

**Інформація щодо діяльності територіальних органів
Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби у сфері
захисту прав споживачів за 2016 рік (внутрішня торгівля)**

1. Загальні показники.

У 2016 році перевірено понад 3 тис. суб'єктів господарювання щодо дотримання ними вимог законодавства про захист прав споживачів сфери торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг (робіт). Порухення встановлені у 30,1 % перевіреної кількості.

Всього в ході перевірок виявлено понад 1,2 тис. видів порушень, в тому числі (у відсотках від всіх виявлених порушень):

- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – 75,8%;

- реалізація товару, строк придатності якого минув – 8,9%;

- відмова споживачу у реалізації його прав установлених Законом України "Про захист прав споживачів" при придбанні неякісного товару, обміну якісного товару, надання послуги – 3,3%;

- виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів – 2,7%;

- створення перешкод службовій особі у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування – 1,9%;

- обмеження або відмова в реалізації прав споживачів, установлених частиною другою статті 17 Закону України "Про захист прав споживачів" щодо використання електронних платіжних терміналів – 4,7%;

- порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – 1,6%;

- невиконання або несвоєчасне виконання припису про усунення порушень прав споживачів – 0,5%;

- реалізація продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в державній системі сертифікації, але в документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності – 0,4%;

- реалізація небезпечного товару без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання – 0,2%.

За звітний період перевірено якість та безпеку товарів, надання послуг (робіт) на суму понад 18,59 млн. грн. Упереджено придбання і використання населенням України недоброякісних продовольчих, непродовольчих товарів та послуг (робіт) на суму близько 3,75 млн. грн., що становить 20,2% перевіреної продукції.

У звітному періоді у 72 суб'єктів господарювання на лабораторні дослідження відібрано 193 зразка продукції, з них 19 не відповідають вимогам нормативно-правових актів, що становить 9,8%.

109 матеріалів перевірок надіслано для відповідного реагування до органів досудового розслідування, органам державного нагляду і контролю та органам місцевого самоврядування.

У 2016 році за результатами перевірок до адміністративної відповідальності притягнуто 818 осіб шляхом накладання адміністративних санкцій на суму 121,79 тис. грн. До відповідальності передбаченої ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» притягнуто 441 суб'єкта господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму понад 8,29 млн. грн. Подано 19 позовів до суду щодо захисту прав споживачів.

Видано 563 приписи про припинення порушень прав споживачів.

Протягом 2016 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло 9,77 тис. пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів. З них на особистому прийомі одержано більше 3,17 тис.

Зокрема, як засвідчує аналіз, 49,9 % звернень споживачів стосується якості непродовольчих товарів; 35,3% - якості наданих послуг (робіт), з них: 25,0 % – якості житлово-комунальних послуг, 2,9 % – фінансових та банківських послуг; 5,2 % – якість продовольчих товарів, 4,8 % - придбання товарів через Інтернет, поза торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані та 5,7 % – інші.

За результатами розгляду звернень громадян у 51,2 % вимоги споживачів задоволені.

Споживачам повернуто 3,02 млн. грн. за неякісні товари та надані послуги.

У 2016 році суб'єктам господарювання надано понад 3 тис. консультацій та роз'яснень.

2. Результати роботи у сфері торгівлі непродовольчими товарами

За 2016 рік перевірено понад 1,9 тис. суб'єктів господарювання щодо дотримання вимог законодавства про захист прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими товарами. Порушення встановлені у 26,5% перевіреної кількості.

В ході перевірок виявлено 937 видів порушень, зокрема:

- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – 88,4%;
- реалізація товару, строк придатності якого минув – 4,8%;
- відмова споживачу у реалізації його прав установлених Законом України "Про захист прав споживачів" при придбанні неякісного товару, обміну якісного товару – 2,1%;
- виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів – 2,6%;

За звітний період перевірено якість та безпеку непродовольчих товарів на суму понад 18,0 млн. грн. Упереджено придбання і використання населенням

України недоброякісних непродовольчих товарів на суму понад 3,67 тис. грн., що становить 20,4% перевіреної продукції.

