



**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
МИРГОРОДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**



Р І Ш Е Н Н Я

від 27 січня 2021 року

№ 11

Про стан виконання Програми захисту
прав споживачів у м. Миргороді на 2016 – 2020 роки
та затвердження Програми захисту прав споживачів
Миргородської міської територіальної громади на 2021-2025 роки

Відповідно до пп. 3 п. "б" ст. 30 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", розглянувши та обговоривши доповідь про стан виконання Програми захисту прав споживачів у м. Миргороді на 2016 - 2020 роки, з метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, забезпечення дієвого контролю за якістю і безпекою товарів, усіх видів робіт та послуг, виконавчий комітет міської ради

в и р і ш и в:

1. Доповідь начальника відділу споживчого ринку та підприємництва міської ради Гавриш С.А. про стан виконання Програми захисту прав споживачів у м. Миргороді на 2016 - 2020 роки взяти до відома.
2. Затвердити Програму захисту прав споживачів Миргородської міської територіальної громади на 2021 - 2025 роки (додається).
3. Зобов'язати відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради (Гавриш С.А.) забезпечити дієвий контроль за виконанням Програми захисту прав споживачів у сфері торгівлі, ресторанного господарства та наданні побутових послуг.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника міського голови Молочко Н.В.

Міський голова

Сергій Соломаха

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення виконавчого комітету
Миргородської міської ради
від 27 січня 2021 року № 11

ПРОГРАМА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ Миргородської міської територіальної громади НА 2021 - 2025 РОКИ

1. Мета Програми

Головною метою програми є створення умов, які б гарантували відпочиваючим та мешканцям громади забезпечення споживчих прав, захист споживчого ринку від реалізації неякісних товарів та послуг, підвищення якості товарів та послуг, що пропонуються суб'єктами господарської діяльності, налагодження зворотного зв'язку та порозуміння між споживачами, суб'єктами господарювання і владою, створення конкурентних переваг місцевих підприємств над іншими, підвищення правової освіти та активності населення громади у відстоюванні своїх прав.

2. Завдання Програми, шляхи і способи реалізації, термін виконання

Основними завданнями Програми є:

- Реалізація системи комплексних програмних заходів державної політики з питань захисту прав споживачів, спрямованих на досягнення головної мети Програми.
- Створення універсальної системи соціального моніторингу, яка надавала б можливість аналізувати ефективність реалізації Програми та її вплив на захист споживчих прав, підвищення правової освіти та обізнаності населення, а також активності населення з захисту своїх прав, та інформувати органи державної влади щодо існуючих порушень діючого законодавства.

Шляхами та способами реалізації Програми є:

- інформування населення незалежно від віку та рівня освіти стосовно передбачених законодавством споживчих прав та механізму їх захисту;
- налагодження тісної співпраці виконавчого комітету міської ради з засобами масової інформації, підприємницькими структурами, громадськими організаціями, населенням, для розгляду проблемних питань щодо захисту прав споживачів;
- створення умов для зворотного зв'язку та порозуміння між споживачами, суб'єктами господарювання і владою, з проведенням відповідних заходів;
- сприяння наповненню споживчого ринку товарами, перш за все вітчизняного виробництва;
- інформування споживачів про важливість здорового харчування з наданням інформації про можливі шкідливі наслідки від споживання генетично модифікованих

продуктів або консервантів, необхідних для здійснення свідомого вибору при купівлі продовольчих товарів;

- інформування населення щодо небезпеки придбання товарів без інформації та супровідної документації про якість та безпеку таких товарів;
- інформування населення щодо суб'єктів господарювання, які порушують права споживачів, та про характер таких порушень;
- інформування суб'єктів господарювання про можливі наслідки порушень споживчих прав та порушень діючого законодавства у залежності від роду їхньої діяльності;
- інформування суб'єктів господарювання про вимоги щодо якості та безпеки товарів та послуг, що реалізуються;
- підвищення конкурентоспроможності товарів та послуг місцевого виробництва завдяки їх адаптації вимогам споживачів щодо якості та безпеки.

3. Очікувані результати виконання Програми:

- підвищення ефективності реалізації державної політики з питань захисту прав споживачів на території громади;
- підвищення правової освіти та обізнаності населення, а також активності населення з захисту своїх прав та інформування органів влади щодо існуючих порушень діючого законодавства;
- підвищення споживчої активності населення та молоді;
- обізнаність населення громади стосовно передбачених законодавством споживчих прав та механізму їх захисту;
- обізнаність споживачів про важливість здорового харчування, можливі шкідливі наслідки від споживання генетично-модифікованих продуктів або консервантів;
- обізнаність населення щодо небезпеки купівлі товарів без інформації, та супровідної документації про якість та безпеку таких товарів;
- обізнаність мешканців міста щодо суб'єктів господарювання, які порушують права споживачів та про характер таких порушень;
- обізнаність суб'єктів господарювання про можливі наслідки порушень споживчих прав та порушень діючого законодавства у залежності від роду їхньої діяльності;
- обізнаність суб'єктів господарювання про вимоги з організації їхньої діяльності, якості та безпеки товарів та послуг, що реалізуються;
- підвищення конкурентоспроможності товарів та послуг місцевого виробництва, завдяки їх адаптації вимогам споживачів, щодо якості та безпеки;
- зменшення надходжень до міста неякісних товарів та послуг;
- налагодження зворотного зв'язку та порозуміння між споживачами, суб'єктами господарювання і владою.

