

Про роботу громадської приймальні з питань роз'яснення вимог законодавства про захист прав споживачів у 2020 році

1. Історична довідка

На державному рівні визнання та підтримку конsumerський рух вперше здобув у США після розгляду в конгресі та проголошення 15 березня 1962 року президентом Д. Кеннеді «Білля про права споживачів». У цьому документі задекларовано 4 основні права споживачів:

- на вибір;
- на безпеку товарів та послуг;
- на інформацію;
- бути почутим.

Пізніше до них додалися ще чотири: право на відшкодування збитків, право на споживацьку освіту, право на задоволення базових потреб і право на здорове оточуюче середовище.

Створена міжнародна організація споживачів – Конsumerський інтернаціонал (Consumers International, CI), що представляє інтереси споживачів у всьому світі і членами якої є понад 220 організацій з 115 країн світу.

Конsumerизм – організований рух за розширення прав і впливу споживачів по відношенню к продавцям та виробникам

1973 року на 25-йй сесії Консультативної асамблеї ЄС (Резолюція 543) ухвалено Хартію на захист прав споживачів.

Верховною радою України в травні 1991 року прийнято Закон України «Про захист прав споживачів» (далі-Закон), який регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності.

2. Основні вимоги законодавства про захист прав споживачів

Закон містить п'ять розділів, але для споживачів актуальними для використання є такі основні статті:

- стаття 1. Визначення термінів
- стаття 4. Права та обов'язки споживачів
- стаття 7. Гарантійні зобов'язання
- стаття 8. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості
- стаття 9. Права споживача у разі придбання ним товару належної якості
- стаття 10. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)
- стаття 11. Права споживача в разі придбання ним продукції в кредит
- стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями
- стаття 13. Права споживача у разі укладення договору на відстані

Коротка інформація по кожній зі статей. Наведення прикладів.

3. Робота громадської приймальні з питань роз'яснення вимог законодавства про захист прав споживачів

Згідно пункту «б» статті 29 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» до відання виконавчих органів міських рад належать делеговані

повноваження щодо здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів. З цією метою Глухівською міською радою в 2005 році при відділі з питань торгівлі (відділ енергоменеджменту та підтримки підприємництва) було створено громадську приймальню з питань роз'яснення вимог законодавства щодо захисту прав споживачів, яка працює з щопонеділка з 13-00 до 17-00 та щочетверга з 8-00 до 12-00. Консультації з питань захисту прав споживачів надають також працівники юридичного відділу міської ради та управління житлово-комунального господарства та містобудування міської ради.

Працівники відділу до кожного випадку порушень прав захисту прав споживачів підходять індивідуально і крім роз'яснення норм чинного законодавства надають допомогу в оформленні претензій та заяв на ім'я власників об'єктів (де скоєні правопорушення) та здійснюють послідовний безкоштовний юридичний супровід даних справ. Слід зазначити, що прийом населення фактично відбувається щоденно крім вихідних та святкових днів.

Протягом 2020 року спеціалістами структурних підрозділів міської ради надано консультації 131 особам. Для надання правової допомоги до громадської приймальні звернулось 35 споживачів. Більшість мешканців міста та району за консультаційною допомогою з питань захисту прав споживачів звертались в телефонному режимі (т.25182). У результаті надання правової допомоги споживачам, у 65% випадків їх скарги було задоволено а кошти відшкодовані (понад 20 тис.грн.).

Основними причинами звернень населення до громадської приймальні були питання щодо продажу неякісного товару в роздрібній мережі міста та по інтернету (комп'ютерне та мобільне обладнання, електропобутові прилади), порушення термінів гарантійного ремонту, відмови підприємців в поверненні коштів за неякісний товар, порушень під час надання побутових послуг, тощо.

**Начальник відділу енергоменеджменту
та підтримки підприємництва
управління-соціально-економічного
розвитку міської ради**

Олександр КРАСНОЩОК