



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

пр. Леніна, 288, м. Миколаїв, Україна, 54003
тел. 24-00-23, т/факс 24-00-23, e-mail: vetupravlinnia@ukr.net
ЄДРПОУ 40327023

31.03.2017р № _____

Голові Держпродспоживслужби
України
Лапі В.І.

Пояснювальна записка

до звіту про підсумки роботи управління захисту споживачів головного
управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області
за 1 квартал 2017 року.

Протягом 1 кварталу 2017 року спеціалістами управління захисту споживачів головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області було перевірено 10 суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі та послуг, у 3 з яких встановлені порушення чинного законодавства про захист прав споживачів.

Всього перевірено безпеку продукції на суму 9,766 тис. грн. Знято з реалізації товарів на загальну суму 5,92 тис. грн. або 60,6% від перевіреного.

За результатами перевірок до адміністративної відповідальності було притягнуто 7 осіб на загальну суму 0,629 тис. грн. до 5 суб'єктів господарювання застосовано господарські санкції на загальну суму 1,149 тис. грн.

Нагальними питаннями роботи управління став 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 1 кварталу поточного року отримано 103 скарги від споживачів, з них 73 письмові скарги, 27 отримано з урядової «гарячої лінії» та «гарячих ліній» ОДА.

Як показав аналіз скарг що надійшли протягом звітного періоду:

- 15 скарг (14,5%), від загальної кількості надійшло з питань правил торгівлі продовольчими товарів;
- 42 звернення (40,7 %) від загальної кількості надійшло з питань якості та дотримання правил товарів народного споживання непродовольчої групи;

- 41 скарга (39,8%), звернення, що стосуються якості наданих платних послуг,

з них :

- 13 (31,7 % від загальної кількості скарг на послуги) щодо якості комунальних послуг.

- 5 звернень з питань, що не входить до компетенції управління та направлені за належністю

Від загальної кількості (98) розглянутих заяв, вирішено на користь споживачів 23 звернення, надано роз'яснень 75 громадянам.

Непродовольча група товарів

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.

В ході розгляду звернення споживача гр. Дерябіна І.В. стосовно придбання в магазині «Німфа», за адресою: м. Миколаїв, пр. Леніна, 74 а/4 ноутбуку ТМ «Асус», встановлено, що в період експлуатації, після проведеного гарантійного ремонту дефект проявився знову. Керівник магазину «Німфа» ФОП Мозговий О.П. на підставі запиту управління вирішив скаргу на користь споживача Дерябіна І.В. та повернув йому вартість неякісного планшету в сумі 29380,0 грн.

На адресу управління надійшло звернення гр. Кандиби І.В. з приводу повернення коштів за придбаний в магазині «Цитрус» неякісний мобільний телефон ТМ «Еплс». Після отримання погодження та проведення позапланового заходу заявниці Кандибі І.В. були повернуті кошти в сумі 19999,00 грн.

Гр. Царюк С.В. письмово звернулася на адресу управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області з питання заміни придбаного в магазині «Комфі» ТОВ «Комфі-трейд» неякісного плоскопанельного телевізора ТМ «Самсунг» вартістю 86,9 тис. грн. В ході проведених спеціалістами управління в межах наданих повноважень процедурних дій керівництвом торговельного підприємства телевізор був замінений на якісний.

Ювелірні товари.

При проведенні спеціалістами управління планової перевірки дотримання правил реалізації ювелірних виробів у ФОП Полторацького А.К. в торговельному підприємстві «Рубін».

Всього було вибірково перевірено 17 од. ювелірних виробів на загальну суму 9,8 тис. грн., забраковано та знято з реалізації 5 виробів на загальну суму 18,9 тис. грн.

В ході перевірки підприємств встановлено, що в порушення ст.15 Закону України “Про захист прав споживачів” в торговельну мережу заводами-виробниками постачаються ювелірні вироби без повної інформації для споживача.