4. Заходи виконання Програми

№ п/п	Найменування заходу	Механізм реалізації заходу	Виконавці	Термін виконання
1. ДЕРЖАВНИЙ ЗАХИСТ ПРАВ ГРОМАДЯН ЯК СПОЖИВАЧІВ, СТВОРЕННЯ НАЛЕЖНИХ УМОВ ДЛЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ГРОМАДЯНАМИ-СПОЖИВАЧАМИ СВОЇХ ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ І ПРАВ				
1.1	Забезпечення захисту інтересів і прав громадян, як споживачів. Оперативне вирішення звернень споживачів.	1.1.1 Вдосконалювати надання постійної консультативної допомоги споживачам працівниками відділу споживчого ринку та підприємництва міської ради.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради.	2021-2025 рр.
		1.1.2 Розглядати звернення щодо недоліків при укладанні договору між виконавцями (виробниками) та споживачами про надання послуг з метою виявлення умов, що обмежують права споживачів або не відповідають чинному законодавству.		2021-2025 рр.
		1.1.3 Розглядати звернення щодо фактів реалізації неякісної продукції, з простроченим терміном реалізації та продукції, яка не супроводжується необхідною інформацією.		2021-2025 рр.
		1.1.4 Проводити заходи щодо виявлення порушень в оформленні куточка споживача, а саме розміщенні обов'язкової інформації про найменування власника або уповноваженого ним органу, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів		2021-2025 рр.
		1.1.5 Проводити заходи щодо виявлення та профілактики порушень правил продажу пива, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, особливо неповнолітнім особам.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради, служба у справах	2021-2025 рр.

			дітей, Миргородський відділ поліції Головного Управління Національної поліції в Полтавській області	
1.2	Забезпечення прав споживачів на гарантованому рівні споживання якісних товарів, робіт та послуг	1.2.1 Посилити контроль за дотриманням вимог нормативних актів та умов договорів, які регулюють відносини між виконавцями і споживачами робіт та послуг у сфері побутових послуг, торгівлі та ресторанного господарства.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради.	2021-2025 рр.
		1.2.2 Посилити контроль за дотриманням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної" суб'єктами господарювання у сфері обслуговування надання для споживачів послуг та інформації про товари й послуги українською мовою.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради.	
		1.2.3 Проводити періодичні перевірки, особливо у вечірній і нічний час, з метою запобігання випадкам порушення суб'єктами підприємницької діяльності встановленого режиму роботи, шкідливого впливу шуму тощо.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради, Миргородський відділ поліції Головного Управління Національної поліції в Полтавській області	
2. СТВОРЕННЯ НАЛЕЖНИХ УМОВ ДЛЯ НАСИЧЕННЯ СПОЖИВЧОГО РИНКУ ЯКІСНИМИ ТА БЕЗПЕЧНИМИ ТОВАРАМИ, РОБОТАМИ, ПОСЛУГАМИ				
2.1	Підвищення ефективності контролю за якістю та безпекою товарів, робіт, послуг	2.1.1 Мобільно реагувати на звернення громадян щодо виявлених порушень правил торговельного та побутового обслуговування, розробляти заходи щодо усунення цих порушень.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради	2021-2025 рр.

2.2	Забезпечення належної якості товарів, робіт та послуг, що реалізуються (надаються) на споживчому ринку громади, дотримання суб'єктами господарської діяльності чинних правил торгівлі та обслуговування населення.	2.2.1 Посилити контроль за обов'язковою видачею споживачу розрахункового документа, який засвідчує факт покупки, як основного документа, що гарантує державний захист прав споживачів, особливо на ринках, а також за наданням населенню послуг з гарантійного та післягарантійного ремонту складної побутової техніки.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради	2021-2025 рр.
		2.2.2. Постійно брати участь у припиненні незаконної виїзної та виносної торгівлі, реалізувати заходи щодо упорядкування або ліквідації стихійної торгівлі на території громади.	Миргородський відділ поліції Головного Управління Національної поліції в Полтавській області, інспекція з благоустрою, відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради.	
3. ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ПРАВОВОЇ ОСВІТИ ГРОМАДЯН - СПОЖИВАЧІВ ТА СУБ'ЄКТІВ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ				
3.1	Удосконалення системи правової освіти громадян-споживачів.	3.1.1. Забезпечити систематичне висвітлення у засобах масової інформації тематичних сторінок з роз'ясненням норм і положень законодавства про захист прав споживачів.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради	2021-2025 рр..
		3.1.2. Оприлюднювати на офіційному сайті Миргородської міської ради інформацію щодо поточної діяльності відділу споживчого ринку та підприємництва міської ради з питань захисту прав споживачів.		2021-2025 рр.
4. ВИСВІТЛЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОГРАМИ У ЗАСОБАХ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ				

