслужби в Луганській області та Головного управління ДПС Луганської області в березні 2020 року пройшов семінар з суб’єктами господарювання, які здійснюють торгівлю технічно складними побутовими товарами та іграшками з питань змін діючого законодавства у сфері державного ринкового нагляду та податкового законодавства.

З нагоди Всесвітнього дня захисту прав споживачів 12 березня 2020 року спеціалісти відділу прийняли участь у засіданні «круглого столу» щодо співпраці різних гілок державної влади, місцевого самоврядування, громадськості, бізнесу з питань захисту прав споживачів. Під час заходу за високий професіоналізм, якість обслуговування, підвищення якості і конкурентоспроможності вітчизняної продукції Грамотами Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області були нагороджені лисичанські підприємці: Антон Бєлоусов — керуючий магазином «Фокстрот» ТОВ «Сав — Дістрибьюшн» у м. Лисичанську та Марина Рубашкіна — керуюча ТЦ «Морозко-Плаза».

Вищезазначені заходи сприяють підвищенню рівня довіри громадян до державної системи захисту споживачів, недопущенню та зменшенню кількості порушень прав споживачів, підвищенню рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту.

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

***Відділ споживчого ринку військово-цивільної адміністрації м. Лисичанськ***