

Додається
до рішення виконавчого комітету
Бердянської міської ради

08 лютого 2022 року
№ 33

**Інформація
про виконання Плану заходів щодо захисту прав
споживачів у Бердянській міській територіальній громаді на 2021 рік**

План заходів щодо захисту прав споживачів у Бердянській міській територіальній громаді на 2021 рік спрямовано на забезпечення дотримання законних прав громадян як споживачів продукції (товарів, робіт, послуг).

Пріоритетними напрямками Плану заходів щодо захисту прав споживачів є правовий захист прав та інтересів споживачів, що включає такі види послуг: надання громадянам консультацій з питань захисту прав споживачів, аналізування умов договорів, що укладаються суб'єктами господарювання зі споживачами, надання допомоги у складанні заяв-претензій правового характеру до суб'єктів господарювання та у складанні заяв до контролюючих органів у сфері захисту прав споживачів, розгляд звернень громадян-споживачів у межах наданих повноважень.

Загальна кількість звернень громадян до виконавчого комітету Бердянської міської ради з питань захисту прав споживачів у 2021 році склала 674, у тому числі 143 письмових звернення громадян — споживачів.

Звернення громадян розподілилися наступним чином:

- 364 звернення щодо якості побутової техніки (мобільних телефонів, електропобутових товарів), що склало 54% від загальної кількості звернень;
- 167 звернень щодо якості наданих послуг (виконаних робіт), відповідно 25% від загальної кількості звернень;
- 102 звернення щодо якості непродовольчих товарів (взуття, одягу тощо), відповідно 15% від загальної кількості звернень;
- 27 звернень щодо якості рівня обслуговування, відповідно 4% від загальної кількості звернень;
- 14 звернень щодо якості продуктів харчування, відповідно 2% від загальної кількості звернень.

У зверненнях найчастіше порушувались питання щодо:

- обміну придбаного товару на якісний або повернення коштів у зв'язку з виявленням недоліків чи істотних недоліків у товарах;
- довготривалого ремонту електропобутової техніки;
- порушення умов договорів з надання будівельних послуг (установки склопакетів, дверей);
- порушення правил торгівлі продовольчими товарами (недотримання умов зберігання продукції, обважування, відсутність маркування, цінників тощо);
- неналежного рівня обслуговування.

За результатами розгляду звернень споживачам відшкодовано 128,0 тис. грн, з

них:

- за неякісні електропобутові товари - 74,0 тис.грн;
- за неякісний будівельний матеріал - 17,0 тис.грн;
- за неякісно надані побутові послуги - 29,0 тис.грн;
- за непродовольчі товари, одяг, взуття - 8,0 тис.грн.

Проведено 62 обміни товарів та 103 гарантійні ремонти складної електропобутової техніки, надано 531 консультацію.

У зв'язку із встановленням карантину на території України запроваджено обмежувальні протиепідемічні заходи. Розпорядженнями міського голови від 12.05.2020 № 107-р, від 24.03.2021 № 79-р створено робочу комісію для здійснення моніторингу дотримання карантинних обмежень функціонування об'єктів торгівлі та сфери послуг. В ході роботи вказаної робочої комісії розглядаються звернення громадян щодо порушення дотримання карантинних вимог.

Порівнюючи показники роботи у сфері захисту прав споживачів з минулим роком, необхідно зазначити, що у 2021 році загальна кількість звернень громадян зменшилась на 5 %. Це свідчить про підвищення обізнаності суб'єктів господарювання в питаннях дотримання ними прав і інтересів споживачів, а також зростання рівня інформованості громадян-споживачів при виборі продукції (товарів, робіт, послуг).

Заходи, визначені Планом, реалізовувались шляхом тісної співпраці виконавчого комітету міської ради, контролюючих та правоохоронних органів.

Відповідно до розпорядження міського голови від 26.04.2021 № 117-р “Про створення робочої комісії з обстеження ринків та торгових рядів міста Бердянська” протягом травня 2021 року проведено обстеження 6 ринків та 2 торгових рядів міста Бердянська з питань підготовки до курортного сезону 2021 року. В рамках обстеження перевірено питання дотримання адміністраціями ринків та торговельних рядів, а також суб'єктами господарювання, що здійснюють торгівлю на території ринків, „Правил торгівлі на ринках міста Бердянська”, норм у сфері захисту прав споживачів, санітарно-епідеміологічного, ветеринарного законодавства, дотримання норм пожежної безпеки. Під час обстежень суб'єктам господарювання надавались консультації щодо оформлення “Куточка споживача” та роз'яснення законодавства у сфері захисту прав споживачів. Інформацію за результатами обстежень направлено до керівників ринків та торгових рядів для опрацювання та вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

Бердянським управлінням ГУ Держпродспоживслужби в Запорізькій області протягом 2021 року проводилась робота із забезпечення реєстрації потужностей з виробництва та/або обігу продуктів, за 2021 рік зареєстровано 518 потужностей. Станом на 31.12.2021 року на території Бердянської міської територіальної громади зареєстровано 1892 операторів ринку, які займаються виробництвом та/або обігом харчових продуктів.

