

**Інформація щодо діяльності територіальних органів  
Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби  
у сфері захисту прав споживачів за 2017 рік  
(внутрішня торгівля)**

За 2017 рік перевірено понад 4,8 тис. суб'єктів господарювання щодо дотримання ними вимог законодавства про захист прав споживачів сфери торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг (робіт). Порухення встановлені у 40,7 % перевіреної кількості.

Всього в ході перевірок виявлено понад 8,7 тис. видів порушень, в тому числі (у відсотках від всіх виявлених порушень):

- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – 74,8%;

- відмова споживачу у реалізації його прав установлених Законом України "Про захист прав споживачів" при придбанні неякісного товару, обміну якісного товару, надання послуги – 0,4%;

- реалізація товару, строк придатності якого минув – 17,2%;

- виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів – 2,7 %;

- створення перешкод службовій особі у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування – 0,3%;

- обмеження або відмова в реалізації прав споживачів, установлених частиною другою статті 17 Закону України "Про захист прав споживачів" щодо використання електронних платіжних терміналів – 0,4%;

- порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – 0,9 %;

- невиконання або несвоєчасне виконання припису про усунення порушень прав споживачів – 0,8 %;

- реалізація продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в державній системі сертифікації, але в документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності – 2,0%;

- реалізація продукції, забороненої відповідним державним органом для виготовлення та реалізації (виконання, надання) – 0,4%;

- реалізація небезпечного товару без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання – 0,1%.

За звітний період перевірено безпеку товарів, надання послуг (робіт) на суму понад 55,1 млн. грн. Упереджено придбання і використання населенням України недоброякісних продовольчих, непродовольчих товарів та послуг (робіт) на суму близько 8,9 млн. грн. (16,1%).

У звітному періоді у 144 суб'єктів господарювання на лабораторні дослідження відібрано 858 зразків продукції, з них 109 не відповідають вимогам нормативно-правових актів, що становить 11,1%.

298 матеріалів перевірок надіслано для відповідного реагування до органів досудового розслідування, органам державного нагляду і контролю та органам місцевого самоврядування.

За 2017 рік за результатами перевірок до адміністративної відповідальності притягнуто 1376 осіб шляхом накладання адміністративних санкцій на суму 189,693 тис. грн, з яких у добровільному порядку сплачено 175,32 тис. грн. До відповідальності передбаченої ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» притягнуто 644 суб'єкта господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму понад 4,29 млн. грн., з яких добровільно сплачено 684,42 тис. грн. Подано 26 позовів до суду щодо захисту прав споживачів.

Видано 1490 приписів про припинення порушень прав споживачів.

Протягом 2017 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло понад 19,7 тис. пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів. З них на особистому прийомі одержано більше 5,9 тис.

Зокрема, як засвідчує аналіз, 43,2 % звернень споживачів стосується якості непродовольчих товарів; 39,9% - якості наданих послуг (робіт), з них: 24,2 % – якості житлово-комунальних послуг, 1,9 % – фінансових та банківських послуг; 6,2 % – якість продовольчих товарів, 6,5 % - придбання товарів через Інтернет, поза торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані та 4,0 % – інші.

Споживачам повернуто 5,94 млн. грн. за неякісні товари та надані послуги.

За 2017 рік суб'єктам господарювання надано понад 7,2 тис. консультацій та роз'яснень.