

## **Аналіз звернень з питань захисту прав споживачів при управлінні фінансів та економіки Охтирської міської ради**

Основними нормативними актами, які регулюють торговельну діяльність в Україні, є Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, правила роздрібної торгівлі окремими групами товарів, а також Закон України «Про захист прав споживачів в Україні» ( далі- Закон).

Знання встановлених правил дозволяє споживачам уникнути помилок при купівлі товарів або захистити свої права у випадку їх порушення. Одними із найважливіших прав споживачів є право на належну якість та безпечність продукції, а також право на отримання доступної та достовірної інформації про товар.

Товари, які придбав споживач, повинні бути безпечними для його життя та здоров'я, не завдавати шкоди йому та його майну і навколишньому середовищу. Закон забороняє змінювати строк служби (придатності), який зазначено на етикетці, упаковці або в супровідних документах на товар, а також продавати товари, термін придатності яких закінчився.

Відповідно до пункту 3 частини б) статті 30 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» держава делегувала органам місцевого самоврядування функцію здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів, тому у випадку виникнення проблемних питань щодо захисту своїх прав споживачі нашого міста звертаються у виконавчий комітет міської ради.

Захист прав споживачів у сфері торговельного та побутового обслуговування у виконавчому комітеті міської ради покладено згідно розподілу обов'язків на відділ розвитку підприємництва, споживчого ринку та захисту прав споживачівуправління фінансів та економіки Охтирської міської ради.

Основна робота відділу спрямована на підвищення свідомості суб'єктів господарювання в питаннях дотримання ними прав і інтересів споживачів, а також на посилення пильності й обачності громадян-споживачів при виборі продукції (товарів, робіт, послуг).

Інформація про роботу відділу щодо захисту прав споживачів постійно висвітлюється на офіційному веб-сайті Охтирської міської ради.

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.

Протягом 2021 року до управління фінансів та економіки Охтирської міської ради надійшло 11 усних звернень споживачів з питання порушення їх прав в сфері торгівлі. Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільш гострою проблемою є якість непродовольчої групи товарів – 7 звернень або 63,6 %; довготривалий ремонт побутової техніки – 2 звернень або 18,2 %, придбання неякісних товарів через мережу інтернет – 2 звернення або 18,2%.

Значне місце у структурі розгляду звернень громадян посідають скарги щодо неналежної якості непродовольчої групи товару – одягу, взуття, побутової техніки.

А також скарги на неякісні послуги з гарантійного ремонту побутової техніки та не надання аналогічного товару з обмінного фонду на час ремонту.

Незважаючи на те, що правове забезпечення контрольної функції органів місцевого самоврядування на даний час не закріплено жодним нормативно-правовим актом, більшість питань (повернення грошових коштів, заміна товарів, виконання робіт, надання послуг) вирішено на користь споживачів, у інших випадках надано роз'яснення відповідно до норм чинного законодавства України.

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.

Незважаючи на те, що правове забезпечення контрольної функції органів місцевого самоврядування на даний час не закріплено жодним нормативно-правовим актом, більшість питань (повернення грошових коштів, заміна товарів, виконання робіт, надання послуг) вирішено на користь споживачів, а саме по 9 зверненнях, у інших випадках надано роз'яснення відповідно до норм чинного законодавства України.

Якщо вам не вдається самотійно вирішити проблемні питання щодо захисту своїх прав, як споживача, можете звертатись у відділ розвитку підприємництва, споживчого ринку та захисту прав споживачів управління фінансів та економіки Охтирської міської ради (вул. Петропавлівська, 3, тел. 4-15-16).

Будьте обачними при купівлі товарів та вдалим покупкам всім споживачам.