Протягом 2021 року проведено 29 позапланових заходів державного нагляду (контролю) на території Бердянської міської територіальної громади.

Операторам ринку надавались консультації та рекомендації щодо внутрішнього лабораторного контролю в акредитованих лабораторіях.

За результатами позапланових заходів державного нагляду (контролю) протягом 2021 року складено 17 приписів про усунення порушень вимог законодавства у сфері безпечності харчових продуктів та окремі показники якості харчових продуктів, складено 3 протоколи на посадових осіб та 4 протоколи на

суб'єктів господарювання. Згідно

складених протоколів винесено 6 постанов про накладання штрафів (3 постанови Бердянського міськрайонного суду та 3 постанови Головного управління Держпродспоживслужби в Запорізькій області).

Головним управлінням ДПС у Запорізькій області протягом 2021 року здійснювались контрольні-перевірочні заходи щодо суб'єктів господарювання, які здійснюють роздрібну торгівлю підакцизною групою товарів на території Бердянської міської територіальної громади.

В ході проведення контрольних-перевірочних заходів перевірено 118 об'єктів торгівлі. Донараховано 1421,9 тис. грн. (12,05 тис.грн на 1 перевірку), що на 127,4 тис.грн більше в порівнянні з 2020 роком, та на 2,95 тис.грн збільшилися донарахування на 1 перевірку. Сплачено станом на 28.12.2021 798,9 тис. грн. (56,2% від донарахованих сум), що на 73,4 тис.грн більше ніж в 2020 році).

Найбільш поширені випадки недотримання норм законодавства під час проведення фактичних перевірок стосувались:

- проведення розрахункових операцій через РРО;
- порушення програмування РРО;
- торгівлі алкогольними напоями;
- випадків не підтвердження походження товару;
- торгівлі без присвоєння статусу суб'єкта господарювання громадського харчування.

В ході фактичних перевірок встановлено, що представники бізнесу найчастіше допускають такі порушення: продаж алкогольних напоїв за цінами, нижчими встановлених мінімальних роздрібних цін, продаж алкогольних напоїв на розлив без присвоєння статусу суб'єкта господарювання громадського харчування, продаж тютюнових виробів без марок акцизного податку, здійснюють продаж підакцизних товарів без наявності ліцензій.

Бердянським відділом поліції ГУ Національної поліції в Запорізькій області протягом року постійно проводились заходи щодо припинення та ліквідації місць стихійної торгівлі, упорядкування вуличної торгівлі.

У ході проведення заходів було виявлено 69 фактів адміністративних правопорушень, передбачених ст. 160 КУпАП за фактом здійснення торгівлі у невідкритих місцях, під час здійснення контролю за дотриманням правил торгівлі на ринках виявлено 60 правопорушень за ст. 159 КУпАП, під час здійснення заходів з контролю за дотриманням правил торгівлі пивом, алкогольними, слабоалкогольними напоями і тютюновими виробами виявлено 57 фактів правопорушень за ст. 156 КУпАП.

Протягом 2021 року робота адміністративного відділу виконавчого комітету Бердянської міської ради була направлена на профілактику, запобігання і виявлення правопорушень у сфері благоустрою на території м.Бердянськ згідно з Правилами благоустрою.

Адміністративним відділом виконавчого комітету Бердянської міської ради постійно проводиться моніторинг мікрорайонів м.Бердянськ щодо дотримання Правил благоустрою, забезпечення чистоти, порядку та дотримання тиші в громадських місцях міста Бердянська, затверджених рішенням сесії Бердянської міської ради від 30.05.2012 № 5 із змінами. При виявленні фактів порушень адміністративним відділом в межах своїх повноважень приймались заходи згідно з чинним законодавством.

З метою припинення та ліквідації місць стихійної торгівлі, упорядкування вуличної торгівлі здійснювався постійний моніторинг території міста, проводились профілактично-роз'яснювальні бесіди щодо недопущення порушень, виносились усні та письмові попередження, складались адміністративні протоколи за ст.152 КупАП (порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів). За період з 01 січня по 30 грудня 2021 року складено 83 протоколи.

