



**ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З ПИТАНЬ БЕЗПЕЧНОСТІ  
ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ ТА ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ  
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ  
В МИКОЛАЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

пр. Центральний, 288, м. Миколаїв, Україна, 54003  
тел. 24-00-23, т/факс 24-00-23, e-mail: dpssmykolayiv@dpssmk.gov.ua  
ЄДРПОУ 40327023

05.01.2018р №14.7.8/2074

Голові  
Держпродспоживслужби України  
Лапі В.І.

**Пояснювальна записка**

до звіту про підсумки роботи управління захисту споживачів Головного  
управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області  
за 2017 рік.

Протягом 2017 року спеціалістами управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області було перевірено 105 суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі та послуг, у 62 з яких встановлені порушення чинного законодавства про захист прав споживачів.

Всього перевірено безпеку продукції на суму 1737,55 тис. грн. Знято з реалізації товарів на загальну суму 111,6 тис. грн.

За результатами перевірок до адміністративної відповідальності було притягнуто 43 особи на загальну суму 6,443 тис. грн. до 16 суб'єктів господарювання застосовано господарські санкції на загальну суму 13,513 тис. грн. Матеріали 22 перевірок знаходяться на розгляді.

**Продовольча група товарів**

Протягом 2017р. спеціалістами управління перевірено 24 суб'єкти господарської діяльності, що здійснюють торгівлю продовольчими товарами, в тому числі 20 суб'єкти було перевірено згідно планових заходів контролю та 4 суб'єкти - позапланово на підставі звернень споживачів.

Всього перевірено продовольчої продукції на суму 114,5 тис. грн. Знято з реалізації товарів на загальну суму 30,1 тис. грн., що складає 26,3%.

В ході перевірок виявлено та упереджено 79 випадків реалізації товарів з відсутністю своєчасної необхідної, доступної та достовірної інформації для споживачів про споживчі властивості товарів, про назву та місцезнаходження виробника, дату виготовлення, сировинний склад продукції, умови зберігання, тощо.

На виконання бюджетної програми на 2017 рік Міністерства аграрної політики та продовольства України за КПКВК 2809040 «Проведення лабораторних випробувань, вимірювань, досліджень та експертизи під час здійснення державного контролю (нагляду)» фахівцями управління захисту споживачів під час здійснення планових заходів державного нагляду (контролю) у 15 суб'єктів господарювання, супермаркетах, які займаються роздрібною торгівлею, переважно продуктами харчування, було відібрано 100 зразків харчової продукції для проведення лабораторних досліджень на відповідність дотримання умов договору із споживачами (ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

За результатами лабораторних досліджень та відповідно до Протоколів випробувань ДП «Миколаївський центр захисту прав споживачів» 28 зразків харчової продукції, що становить 28% від загальної кількості відібраних зразків продукції, не відповідали вимогам ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» в частині ненадання споживачеві необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію.

За висновками лабораторних досліджень продукція торговельних марок «Вівальді-Д», Богодухівський молзавод, ТМ «Кілія», ТМ «Мілкен», ПРАТ «Миколаївмолпром» смт. Доманівка масло солодковершкове селянське, яке знаходилося в реалізації в торговельних мережах м. Миколаєва містило немолочний (рослинний) жир, масова частка якого в жировій фазі масла становила від 43% до 70%, при тому що в інформації, наданій на споживчому маркуванні зазначено, що до складу продукції входять лише вершки коров'ячі пастеризовані.

Молоко незбиране згущене з цукром 8,5% жиру, ТМ «Ічня», відібране в ТОВ «Траш» за адресою: м. Миколаїв, вул. Озерна, 17 за результатами проведеного випробування у своєму складі мало 80% масової частки немолочного жиру в жировій фазі молока згущеного, що суперечить інформації, наведеній на споживчій етикетці.

При дослідженні консерви рибної «Сардини натуральної з добавленням олії стерилізовані» виробництва ТОВ «Бузький консервний завод» встановлено, що інформація про склад продукту (% риби), яка наведена на споживчій етикетці, є недостовірною для споживача, так як згідно маркуванню вміст риби становить 95,7%, а по факту 57%.