4.1	Інформування громадян про можливість отримання якісних товарів, робіт та послуг, що реалізуються (надаються) на споживчому ринку.	4.1.1. Систематично інформувати споживачів через засоби масової інформації про якісні характеристики товарів, що реалізуються у місті, характерні відмінності справжньої і фальсифікованої продукції.	Відділ споживчого ринку та підприємництва міської ради, громадські організації та об'єднання споживачів.	Щоквартальн о протягом 2021-2025 рр.
		4.1.2. Надавати до засобів масової інформації інформацію про результати контролюючої роботи відділу споживчого ринку та підприємництва міської ради щодо суб'єктів господарювання, які порушують вимоги законодавства та допускають інші порушення, що завдає шкоду споживачам.		Щоквартальн о протягом 2021-2025 рр.

Керуюча справами виконавчого комітету

Антоніна Нікітченко

ДОПОВІДЬ
про стан виконання програми захисту прав споживачів
у м. Миргороді на 2016 – 2020 роки

Для виконання вимог Закону України "Про захист прав споживачів" у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг в м. Миргороді рішенням виконавчого комітету Миргородської міської ради від 27 січня 2016 року № 4 затверджена "Програма захисту прав споживачів у м. Миргороді на 2016 - 2020 роки".

Основним завданням відділу споживчого ринку та підприємництва у сфері 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 проблеми, підвищення правової освіти та активності населення у відстоюванні своїх прав, налагодження зворотного зв'язку та порозуміння між споживачами, суб'єктами господарювання та владою в межах наданих повноважень.

Протягом 2020 року до відділу звернулися **102** споживачі, в т.ч. **21** – з письмовою заявою на ім'я міського голови, **4** – на урядову " гарячу лінію", **42** – безпосередньо до працівників відділу, **33** – по телефону, а саме:

- ✓ щодо якості товарів - **41** (мобільні телефони - **11**, телевізори та електротовари побутового призначення – **18**, інші непродовольчі товари - **11**);
- ✓ щодо якості торгівельних послуг - **40** (встановлення вікон, дверей – **6**, придбання товарів через інтернет – магазини – **5**, сервісне обслуговування – **24**, житлово-комунальних – **1**, неетична поведінка продавців – **4**);
- ✓ щодо відсутності достовірної інформації на товари та послуги – **21**.

Дієву допомогу одержали всі заявники, а саме для **8** - повернули кошти, **24** – проведено гарантійний ремонт побутової техніки та мобільних телефонів, **16** – здійснено обмін товару, **33** особи одержали вичерпну консультацію та роз'яснення ЗУ "Про захист прав споживачів", **30** – допомогли оформити письмові заяви до виконавців торгових або інших послуг, **21** - підготовлено письмові відповіді.

Споживачі зверталися щодо наступних питань:

- ✓ придбання товарів через мережу – інтернет (особливо питання їх подальшого гарантійного обслуговування, порушення термінів проведення сервісного обслуговування, відмова щодо повернення коштів за неякісний товар)
- ✓ надання туристичних послуг
- ✓ якості товарів та торгівельних послуг (товари побутового призначення, мобільні телефони, автозапчастини, продовольчі товари)
- ✓ якості надання інших послуг (послуги з ремонту житла, інтернет, мобільний зв'язок, "Нова пошта", житлово-комунальних послуг)

- ✓ відсутності достовірної та своєчасної інформації на товари та послуги
- ✓ порушення підприємцями гарантійних зобов'язань, передбачених законодавством
- ✓ порушення сервісними центрами строку безоплатного усунення недоліків товару

В ході опрацювання звернень щодо захисту прав споживачів у сфері торгівлі та послуг, виявлені порушення з боку суб'єктів господарювання, а саме:

- під час реалізації товару чи наданню послуги не видають розрахунковий документ (касовий або товарний чек) без нагадування покупця. Відсутність такого документу згодом позбавляє споживача права висувати свої претензії щодо даного товару;
- відсутність куточка споживача в торговельному приміщенні або його приховування, відсутність інформації про суб'єкта господарювання, що створює перешкоди споживачу в його законних правах та вимогах.

