***Звіт***

***про роботу відділу з питань захисту прав***

***споживачів апарату міської ради і виконкому у 2024 році***

Пріоритетними напрямками роботи відділу є розгляд звернень громадян і консультування їх з питань захисту прав споживачів, попередження правопорушень у сфері захисту прав споживачів, поширення споживчих знань та систематичне інформування про стан захисту прав споживачів товарів (робіт, послуг) населення міста.

У питанні захисту прав споживачів є три сторони – споживач, бізнес та держава. Наше завдання – знайти баланс інтересів. Права споживача мають бути надійно захищені згідно європейських стандартів. Бізнес також має бути максимально захищеним від свавілля чиновників. Ну а держава має забезпечити виконання законів і стати зручним сервісом. Це звучить просто, але на практиці такий баланс віднайти дуже нелегко. Перед нами великий об'єм роботи і нам дуже приємно, що цей процес відбувається при повній взаємодії бізнесу, законодавчої, виконавчої та місцевої гілок влади.

Відділ надає безоплатну первинну правову допомогу, яка включає такі види правових послуг:

* консультація з питань захисту прав споживачів – надання роз'яснень норм законодавства про захист прав споживачів, які регулюють взаємовідносини споживача і суб'єкта господарювання (продавця товарів, виконавця робіт, надавача послуг);
* надання інформаційної правової допомоги, в тому числі про права та способи захисту інтересів споживачів;
* аналізування договорів, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;
* складання листів-претензій до продавців товарів та виконавців послуг про поновлення прав і інтересів споживачів;
* складання заяв до контролюючих органів у сфері захисту прав споживачів.

У зв’язку з запровадження воєнного стану більшість консультацій з питань захисту прав споживачів надавались мешканцям у телефонному режимі.

З початку 2024 року до відділу надійшло понад 700 звернень громадян, 84% з яких вирішено в термін за 1 − 2 дні; 14% − від 3 до 7 днів; 2% − від 8 до 15 днів.

За отриманням консультативної допомоги, відновленням споживчих прав до відділу за телефоном звернулося понад 2000 громадян.

Аналіз звернень громадян свідчить, що 1% їх стосується якості продуктів харчування та правил торгівлі продовольчими товарами і ресторанних послуг; 65% – якості непродовольчих товарів (побутової техніки, мобільних телефонів, взуття, одягу тощо) та правил торгівлі непродовольчими товарами, гарантійних зобов’язань; 34% – якості послуг (побутових, житлово-комунальних, транспортних, туристичних тощо) та правил надання послуг (робіт) й умов укладених договорів.

Слід відмітити позитивне вирішення проблемних питань громадян - на їх користь вирішено понад 90% від порушених питань. За результатами розгляду звернень суб’єктами господарювання повернуто споживачам кошти, замінено та відремонтовано неякісні товари, виконано роботи (послуги) на суму понад500 тис. грн. Це свідчить про дієвість заходів державного захисту на місцевому рівні.

З метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, усі звернення й критичні зауваження, що містяться в них, систематично узагальнюються й аналізуються та використовуються для формування щомісячних заходів з визначеним терміном їх виконання та відповідальними виконавцями.

Забезпечено значну низку випереджальних дій для недопущення порушень прав споживачів.

З впровадженням інноваційних технологій, сьогодні є можливість мешканцям міста отримувати необхідну інформацію, консультації без особистих візитів до відділу. Особливо актуально отримувати консультативні послуги не виходячи з дому в період воєнного стану.

Так, до Контакт-центру 1520 виконкому Криворізької міської ради надійшло за 2024 рік понад 90 заявок з питань захисту прав споживачів, які були розглянуті у встановлений строк та надані відповідні роз’яснення.

Проводиться велика інформаційна робота, спрямована на підвищення свідомості суб’єктів господарювання в питаннях дотримання ними прав і інтересів споживачів, посилення пильності та обачності громадян-споживачів при виборі продукції (товарів, робіт, послуг).

Однак, є проблемні питання, які ускладнюють розгляд звернення громадян. Це відсутність розрахункових документів, що засвідчують факт купівлі (замовлення) продукції, відсутність чітких договірних відносин між споживачем та виконавцем робіт (послуг), неможливість визначити місцезнаходження суб'єкта господарювання.

Не менш проблемним залишається питання функціонування стихійної торгівлі в місті. Воно не регулюється законодавством про захист прав споживачів. Це питання віднесено до повноважень правоохоронних органів.

Однак, відділом проводиться активна роз’яснювальна робота щодо порядку впровадження торговельної діяльності в місті та шкідливих наслідків вживання харчової продукції, придбаної в місцях стихійної торгівлі. Розв’язання цієї проблеми буде успішним у разі підтримки мешканцями міста дій влади і правоохоронних органів, спрямованих на недопущення на території міста торгівлі продукцією з рук у невстановлених місцях.

Задля вирішення проблемних питань у сферах торгівлі і надання послуг, захисту прав споживачів міською владою розроблено комплекс дій, направлених на удосконалення механізмів припинення правопорушень, збалансування інтересів бізнесу і споживачів.

Моніторингом дотримання правил торгівлі і послуг у місті охоплено понад 200 об’єктів бізнесу, що дає можливість оцінити якість продукції і рівень обслуговування, рівень споживчої задоволеності та попередити правопорушення.

Особлива увага звертається на наявність документів, що підтверджують якість, безпеку та походження продукції, її маркування, терміни реалізації й відповідність умовам зберігання, стан засобів вимірювальної техніки, видачу розрахункових документів тощо.

Між виконкомом міської ради та органами виконавчої влади, правоохоронними органами налагоджена ефективна співпраця, визначено ключові напрями взаємодії:

* забезпечено взаємний обмін інформацією про звернення громадян;
* фактів порушень законодавства про захист прав споживачів та правил торгівлі й послуг.

Для більш активного просування та розповсюдження інформації сфери захисту споживачів функціонує сторінка відділу на сайті Facebook, де розміщено понад 1600 інформаційних матеріалів, у тому числі за 2024 рік понад 600 інформаційних матеріалів. На даний час цією сторінкою користується понад 1100 підписників.

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 та рівень правової грамотності суб'єктів господарювання.

Місцева влада підтримує всі законодавчі ініціативи, які мають на меті модернізувати законодавство і зробити його більш дієвим та соціально справедливим.

Діяльність відділу перебуває на контролі постійної комісії міської ради з питань підприємництва та виконкому міської ради.