Сир «Російський класичний», 50% жиру, виробництва ТОВ «Старокозацький сир» за результатами проведеного випробування у своєму складі має 52,0% масової частки немолочного жиру в жировій фазі сиру, що суперечить інформації, наведеній на споживчій етикетці, стосовно відповідності вимогам нормативних документів, так як згідно НД наявність даного показника у своєму складі не дозволена.

Усім господарюючим суб'єктам за результатами проведених перевірок були надані приписи стосовно забезпечення дотримання умов договору із споживачами шляхом приведення інформації про продукцію у відповідність вимогам ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів».

Крім того, управлінням протягом року було розглянуто 61 звернення щодо якості продовольчих товарів, що на 60,5% більше порівняно з минулим

роком. Наприклад, при розгляді звернення гр. Дікової Н.М., яка неодноразово зверталась до управління, на підставі отриманого погодження Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, був здійснений позаплановий захід щодо дотримання ТОВ «СІЛЬПО-ФУД» вимог законодавства про захист прав споживачів.

За результатами проведеної перевірки, факти викладені у зверненнях споживача частково підтвердилися. Зокрема, під час перевірки були відсутні в торгівельній залі контрольні ваги, а в якості контрольних використовувались ваги для зважування вагових товарів. У відділі продажу вагових круп та сипучих продуктів були встановлені перегородки, через які відбувалося перемішування різних видів продукції. В ході проведення перевірки вищезазначені порушення були усунені.

За результатами перевірки, враховуючи встановлені порушення, керівник магазину притягнутий до адміністративної відповідальності.

За результатами перевірок за порушення при реалізації продовольчих товарів до адміністративної відповідальності було притягнуто 12 осіб на загальну суму 1,564 тис. грн. до 8 суб'єктів господарювання застосовано господарські санкції на загальну суму 5,5 тис. грн. Матеріали 13 перевірок знаходяться на розгляді.

### **Непродовольча група товарів**

Протягом 2017р. спеціалістами управління перевірено 53 суб'єкти господарської діяльності, що здійснюють торгівлю непродовольчими товарами, в тому числі 32 суб'єкти було перевірено згідно планових заходів контролю та 21 суб'єкт - позапланово на підставі звернень споживачів.

З 32 підприємств перевірених планово порушення діючого законодавства виявлені у 26 суб'єктів господарювання. В ході перевірок виявлено та упереджено 124 випадки реалізації товарів з відсутністю своєчасної необхідної, доступної та достовірної інформації для споживачів про назву та місцезнаходження виробника, дату виготовлення, сировинний склад продукції, умови використання та інші споживчі властивості товарів.

На виконання бюджетної програми на 2017рік стосовно проведення лабораторних досліджень продукції були відібрані 109 зразків непродовольчих товарів в 15 супермаркетах змішаного типу, в 5 підприємствах загальноукраїнських торговельних мереж (не рахуючи нафтопродукти).

Лабораторні дослідження товарів промислової групи проводились в ДП «Харківський регіональний науково-виробничий Центр стандартизації, метрології та сертифікації» в яку було направлено та досліджено 67 од. зразків товарів, з них забраковано 20 зразків або 30% від дослідженої кількості.

Так, з відібраних 6 зразків світлотехнічної продукції (лампи та електрогірлянди) забраковані всі 6 за показниками невідповідності фактичної потужності, заявленій на маркуванні.

Світлодіодна гірлянда ланцюжок з ефектом мерехтіння 128 різнокольорових світлодіода 128 LED виробництва «PRC» постачальник

«Лайт Поінт» Україна, відібрана на дослідження в ТОВ «Епіцентр-К» при випробуваннях не відповідала заявленій потужності (6Вт), фактична потужність становила 3,6Вт.

В тому ж підприємстві була відібрана на дослідження іграшка-брязкальце «Метелик» ТМ «Сімба-АВС» арт.104016964, яка за показниками стійкості декоративного та захисного покриття до слини, поту та вологої обробки не відповідала вимогам ДСанПіН 5.5.6.012-98.

