

За 2018 рік перевірено понад 6,3 тис. суб'єктів господарювання щодо дотримання ними вимог законодавства про захист прав споживачів сфери торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг (робіт). Порушення встановлені у 44,3 % перевіреної кількості.

Всього в ході перевірок виявлено понад 15,6 тис. видів порушень, в тому числі (у відсотках від всіх виявлених порушень):

- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – 88,3%;

- реалізація небезпечного товару без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання – 0,6%.

- реалізація товару, строк придатності якого минув – 7,4%;

- невиконання або несвоєчасне виконання припису про усунення порушень прав споживачів – 0,7 %;

- порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – 0,6 %;

- 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 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 – 0,5%;

- виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів – 0,9 %;

- 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 ч. 2 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» -0,2%;

- реалізація продукції, забороненої відповідним державним органом для виготовлення та реалізації (виконання, надання) – 0,1%;

За звітний період перевірено безпеку товарів, надання послуг (робіт) на суму понад 83,0 млн. грн. Упереджено придбання і використання населенням України недоброякісних продовольчих, непродовольчих товарів та послуг (робіт) на суму понад 21,67 млн. грн. (26,1%).

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

За 2018 рік за результатами перевірок до адміністративної відповідальності притягнуто 1717 осіб шляхом накладання адміністративних санкцій на суму 265,31 тис. грн, з яких у добровільному порядку сплачено 243,95 тис. грн. До відповідальності передбаченої ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» притягнуто 970 суб'єктів господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму 13,86 млн. грн., добровільно

сплачено 1,29 млн. грн. Видано 2442 приписи про припинення порушень прав споживачів.

Протягом 2018 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло понад 20,9 тис. пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів. З них на особистому прийомі одержано більше 4,9 тис.

Зокрема, як засвідчує аналіз, 44,8 % звернень споживачів стосується якості непродовольчих товарів; 39,2% - якості наданих послуг (робіт), з них: 28,9 % – якості житлово-комунальних послуг, 1,8 % – фінансових та банківських послуг; 6,2 % – якість продовольчих товарів, 6,3 % - придбання товарів через Інтернет, поза торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані та 8,6 % – інші.

За результатами розгляду звернень громадян у 41,5 % вимоги споживачів задоволені.

Споживачам повернуто 6,69 млн. грн. за неякісні товари та надані послуги.

За 2018 рік суб'єктам господарювання надано близько 10 тис. консультацій та роз'яснень.