

У порядку контролю рішення виконавчого комітету від 22 лютого 2012 року № 136 "Про затвердження Програми захисту прав споживачів по м. Миргороду на 2012 – 2015 роки"

З метою дотримання вимог Закону України "Про захист прав споживачів" у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг, 22 лютого 2012 року рішенням виконавчого комітету Миргородської міської ради № 136 було затверджено "Програму захисту прав споживачів м. Миргорода на 2012-2015 роки"

Програмою, зокрема, передбачається, що задоволення потреб споживачів у продовольчих і промислових товарах та наданні торговельних та побутових послуг має здійснюватись на основі безумовного додержання вимог щодо їх якості і безпеки та постійного контролю за цим з боку міської влади.

Реалізацією цих питань займається спеціаліст у справах захисту прав споживачів відділу споживчого ринку та підприємництва міської ради в межах наданих повноважень.

Необхідно зазначити, що одним із головних завдань спеціаліста у справах захисту прав споживачів згідно ст.28 Закону України "Про захист прав споживачів" є забезпечення своєчасного та повного розгляду звернень громадян, надання їм кваліфікованої допомоги у вирішенні проблемних питань.

Так, протягом 2013 року до спеціаліста у справах захисту прав споживачів відділу споживчого ринку та підприємництва звернулося 103 особи, надійшло 10 заяв, скарг, пропозицій, а саме:

- ✓ щодо якості товарів та торговельних послуг – 74 (найчастіше товари побутового призначення та мобільні телефони);
- ✓ щодо відсутності достовірної інформації на товари та послуги – 16;
- ✓ щодо надання інших послуг (житлово-комунальних, аптечних, ритуальних) – 23.
- ✓ Дієву допомогу одержали 85 скаржників, в т.ч. 22 - повернули кошти, для 38 – проведено гарантійний ремонт побутової техніки та мобільних телефонів, для 9 – здійснено обмін товару. Надано консультації - 28 споживачам

За I квартал 2014 року до спеціаліста у справах захисту прав споживачів надійшла 1 заява, на прийомі побувало 31 чоловік. За результатами розгляду скарг, пропозицій:

- задоволено вимоги за придбані неякісні товари та надані послуги – 2 споживачів;
- повернуто кошти за придбаний неякісний товар - 2 споживачам;
- проведено ремонт придбаних неякісних товарів – 14 споживачам;

- здійснено заміну неякісного товару на якісний - 6 споживачам
- надано консультацій - 8 споживачам

Кожне звернення вимагає надання консультацій та роз'яснень законодавства у сфері захисту прав споживачів, як самим споживачам, так і суб'єктам господарювання.

Головними причинами, які змушують громадян звертатись в службу за захистом своїх прав, є нарікання на:

- неналежну якість товарів та послуг;
- порушення сервісними центрами строку безоплатного усунення недоліків товару;
- порушення підприємцями, передбачених законодавством, гарантійних зобов'язань;
- відсутність необхідної інформації на товари та послуги.
- відмову підприємців у видачі товарних чеків;

Останнє особливо стосується продавців товарів на ПМРСС "Центральний ринок".

Найбільше скарг надійшло:

- ✓ на низьку якість різноманітної побутової техніки, придбаної у магазинах "Фокстрот" (директор Ковальська І.А.), "Вікотек" (директор Мешков В.Є.), "Юніком" (п/п. Приймачук Р.М.), так як тут реалізується найбільша кількість побутової техніки, але керівники цих магазинів завжди докладають зусилля для мобільного вирішення питань, пов'язаних із порушеннями в роботі сервісних центрів.
- ✓ на якість мобільних телефонів, придбаних у магазинах "Алло" (керуючий Петренко Є.С.) та магазин «Мобілочка» (керуючий Головка В.М.).
- ✓ неякісне взуття, придбане на території ПМРСС "Центральний ринок".

Необхідно відзначити, що дирекція ринку приймає активну участь у вирішенні проблемних питань щодо захисту прав споживачів.

Також протягом звітного періоду відділом споживчого ринку та підприємництва міської ради спільно з іншими контролюючими службами міста проведено **18** перевірок на підставі звернень споживачів.

Для негайного реагування на виявлені у суб'єктів господарювання порушення та прийняття заходів щодо їх усунення було надіслано **25** листів до правоохоронних органів, податкової інспекції, санітарно-епідеміологічної служби та управління ветеринарної медицини.

Спеціаліст у справах захисту прав споживачів постійно приймає участь у заходах щодо попередження та ліквідації стихійної торгівлі в м. Миргороді.. Робоча група здійснює майже щоденні рейди по питанню попередження стихійної торгівлі за адресами: вул. Гоголя, 72 - 80А, вул. Воскресінська, вул. Кашинського, вул. Я. Усика, вул. Гоголя, 112 біля центрального входу ПрАТ ЛОЗ "Миргородкурорт".

Таким чином, на сьогоднішній день в питанні ліквідації стихійної торгівлі в місті досягнуто чимало позитивних результатів.

В м. Миргороді працює робоча група, в складі якої проводяться перевірки працівниками відділу споживчого ринку та підприємництва і служби у справах дітей виконавчого комітету міської ради, кримінальної міліції у справах неповнолітніх по питанню заборони продажу пива (крім безалкогольного), алкогольних, слабоалкогольних напоїв та тютюнових виробів особам, які не досягли 18 років.

До злісних правопорушників працівниками міліції вживаються заходи, які передбачають попередження та значний штраф. Виконавчий комітет міської ради не залишається осторонь цього наболілого питання для громади міста. Відділ споживчого ринку та підприємництва приймає активну участь у заходах щодо посилення профілактичного впливу і протидії алкоголізму серед підлітків міста Миргорода, попередження вживання слабоалкогольних напоїв, пива та напоїв на його основі учнями загальноосвітніх навчальних закладів.

Працівниками міліції протягом за звітний період було складено 5 адміністративних протоколи на продавців, які реалізували пиво та тютюнові вироби неповнолітнім. Протоколи були розглянуті на засіданнях адмінкомісії при виконавчому комітеті міської ради.

За звітний період здійснений великий обсяг роботи, спрямований на підвищення споживчої грамотності населення міста: публікації тематичних статей у періодичних виданнях, у яких населення міста було інформовано стосовно своїх прав та обов'язків, про можливу небезпеку купівлі неякісних товарів та послуг.

Відділ споживчого ринку та підприємництва в подальшому буде виконувати заплановані заходи Програми захисту прав споживачів у м. Миргороді на 2012-2015 рік.

**Начальник відділу споживчого ринку
та підприємництва**

Л.А. Кундій