В магазинах ПП «Таврія-Плюс» за адресою: пр. Богоявленський, 234, вул. М.Морська,108/5 та пр.Миру,72/3 були зняті з реалізації 3 найменування зошитів учнівських виробництва ТОВ «Тетрада», ТОВ «Мрії збуваються» та ТОВ «Фабрика Поліграфіст-школа» м. Київ через невідповідність вимогам нормативних документів з основних параметрів, розмірів та характеристик зошитів.

В магазинах ПП «Таврія-Плюс» за адресою: вул. Лазурна,17 та ТОВ «Стиль-Д», пр. Корабелів,14 знімалися з реалізації через невідповідність інформації про розмір, нанесеній на маркуванні капців домашніх дитячих виробництва ТОВ СКЛ «Тандем» фактичним лінійним розмірам взуття.

Через невідповідність інформації про сировинний склад зазначеній на споживчих ярликах знімалися з реалізації в магазині ТОВ «Еко», вул. Океанівська, 41 фуфайки дитячі арт. 4В140-04 виробництва ФОП Максименко А.С. м. Комсомольськ Полтавської обл., в магазинах ПП «Таврія-Плюс» шапки дитячі виробництва ПП Килимник, майки дитячі з крильцями виробництва «Україна». На всіх вищезазначених товарах сировинний склад був зазначений як «100% бавовна», а фактично від 13 до 40% становили синтетичні матеріали.

Дослідження мийних засобів та хімічної продукції проводилось в ДП «Миколаївський Центр захисту прав споживачів»

Відібрано та досліджено 42 од. зразків товарів, з них забраковано 6 зразків або 14,3 % від дослідженої кількості. Всі зразки забраковані через невідповідність інформації на товарі вимогам нормативних документів з маркування.

В ході аналізу звернень щодо якості непродовольчих товарів встановлено, що найбільша кількість звернень стосується якості побутової техніки, мобільних телефонів та комп'ютерів, якості взуття, меблів, тощо.

До управління надійшло звернення покупця Тарасенко Є.А. щодо порушень його прав як споживача в частині відмови магазином « Фокстрот» ТОВ «САВ-Дістрибьюшн» за адресою: м. Миколаїв, пр. Центральний, 259 замінити неякісну кавомашину ТМ «Делонжи» вартістю 26765,0 гр., яка двічі ремонтувалася і зламалася втретє.

Управлінням, керуючись вимогами п.1 ч.1 ст. 4, ч.1 ст. 5, п.1 абз. 2 ч.1 ст. 8, п. 2 ч. 4 ст. 17, п. 1 ч. 1 ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-ХІІ від 12.05.1991 суб'єкту господарюванню був наданий запит щодо припинення порушень прав споживача Тарасенко Є.А., на підставі якого кавомашини була замінена на якісну.

З аналогічного питання звернувся споживач Галенда В.С., який придбав в магазині «ТТТ» ТОВ «СВЛ плюс» за адресою: м. Миколаїв, вул. В. Морська,

67/1, телефон ТМ «Соні», який неодноразово виходив з ладу, ремонтувався, дефект в мобільному апараті проявлявся знову, а торговельне підприємство не вирішувало питання повернення коштів.

За результатами розгляду спеціалістами управління, виконуючи встановлені законодавством процедурні дії, суб'єкту господарювання був наданий запит щодо розгляду звернення, на підставі якого ТОВ «СВЛ Плюс» було прийняте рішення про повернення споживачу Галенді В.С. вартості неякісного телефонного апарату в сумі 3699,0 грн.

Також, при розгляді звернення гр. Лукашова А.В. стосовно неякісного товару (розумний годинник ATRIX Smart watch IQ 100 Touch Pink), придбаного в магазині «АЛЛО» ТОВ «АЛЛО» (м. Миколаїв, вул. Велика Морська, буд. 67), була здійснена позапланова перевірка щодо дотримання зазначеним суб'єктом господарювання вимог законодавства про захист прав споживачів.

В ході проведення позапланової перевірки встановлено, що споживачеві зазначений товар був проданий з порушеннями вимог чинного законодавства, а саме в частині не надання гр. Лукашову А.В. як споживачу повної, доступної, достовірної та своєчасної інформації, визначеної ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон), про товар при його продажу.