У звітному періоді у 31 суб'єкта господарювання на лабораторні дослідження відібрано 133 зразка продукції, з них 10 не відповідають вимогам нормативно-правових актів, що становить 7,5%.

До адміністративної відповідальності притягнуто 473 особи шляхом накладання адміністративних санкцій на суму 70,49 тис. грн. До відповідальності передбаченої ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» притягнуто 311 суб'єктів господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму понад 3,03 млн. грн.

Видано 346 приписів про припинення порушень прав споживачів.

Протягом 2016 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло понад 5,3 тис. пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів щодо непродовольчих товарів. З них на особистому прийомі одержано 1,9 тис.

За результатами розгляду звернень громадян у 55,6 % вимоги споживачів задоволені.

Споживачам повернуто понад 2,2 млн. грн. за неякісні непродовольчі товари.

3. Результати перевірки якості та безпеки нафтопродуктів

Територіальними органами Держспоживінспекції України, в межах наданих повноважень, проводяться перевірки дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів при реалізації нафтопродуктів у роздрібній торгівлі.

Протягом 2016 року було перевірено 99 АЗС, з них у 64,6 % встановлено порушення.

Із перевірених 1454,2 тис. літрів нафтопродуктів припинено реалізацію 77,37 тис. літрів, що становить 5,3 %.

Основні види порушень, що зафіксовані під час перевірок:

- відсутність інформації про нафтопродукти, передбаченої ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» (72,2%);

- невідповідність нафтопродуктів вимогам нормативно-правових актів (24,8%);

- інші (3,0%).

За результатами перевірок у 2016 році до адміністративної відповідальності притягнуто 46 осіб шляхом накладання адміністративних санкцій на суму 9,65 тис. грн. До відповідальності передбаченої ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» притягнуто 20 суб'єкта господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму понад 1,14 млн. грн.

Видано 563 приписи про припинення порушень прав споживачів.

Відібрано 50 одиниць зразків нафтопродуктів для проведення лабораторних досліджень, з них 10 не відповідають вимогам нормативно-правових актів, що становить 20,0 %.

4. Результати здійснення державного пробірного контролю.

Протягом звітнього періоду перевірено 22 суб'єкти господарювання, які здійснюють реалізацію споживачам виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння. Порухення встановлено у 45 % із перевірених суб'єктів господарювання.

За звітний період перевірено виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння на суму близько 1,5 млн. грн. біля 7 % від перевіреної продукції реалізовувалося із порушенням вимог законодавства про захист прав споживачів.

Незважаючи на постійну роботу, ситуація на споживчому ринку залишається складною. Суб'єктами господарської діяльності не забезпечується дотримання вимог Закону України "Про захист прав споживачів", порушуються правила торгівлі ювелірними виробами. Мають місце факти реалізації товарів без необхідної, доступної, достовірної і своєчасної інформації про товари, без супровідних документів.

Одним із проблемних питань, у тому числі, при придбанні ювелірних виробів залишається питання придбання продукції за допомогою інтернет- та теле- магазинів.

На жаль, велика кількість суб'єктів господарювання, що здійснюють подібну діяльність, не виконують основні вимоги щодо інформування споживачів про організаційно-правову форму, повне найменування та адресу місцезнаходження суб'єкта господарювання, також нехтуються права споживачів щодо повернення коштів за неякісну продукцію та можливість здійснення її ремонту. Таким чином суб'єкти господарювання допускають численні зловживання і правопорушення та при цьому отримують значні грошові кошти від споживачів за придбані вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння.

За виявлені порушення законодавства про захист прав споживачів при реалізації виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння до осіб та суб'єктів господарювання, що допустили порушення застосовувались заходи впливу згідно законодавства, було дано приписи про припинення порушень прав споживачів, накладено штрафні санкції.