У разі встановлення порушень, з кожним суб'єктом господарювання проводиться роз'яснювальна робота, також, звертаємося з листами до інших контролюючих органів міста. На протязі звітного періоду з метою негайного реагування на виявлені порушення у сфері захисту прав споживачів та прийняття заходів щодо їх усунення, направлено **12** листів до міського відділу поліції, **5** - до управління держпродспоживслужби у м. Миргороді.

Відділ споживчого ринку та підприємництва у складі робочої групи постійно приймає участь у заходах щодо дотримання правил торгівлі, безпечності харчових продуктів, дотримання вимог у сфері захисту прав споживачів. В зв'язку із введенням карантинних обмежень спільно із працівниками відділу поліції та управління держпродспоживслужби проведено обстеження всіх об'єктів по наданню послуг манікюру, педикюру, масажу, перукарських та косметологічних послуг (всього – **54**), всіх торговельних точок з виготовлення та продажу виробів швидкого харчування (всього – **35**). Кожному суб'єкту господарювання доведені вимоги законодавства та попереджено про відповідальність за їх недотримання.

Одним із шляхів реалізації **Програми** є інформування населення стосовно передбачених законодавством споживчих прав та механізму їх захисту. На сторінці відділу розміщується корисні поради споживачам. В минулому році на сайті створена окрема інформаційна сторінка "Захист прав споживачів", на якій вказано адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів на території громади. Така ж інформація доведена кожному керівнику об'єкта торгівлі при проведенні обстеження рівня та обсягів торговельного обслуговування в сільській місцевості громади.

У 2021 році у сфері захисту прав споживачів планується чимало змін.

I.

Що стосується **книги відгуків і пропозицій**. 2 жовтня 2020 року книга відгуків та пропозицій остаточно втратила чинність. Це передбачено наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України № 1130. Так, замість книги відгуків та пропозицій у куточку споживача тепер повинна міститися **інформація про найменування власника або уповноваженого ним органу, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів**. Покупець може звернутися із запитаннями до Держпродспоживслужби, на Урядову телефонну гарячу лінію, до органів місцевого самоврядування.

II.

16 січня в Україні набула чинності **стаття 30 Закону "Про забезпечення функціонування української мови як державної"**. Так, відбувся остаточний перехід сфери обслуговування на державну мову. Тепер представники сфери послуг, незалежно від форми власності, **зобов'язані обслуговувати споживачів і надавати інформацію** про товари й послуги українською мовою. Обслуговування іншою мовою допускається тільки на прохання клієнта. Нові правила стосуються всієї сфери обслуговування: ресторанів, кафе, магазинів, зокрема і онлайн, доставки їжі, СТО, перукарень, АЗС, аптек, бібліотек, банків, фітнес-залів тощо. Українською повинні бути ціnnики, інструкції, технічні характеристики, маркування, меню, квитки і т. д. Порухникам загрожує **штраф 5100-6800 грн**. До того ж на перший раз представників сфери послуг матеріально карати не будуть. Штраф виписуть тільки в разі систематичних порушень закону. Українці, яким **відмовили в обслуговуванні державною мовою**, можуть подати письмову скаргу на порушника. Її потрібно відправляти на адресу уповноваженого із захисту української мови.

III

Мінекономіки підготувало проєкт нової редакції Закону про захист прав споживачів. Проєкт розроблено з метою наближення національного законодавства про захист прав споживачів до законодавства Європейського Союзу. Потребують змін кілька сфер, прогалини в регулюванні яких призводять до численних випадків порушення прав споживачів, зокрема: сфера електронної торгівлі, відсутність дієвих механізмів захисту від нечесної торговельної діяльності, неефективний захист прав споживачів при гарантійному обслуговуванні продукції тощо. Проєкт закону на даний час знаходиться на стадії обговорення.

Заходи Програми захисту прав споживачів на 2021 - 2025 роки охоплюють всю територію громади. Виконання заходів програми сприятиме:

- забезпеченню належного рівня захисту прав споживачів;
- підвищенню рівня соціальної стабільності;
- підвищенню ефективності системи запобігання надходженню небезпечних, фальсифікованих товарів або товарів неналежної якості на споживчий ринок;
- забезпеченню ефективної взаємодії органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, громадських організацій споживачів у формуванні та реалізації законодавства з питань захисту прав споживачів.

Критерієм оцінки ефективності виконання заходів Програми є рівень задоволення обґрунтованих скарг споживачів на якість товарів, робіт і послуг.

Відділ споживчого ринку та підприємництва і надалі буде чітко виконувати заплановані заходи Програми захисту прав споживачів у сфері торгівлі, ресторанного господарства та наданні побутових послуг.