Так, на маркуванні споживчої упаковки встановлено подвійне маркування про строк придатності (строк служби) товару; відсутність інформації про відповідність товару ГОСТу 14254-96 «Степени защиты, обеспечиваемые оболочками (Код IP)», а саме не зазначена інформація про рівень IP66 (захист від попадання в прилад пилу та від сильної дії струму води), що суперечила інформації, наведеної на офіційному веб-сайті продавця: <https://allo.ua>.

Водночас, інформація стосовно гарантійних зобов'язань, нанесених на маркуванні як «дивись гарантійний талон» була недостовірною та несвоечасною, так як гарантійний талон, який був наданий гр. Лукашову А.В. при продажі товару, був оформлений з порушенням вимог п. 10 Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійній заміні технічно складних побутових товарів, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 № 506 (далі – Постанова КМУ № 506 від 11.04.2006).

В той же час, в порушення ч. 2 ст. 15 Закону, п. 16 Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 19.04.2007 № 104 та п. 2, п. 14 Постанови КМУ № 506 від 11.04.2006, виявлено відсутність супровідної документації (експлуатаційного документу передбаченого ДСТУ ГОСТ 2.601:2006 «ЕСКД. Експлуатаційні документи») оформленого відповідно до п. 8 Постанови КМУ № 506 від 11.04.2006, п. 4.13 ДСТУ ГОСТ 2.601:2006.

Виявлені порушення було зафіксовано в Акті проведення заходу Державного нагляду (контролю) з питань дотримання вимог законодавства про захист прав споживачів від 25.10.2017 та на підставі якого, управлінням, керуючись ч. 7 ст. 7 Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», п. 1 ч. 1 ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів», було надано відповідне Розпорядження.



За результатами проведеної позапланової перевірки ТОВ «АЛЛО» як продавцем на своєму офіційному веб-сайті: <https://allo.ua>. були внесені зміни до інформації про характеристики товару, а саме видалена інформація про відповідність товару рівню IP66, гр. Лукашову А.В. повернуті кошти за неякісний товар в розмірі 1699,00 грн. та було погоджено виплату неустойки у розмірі одного відсотка від вартості товару за кожен день затримки усунення недоліків понад установлений строк.

### **Ювелірні товари.**

За 2017рік було планово перевірено 3 підприємства, що здійснюють реалізацію ювелірних виробів та 1 підприємство позапланово по скарзі.

Всього перевірено товарів ювелірного призначення на загальну суму 24,5 тис. грн. Виявлені порушення в інформації на товарних ярликах 9 ювелірних виробів на загальну суму 10,5 тис. грн. В актах перевірок були надані приписи, що зобов'язують торговельні підприємства усунути порушення діючого законодавства, зазначені в актах перевірок.

В липні 2017р. заявниця Чермяніна О.М. звернулась із скаргою про заміну неякісного золотого ланцюжка, придбаного в магазині «Золотий вік». Після отримання згоди в жовтні 2017р. спеціалістами управління був проведений позаплановий захід за адресою: м. Миколаїв, вул. Соборна, 6/6 у ФОП Руденко А.В., в ході якого споживачці Чермяніній О.М. був замінений неякісний ланцюжок вартістю 12389,0 грн.

За виявлені порушення до адміністративної відповідальності притягнуто 3-х підприємців на загальну суму 340,0 грн., також застосовані 3 адміністративно-господарських стягнення в сумі 1838,0 грн.

### **Перевірка нафтопродуктів.**

У 4-му кварталі поточного року було проведено 10 планових заходів державного нагляду (контролю) з питань дотримання суб'єктами господарювання Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами, що затверджено Постановою КМ України № 1442 від 20.12.1997 року (надалі Правила).

Крім того, проведено 6 позапланових заходів державного нагляду (контролю) якості нафтопродуктів за зверненнями суб'єктів господарювання, як то передбачено ст. 6 Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності».

Дослідження нафтопродуктів проводила акредитована випробувальна лабораторія ТОВ «Глобус Петролеум»

Відібрано 48 зразків нафтопродуктів в т. ч. 31 зразок бензинів та 17 зразків дизельного палива, з них забраковано 3 зразки дизельного палива. Станом на 01.01.2017р. на 10 відібраних зразків нафтопродуктів протоколи досліджень не були отримані.