Адміністративним відділом виконкому згідно з чинним законодавством постійно проводиться перевірка дозвільних документів на розміщення тимчасових споруд. За результатами проведеної роботи власниками незаконно встановлених тимчасових споруд було демонтовано 43 об'єкти. 9 тимчасових споруд, власників яких встановити не вдалось, було демонтовано відповідно до п.3 розділу 9 Правил благоустрою.

Під час моніторингу території міста за незаконне розміщення тимчасових споруд складено 21 протокол про адміністративні правопорушення за ст. 152 КУпАП (порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів).

Протягом року проводилась робота з контролю за наданням якісних послуг у сфері автомобільного перевезення пасажирів. З метою створення безпечних умов для перевезення пасажирів автомобільним транспортом, покращення якості пасажирських перевезень та здійснення соціально значущих перевезень відділом транспорту та зв'язку виконавчого комітету Бердянської міської ради здійснювався контроль додержання перевізниками умов договорів на перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах загального користування в м.Бердянську шляхом щомісячних планових та позапланових обстежень, моніторингів тощо.

Станом на 16.12.2021 року здійснено 512 планових/позапланових обстежень та моніторингів щодо додержання перевізниками умов договору. За результатами перевірок складено 17 актів, надано 9 повідомлень щодо виявлених недоліків.

Постійно проводяться рейдові перевірки та моніторинги щодо здійснення перевізниками дезінфекції транспортних засобів, дотримання масочного режиму пасажирами, водіями та кондукторами автобусів. До перевірок залучаються спеціалісти адміністративного відділу виконкому та представники Бердянського районного відділу поліції ГУ НП у Запорізькій області.

За вказаний період здійснено 80 моніторингів та рейдових перевірок щодо проведення карантинних заходів з недопущення поширення випадків захворювання на COVID – 19 при наданні транспортних послуг. За результатами перевірок надано 4 повідомлення щодо виявлених недоліків.

На теперішній час суб'єкти господарювання, які здійснюють пасажирські перевезення, виконують всі карантинні заходи в повному обсязі (обмеження по кількості перевезених пасажирів в одному транспортному засобі, прибирання в салонах транспортних засобів проводиться з використанням дезінфікуючих засобів, водії та кондуктора на маршрутах користуються медичними масками, гумовими рукавичками, мають спиртові антисептики, серветки тощо).

Інформація щодо змін у графіку роботи міського пасажирського транспорту систематично оприлюднюється на офіційному сайті Бердянської міської ради, друкованих ЗМІ та подається в блоках міських новин в Інтернеті, розміщується в

салонах транспортних засобів.

З метою підвищення рівня знань мешканців міста у сфері побутового обслуговування населення та знань в області захисту прав споживачів на офіційному сайті Бердянської міської ради систематично публікується актуальна для споживачів інформація. Спеціалістами управління економіки проводиться консультаційний прийом громадян з питань, що відносяться до сфери захисту прав споживачів, у Центрі надання адміністративних послуг “Єдиний офіс”.

З метою виховання свідомого ставлення до споживання товарів та послуг, підвищення рівня екологічної свідомості, покращення стану довкілля в загальноосвітніх школах міста №№ 2, 3, 6, 7, 8, 13 проведено курс лекцій „Школа юного споживача”.

За підсумками курсу лекцій серед школярів було оголошено творчий конкурс з виготовлення екологічних торбинок багаторазового використання „Еко-торбина – альтернатива пластику”.

Учням було запропоновано самостійно створити екологічні торбинки з будь-яких матеріалів, у тому числі вторинного вжитку, без будь-яких обмежень щодо втілення авторських задумів.

За результатами конкурсу творчі колективи шкіл було нагороджено грамотами міського голови та фліпчартами.

Проводилась інформаційна робота щодо надання роз'яснень та застережень мешканцям міста при придбанні продукції та замовленні будь-яких послуг, наприклад, щодо придбання товарів на відстані в Інтернет-магазинах, нав'язування товарів, додаткових сервісних послуг та страховок при придбанні побутової техніки, придбання товарів у кредит, замовлення житлово-комунальних і побутових послуг тощо.

Завдяки проведеним інформаційно-роз'яснювальним заходам забезпечено загальнодоступність і відкритість інформації у сфері захисту прав споживачів, підвищено рівень інформованості та правової обізнаності споживачів щодо їх законних прав, правової грамотності суб'єктів господарювання.

Питання забезпечення реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, підвищення рівня захисту прав і інтересів громадян залишається актуальним, тому розроблено План міських заходів щодо захисту прав споживачів у Бердянській міській територіальній громаді на 2022 рік.

Начальник управління
економіки

Юлія ОРЛОВА