|  |
| --- |
| Додатокдо розпорядження голови обласної державної адміністрації27.12.2013 № 435/2013-р |

**інформація**

про роботу інспекції з питань захисту прав споживачів

у Хмельницькій області

На виконання плану роботи на ІV квартал 2013 року, затвердженого роз­порядженням голови облдержадміністрації від 01.10.2013 року № 311/2013-р, робочою групою облдержадміністрації вивчено роботу інспекції з питань захисту прав споживачів у Хмельницькій області (далі – інспекція) щодо забезпечення виконання рішень, наказів та завдань Держспоживінспекції України та обласної державної адміністрації на території області.

За 11 місяців 2013 року інспекцією проведено 340 планових та 280 по­запланових перевірок за зверненнями громадян, громадських організацій, контролюючих та правоохоронних органів.

Перевірено якість товарів (робіт, послуг) на загальну суму 4,2 млн. гривень. Через невідповідність вимогам нормативних документів щодо якості, маркування та умов зберігання забраковано та знято з реалізації продовольчих товарів на загальну суму 2,3 млн.грн., що становить 55% від перевірених.

З початку 2013 року до адміністративної відповідальності притягнуто 340 осіб на загальну суму 42,0 тис.грн., з них сплачено у добровільному порядку 39,6 тис.грн. або 93 відсотка.

Застосовано адміністративно-господарські санкції до 273 суб’єктів на суму 1349,5 тис.грн., з них 245 суб’єктів добровільно сплатили штрафні санкції на суму 357,4 тис. гривень.

Цьогоріч до інспекції надійшло 522 заяви, скарги та пропозиції щодо якості продовольчих, непродовольчих товарів, робіт та послуг (зокрема, із встановлення металопластикових вікон та дверей, побутових та житлово-комунальних послуг), з яких 365 вирішено на користь споживачів.

В інспекції постійно працює громадська приймальня, до якої за квалі­фікованою допомогою та консультацією може звернутися кожен громадянин, забезпечено функціонування “гарячої телефонної лінії” з питань роз’яснення діючого законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Протягом січня-листопада поточного року до громадської приймальні звернулося 247 споживачів.

Перевірено 54 заклади громадського харчування щодо дотримання зако­нодавства про захист прав споживачів. У 49 суб’єктах господарювання, або 91% від перевірених, виявлено порушення. Під час перевірок досліджено якість товарів та готових страв на загальну суму 105,0 тис. гривень. Забра­ковано та знято з реалізації через невідповідність вимогам чинного законо­давства товарів (страв) на суму 90,0 тис.грн. (86% від перевірених).

На 01.12.2013 року надійшло 13 звернень споживачів щодо роботи закладів громадського харчування, а саме: 4 скарги – на куріння, 8 – на якість готових став, 1 – на якість алкогольних напоїв та неправомірні дії працівників закладів.

З метою захисту прав споживачів інспекція тісно співпрацює з органами місцевого самоврядування, іншими органами виконавчої влади та правоохо­ронними органами. За 11 місяців 2013 року проведено 153 спільних перевірки.

Значна увага інспекцією приділяється висвітленню роботи у засобах масової інформації у газетах “Подільські вісті”, “Всім”, “Сімейна газета”, Хмельницькому міському журналі “Проскурівський телеграф”. На телекана­лах ХОДТРК “Поділля-центр” та “Ексклюзив”, радіопередачі “Персона біля мікрофона” працівники інспекції інформують про розгляд звернень громадян та основні вимоги щодо їх правильного оформлення, висвітлюють роботу громадської приймальні, роз’яснюють основні вимоги чинного законодавства.

Інспекція співпрацює з вищими та середніми навчальними закладами області. Працівниками інспекції періодично проводяться лекції у Хмельниць­кому кооперативному торгово-економічному інституті та Хмельницькому центрі професійно-технічної освіти, торгівлі та харчових технологій на теми: “Захист прав споживачів – одне із головних завдань держави”, “Основні вимоги щодо роздрібної торговельної мережі при реалізації продовольчих та непродовольчих товарів”.

За 11 місяців 2013 року організовано 11 семінарів, 8 лекцій, 14 виступів на телебаченні, 9 – на радіо, 21 – у друкованих засобах масової інформації, 8 публікацій – в електронних виданнях, 4 “круглих столи”. Проведено 2 ви­ставки та 1 конкурс.

З вересня 2013 року створено офіційний сайт інспекції, де постійно оновлюється інформація про її роботу.

Водночас, ситуація на споживчому ринку області залишається складною. У більшості міст та районів суб’єктами господарської діяльності не забезпе­чується дотримання вимог Закону України “Про захист прав споживачів”, порушуються правила торговельного і побутового обслуговування та санітарні норми.

Більшість перевірок, які здійснюються інспекцією, проведено лише у містах Хмельницький та Кам’янець-Подільський.

Усе частіше від населення надходять скарги щодо неякісної питної води і перебоїв з гарячим водопостачанням. Житлово-експлуатаційними конторами не у повній мірі надаються послуги згідно з договірними зобов’язаннями зі споживачами.

Непоодинокі випадки реалізації через дрібно-роздрібну мережу (в ос­новному через ринки) товарів без відповідного маркування, доку­ментів про якість та безпеку (сертифікатів) тощо. Такі товари, як правило, реа­лізуються суб’єктами підприємницької діяльності, які є платниками єдиного податку. У разі встановлення фактів порушень законодавства про захист прав спо­живачів до цих порушників застосовуються мінімальні штрафні санкції від 17,0 до 306,0 грн., що не є дієвим механізмом для припинення подібних порушень у подальшому.

Обласною робочою групою з вивчення ситуації на продовольчому ринку зафіксовано відсутність у багатьох закладах торгівлі сільської місцевості інформації про адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.

Гостро стоїть проблема несанкціонованої торгівлі продуктами харчу­вання на стихійних ринках (зупинках, тротуарах тощо).

Недостатня захищеність прав споживачів під час отримання послуг закладів охорони здоров’я та освіти, готелів, ресторанів, перевізників, станцій технічного обслуговування та автозаправних станцій. Ринок послуг усе ще завдає споживачам безліч незручностей та системно порушує їх права.

Фіксується багато порушень на ринку рекламних послуг. Споживачів часто вводять в оману через невідповідність презентованої інформації та фактичної якості рекламованого продукту.

Заступник голови – керівник

апарату адміністрації Л.Бернадська