За результатами перевірки 4-х АЗС, що належать ТОВ «Глуско Рітейл» встановлено порушення п.20 Правил, а саме засоби вимірювальної техніки (паливно-роздавальні колонки), які застосовуються на АЗС, не повірені відповідно до вимог нормативно-правових актів. За виявлені порушення

начальники 5 АЗС притягнуті до адміністративної відповідальності у вигляді штрафів на загальну суму 0,85 тис. грн.

При перевірці ТОВ «Бруком» (АЗС № 1502 м. Миколаїв та АЗС №1511 м. Нова Одеса), було відібрано зразки палива дизельного Євро, сорт С виробництва філіалу ПАО АНК «Башнефть» «Башнефть – УНПЗ» м. Уфа Російська Федерація, постачальник ТзОВ «Прикарпатзахідтранс». Згідно протоколів випробувань зазначених зразків №535-П/2017 та №532-П/2017 від 14.12.2017 року - за показником «Вміст сірки» (ДСТУ 7688-10 мг/кг, результат-25,8 мг/кг та 14,3 мг/кг) зразки палива дизельного Євро, сорт С (ДТ-Д- К5) не відповідають вимогам ДСТУ 7688:2015 «Паливо дизельне Євро. Технічні умови».

Крім того, зразок палива дизельного ДП-3-Євро5 –ВО, виробництва ПАТ «Укртатнафта» м. Кременчук, відібраний на АЗС № 14/004 Пат «Укрнафта» (м. Миколаїв), не відповідає вимогам ДСТУ 7688:2015 «Паливо дизельне Євро. Технічні умови» згідно протоколу випробувань № 477-П/2017 від 04.12.2017 року за показником «Температура спалаху в закритому тиглі» (ДСТУ 7688 – 55<sup>0</sup>С не нижче, результат – 30<sup>0</sup>С.)

При проведенні 3-х позапланових перевірок якості нафтопродуктів за зверненнями суб'єктів господарювання порушень вимог чинного законодавства не встановлено.

### **Перевірка ринків**

Протягом 4 кварталу спільно з фахівцями відділу безпечності харчових продуктів управління безпечності харчових продуктів і ветеринарної медицини Головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області були здійснені 3 планові перевірки ринків: в т.ч. «Україна» та «Площа перемоги» ТОВ «Універсал-Юг» та ринку ПП «Клаксон» на предмет дотримання правил торгівлі на ринках.

В ході перевірки ТОВ «Універсал-Юг» встановлено порушення п.8 Правил торгівлі на ринках № 057/84/105 від 23.02.2002р., а саме на видному, доступному для огляду місці відсутній оформлений стенд з розміщенням на ньому копій свідоцтва про реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності, Правил торгівлі на ринках, виписки з Закону України «Про захист прав споживачів», інформації про адресу і номери телефонів органів, що забезпечують державний захист прав споживачів, «Книги відгуків та пропозицій». Всі виявлені порушення були усунені в ході проведення перевірки.

При проведенні перевірки ПП «Клаксон» порушень Правил торгівлі на ринках № 057/84/105 від 23.02.2002р. не встановлено.

### **Послуги**

Протягом 2017р. спеціалістами управління перевірено 28 суб'єктів господарської діяльності, що здійснюють надання послуг, в тому числі 14 суб'єкти було перевірено згідно планових заходів контролю та 14 суб'єкт - позапланово на підставі звернень споживачів.

До управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області надійшло звернення споживача стосовно порушень Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту працівниками ТОВ «Гюнсел».

В ході розгляду звернення було встановлено, що споживач не скористалася послугами перевізника через невірну інформацію на табло автовокзалу. З метою оперативного вирішення питання, викладеного у зверненні, спеціалісти управління захисту споживачів ГУ Держпродспоживслужби в області у телефонному режимі надали роз'яснення керівництву підприємства щодо порушення ним вимог Закону України «Про захист прав споживача» та порекомендували відшкодувати споживачі сплатені кошти.

За результатами проведеної роботи заявниця повідомила, що питання було вирішено, а її вимоги – задоволені: їй було повернуто кошти в сумі 438,78 грн.

