

## **Аналіз звернень з питань захисту прав споживачів при управлінні фінансів та економіки Охтирської міської ради за 2022 рік**

Одним із пріоритетних завдань відділу розвитку підприємництва, споживчого ринку та захисту прав споживачів управління фінансів та економіки Охтирської міської ради є забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, виконання Законів України «Про захист прав споживачів» та «Про звернення громадян», консультування громадян з питань захисту прав споживачів у сфері торгівлі та побутового обслуговування населення, попередження правопорушень у сфері захисту прав споживачів, поширення споживчих знань серед населення міста.

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 2022 року до управління фінансів та економіки Охтирської міської ради надійшло 7 усних та письмових звернень споживачів з питання порушення їх прав в сфері торгівлі та ресторанного господарства. Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільш гострою проблемою є якість непродовольчої групи товарів – 57,1 %; довготривалий ремонт побутової техніки – 28,6 %, придбання неякісних товарів через мережу інтернет – 14,3%.

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.

З метою сприяння правовій освіті населення та формування навиків компетентної поведінки у взаємовідносинах із суб'єктами господарювання при придбанні неякісних товарів та отриманні послуг, проводилася просвітницька робота серед споживачів шляхом висвітлювання на постійно діючій сторінці «захист прав споживачів» офіційного сайту Охтирської міської ради питань про стан захисту прав споживачів, де розміщено основні законодавчі акти у сфері захисту прав споживачів, рекомендації, з якими мешканці нашої громади мають можливість ознайомитися та скористатися у будь — яких конфліктних ситуаціях,

що виникли між ними, як споживачами товарів (робіт, послуг) та суб'єктами господарювання.

**Начальник управління**

**Наталія ШАРКОВА**

|