Мешканка м. Миколаєва з 2012 року зверталася до КП «Миколаївводоканал» з питання відсутності в її квартирі води. Суттєвої відповіді на своє питання не отримала, а підприємство продовжувало нараховувати їй борги за ненадану послугу. Після звернення споживача, управлінням було надано запит КП «Миколаївводоканал» щодо правомірності нарахування оплати водопостачання та скасування суми безпідставних нарахувань за відсутнє водопостачання.

За результатами проведеної роботи КП «Миколаївводоканал» повідомив, що питання було вирішено, а вимоги споживача – задоволені: підприємством було зроблено перерахунок нарахувань на суму 4018,39 грн. Станом на 01.09.2017 року за даною адресою заборгованість відсутня.

Також, ЖКП «Бриз», на балансі якого знаходиться дана квартира, після запиту управління, повідомило, що причиною відсутності води в квартирі було закриття запірної арматури в водопровідному колодці, який знаходиться на підвір'ї сусідньої квартири і був закладений тротуарною плиткою. Після відкриття вентиля вода в квартирі з'явилась.

Останнім часом збільшилась кількість звернень споживачів (особливо на Урядову гарячу лінію) з питань пільгового проїзду на міжміських та міських маршрутах. Спеціалістами управління надаються консультації з питань застосування вимог законодавства при надання пільг, а також роз'яснення Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 №176 (далі – Правила), щодо понять «вартість проїзду» та «вартість квитка». Так, вартість проїзду – це сума, за якою автомобільний перевізник здійснює перевезення, що включає вартість за тарифом, страховий платіж та податок на додану вартість, а вартість квитка є сума, що складається з вартості проїзду автобусом, автостаційного збору, плати за послуги з попереднього продажу квитків. Отже, виходячи з тлумачення понять, вбачається, що вартість проїзду є безумовною складовою вартості квитка та як наслідок, нажаль, передбачені пільги лише на вартість проїзду.



За виявлені порушення при наданні послуг до адміністративної відповідальності притягнуто 11 осіб на загальну суму 1,717 тис. грн.

### **Дотримання вимог антитютюнового законодавства**

Фахівцями управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області, відповідно до Плану заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності на 2017 рік, затвердженого Наказом Головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області № 395 від 28.11.2016, було здійснено 6 планових перевірок суб'єктів господарювання, які здійснюють реалізацію тютюнових виробів на території Миколаївської області, надають послуги з тимчасового розміщення та у сфері ресторанного господарства щодо дотримання ними вимог антитютюнового законодавства.

Фактів щодо порушення господарюючими суб'єктами ст. 13 Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення» N 2899-IV від 22.09.2005 із змінами та доповненнями (далі – Закон N 2899-IV) не встановлено.

Однак, при проведенні планової перевірки ДП «РІТЕЙЛ ІСТ», яке займається роздрібною торгівлею в неспеціалізованих магазинах переважно продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами були виявлені електронні сигарети (одноразовий електронний персональний випаровувач Ego E-Hooka та одноразовий електронний персональний випаровувач Ego Vaporizer) без необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію. За виявлені порушення до суб'єкта господарювання застосовані адміністративно-господарські санкції в розмірі 0,170 тис. грн., що були сплачені в добровільному порядку.

Крім того, на 4-х службових осіб та громадян-підприємців за порушення законодавства про захист прав споживачів при реалізації тютюнових виробів та у сфері готельно-ресторанного господарства накладено адміністративні санкції в розмірі 0,680 тис. грн., які були сплачені у добровільному порядку.

Протягом 2017 року управлінням було отримано та розглянуто 2 скарги споживачів щодо дотримання вимог суб'єктами господарювання вимог анти тютюнового законодавства. Так, при розгляді скарги гр. Вишняусконі Л.І. щодо можливого порушення клієнтами бару «Хмельний Роджер», який розташований на першому поверсі житлового будинку, вимог антитютюнового законодавства, а саме допущення куріння на прилеглій до будинку та бару території, управлінням, для встановлення найменування суб'єкта господарювання, був здійснений моніторинг зазначеного бару. За результатами огляду закладу встановлено, що у приміщенні бару та ззовні наявна наочна інформація про те, що курити заборонено, про що було поінформовано заявницю. Окремо, заявниці рекомендовано, у разі порушення відвідувачами закладу та пересічними громадянами антитютюнового законодавства в частині допущення куріння в громадських місцях ( куріння біля житлового будинку), невідкладно на місці викликати робітників поліції,

які мають право розглядати накладати адміністративні стягнення за куріння тютюнових виробів у місцях, де це заборонено законом, а також в інших місцях, визначених рішенням відповідної сільської, селищної, міської ради.

Крім того, фахівці управління захисту споживачів у 2017 році прийняли участь в робочій групі ОДА стосовно перевірки питань здійснення перевезення пасажирів на міжміських та приміських автобусних маршрутах загального користування, в ході якої проводився моніторинг дотримання вимог антитютюнового законодавства на автостанціях та у транспорті.

Так, в ході проведення огляду АС «Первомайський автовокзал» АС «Арбузинська автостанція» та АС «Южноукраїнський автовокзал», що належать ПрАТ «МОПАС» встановлено, що у спеціально відведеному для куріння місці відсутня наочна інформація, яка складається із відповідного графічного знаку та тексту такого змісту: «Місце для куріння. Куріння шкодить Вашому здоров'ю!» та КП «Управління пасажирських перевезень» АС «Голта» та ТОВ «Південні автовокзали» АС «Южноукраїнськ-Південна» допустили порушення вимог ст. 13 Закону № 2899-IV, а саме на території автостанцій відсутня будь-яка інформація, про те, що куріння забороняється, крім спеціально відведених для цього місць та не відведено для куріння місця із зазначенням відповідної наочної інформації.

Під час огляду автобусів за маршрутом «Миколаїв-Очаків» та «Очаків-Миколаїв», перевізниками яких були ТОВ «Альянс-Сервіс», ВАТ «Оріон-Авто» виявлено, що у салоні автобусів відсутній напис «Не курити», чим самим порушено вимоги ст. 13 Закону № 2899-IV та п/п 7 абз. 3 п. 27 постанови Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176 «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту».

Усім господарюючим суб'єктам рекомендовано забезпечити реалізацію дотримання зазначеної норми закону.

### **Реклама**

При здійсненні контролю за дотриманням законодавства про рекламу управлінням за 12 місяців 2017р було перевірено 672 рекламоносії, з яких: 511 – у сфері зовнішньої реклами, 38 – у сфері внутрішньої реклами, 36 – на телебаченні та радіо, 32 – в друкованих ЗМІ та 55 – на транспорті. При цьому було виявлено 12 носіїв з оприлюдненою рекламою, яка мала ознаки порушення вимог Закону України «Про рекламу»: 10 – у сфері зовнішньої реклами та 2 – у сфері реклами на радіо.

За наслідками виявлених порушень управлінням остаточно розглянуто 9 справ про порушення законодавства про рекламу учасниками рекламного ринку, на яких накладено відповідні штрафи на загальну суму 44,5 тис. грн., 3 з яких сплачено в добровільному порядку в сумі 9,0 тис. грн., 2 – стягнуто в судовому порядку в сумі 15,1 тис. грн., для оплати 6 штрафів в сумі 20,4 тис. грн., накладених управлінням 28.12.17 на рекламодавця зовнішньої реклами ФОП Койпиш М.І. (м. Миколаїв, ідентифікаційний код 2007402459), триває строк їх оплати в добровільному порядку.

Так, на підставі інформації звернення гр. Сенік А.М. від 28.08.17, 29.08.17 управлінням було проведено фотофіксацію зовнішньої реклами товарів дитячого магазину «Маєток Святого Миколая», пр-т Центральний, 158, м. Миколаїв, під умовною назвою «Все в пологовий будинок», розповсюдженій на 3-х білбордах міста, із виявленими ознаками порушення Закону України «Про рекламу», а саме реклами, забороненої абзацом 9 частини 1 статті 8 цього Закону в частині вміщення в рекламі зображення фізичної особи без наявності у рекламодавця та/або виробника реклами відповідної письмової згоди цієї фізичної особи на таке використання її зображення.

В ході проведення управлінням відповідних процедурних дій було встановлено рекламодавця визначеної реклами: ФОП Койпиш М.І.

На підставі з'ясованих обставин, які свідчать про наявність ознак порушення законодавства про рекламу зазначеним рекламодавцем при замовленні ним визначеної реклами, відносно ФОП Койпиш М.І. було складено 3 (три) відповідні Протоколи про порушення законодавства про рекламу: № 06 від 12.09.17, № 07 від 19.09.17 та №08 від 19.09.17, на підставі яких 29.09.17 розпочато розгляд відповідних справ про порушення законодавства про рекламу зазначеним рекламодавцем.

В ході розгляду вказаних справ, рекламодавець ФОП Койпиш М.І. не подав інформацію про вартість виготовлення та вартість розповсюдження визначеної реклами, що було зафіксовано в 3-х додаткових Протоколах про порушення законодавства про рекламу: №09 від 26.10.17, №10 від 26.10.17 та №11 від 26.10.17р.

По результатах розгляду 28.12.17 3-х зазначених справ про порушення законодавства про рекламу, на рекламодавця ФОП Койпиш М.І. накладено 6 штрафів за порушення законодавства про рекламу: 3 штрафи - за неподання інформації щодо вартості виготовлення та розповсюдження визначеної реклами в розмірі 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, на загальну суму 5,1 тис. грн. та 3 штрафи - за замовлення реклами забороненої законом, з урахуванням неможливості встановлення вартості розповсюдженої реклами, в розмірі 299 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, на загальну суму 15,25 тис. грн.

20.11.17 до управління надійшов лист Головного управління Держпродспоживслужби у Львівській області від 13.11.17 №7-1-05/6979 (вх. №5603/14.7.8) із матеріалами 4-х справ про порушення законодавства про рекламу на території м. Львів рекламорозповсюджувачем зовнішньої реклами ТзОВ «Лайм-Фінанс», юр. адреса: м. Миколаїв, вул. Артилерійська, 19/63, для подальшого їх розгляду та прийняття рішення про накладення штрафу відповідно до вимог чинного законодавства.

По результатах розгляду вказаних справ, за розміщення зовнішньої реклами без наявності відповідного дозволу органу місцевого самоврядування на її розміщення, всупереч вимогам ч.1 ст. 16 Закону України «Про рекламу», 11.12.17 управлінням прийняте Рішення №03/1 про накладення штрафу за порушення законодавства про рекламу на рекламорозповсюджувача ТОВ «Лайм-Фінанс» в розмірі п'ятикратної вартості розповсюдженої зовнішньої

реклами, який склав 4,8 тис. грн. Зазначений штраф ТОВ «Лайм-Фінанс» сплатило в повному обсязі 13.12.17р.

### **Робота зі скаргами споживачів**

Нагальними питаннями роботи управління залишається розгляд письмових та усних звернень громадян з приводу порушення їх прав як споживачів, з наданням їм відповідної консультативної та юридичної допомоги, із подальшим супроводом справ у судових установах за необхідності.

Протягом 2017 року управлінням отримано 423 скарги від споживачів, з них 253 письмові скарги, 146 отримано з урядової «гарячої лінії» та «гарячих ліній» ОДА.

Як показав аналіз скарг що надійшли протягом звітного періоду:

- 61 скарга (14,4%), звернень від загальної кількості надійшло з питань правил торгівлі продовольчими товарами;

- 148 звернення (34,9 % від загальної кількості надійшло з питань якості та дотримання правил товарів народного споживання непродовольчої групи;

- 182 скарг (43,0 %), звернення, що стосуються якості наданих платних послуг,

з них :

- 58 (31,9 % від загальної кількості скарг на послуги) щодо якості комунальних послуг.

Від загальної кількості (388) розглянутих заяв, вирішено на користь споживачів 127 звернень, надано роз'яснень 261 громадянам.

За 2017рік споживачам повернені кошти або замінені неякісні товари на загальну суму 316,5 тис. грн.

В.о начальника  
Головного управління

О.Р. Калнаус

Ремез І.Г. (0512) 36-91-12