Так, на товарних ярликах підприємств-виробників ТОВ «Золото» м. Краматорськ, ТОВ «Авілон» м. Костянтинівка, ТОВ «Лідер» м. Васильків, була зазначена неповна адреса виробника, чим порушується право споживача на звернення до виробника в разі придбання ним товару неналежної якості (ст.8 п.3 ЗУ «Про захист прав споживачів»), а також суперечить п. 1.16 Загальних правил торгівлі непродовольчими товарами № 98 від 11.03.04 р., які вимагають щоб на етикетці товару було зазначено найменування та адресу виробника або підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від покупців.

На товарних ярликах виробів СПД ФЛ Новоселецька І.Н. та ТОВ «Одеські ювеліри» була відсутня інформація про дату виготовлення ювелірних виробів в порушення вимог ДСТУ 3527-96 «Вироби золотарські з коштовних металів. Загальні технічні умови».

Всупереч визначенням ДСТУ3375-96 «Вироби золотарські. Терміни та визначення» реалізувались сережки срібні ТОВ «Лідер» м. Васильків на товарному ярлику яких були зазначені невірні назви товару: замість "сережки" зазначена загальна назва "прикраса".

На етикетках на ювелірні вироби не зазначалась повна інформація про назву та походження каміння та вставок:

- на сережках срібних виробництва СПДФЛ Новоселецька І.Н. м.Київ не зазначена інформація про масу вставок.

- на сережках срібних виробництва ТОВ «Ювелірний завод «Одеські ювеліри» були замість зазначення маси вставок (цирконій) була зазначена їх кількість-10шт.

У приміщенні торговельного залу магазину «Рубін» знаходились у використанні ваги ТМ «Аксіс» виробництва Польща з відсутністю діючого повірочного тавра.

За виявлені порушення ФОП Полторацького А.К. притягнуто до відповідальності у вигляді адміністративного штрафу на суму 102 грн., а також застосоване адміністративно-господарські стягнення в сумі 802,53 грн.

Продовольчі товари

Фахівцями управління на підставі численної кількості скарг споживачів щодо якості масла солодковершкового та відповідності його маркування до вимог діючого законодавства, в кінці грудня 2016 року була розпочата робота щодо перевірки питань порушених у зверненнях заявників.

Так, під час проведення позапланових перевірок фахівцями управління були здійсненні відбори зразків: масла солодковершкового селянського 72,7% жиру «Попілянське» виробництва ТОВ «Андрушівський маслосирзавод», масла солодковершкового селянського 73% жиру ТМ «Красноградське, виробництва ТОВ «Богодухівський молзавод», масла солодковершкового селянського 73% жиру «Веселая деревня» виробництва ТОВ «Брусилівський маслозавод», масла солодко вершкового селянського 73% жиру «Традиційне виробництва ТОВ «Рихальський завод сухого молока» та масла солодко вершкового селянського 72,6% жиру «Слобожанка» виробництва ТОВ фірма

«Апрель» та направлені до ДП «Миколаївський центр захисту прав споживачів» для проведення лабораторних досліджень.

За результатами лабораторних досліджень та відповідно до Протоколів випробувань ДП «Миколаївський центр захисту прав споживачів» досліджені зразки продукції в своєму складі містять немолочний (рослинний) жир та не відповідають вимогам ДСТУ 4399:2005, чим самим надає споживачеві недостовірну інформацію про харчовий продукт. Так, на маркуванні масла (етикетці продукції) зазначено, що до складу продукції входять **лише** вершки коров'ячі пастеризовані (вершки натуральні з коров'ячого молока, вершки пастеризовані з коров'ячого молока, молочні вершки пастеризовані, пастеризовані вершки з коров'ячого молока), а по факту містять немолочний (рослинний) жир, масова частка якого в жировій фазі масла становить від 72,6% до 83,4%.

За допущені порушення до суб'єктів господарювання, які реалізовували харчовий продукт, що не відповідає вимогам нормативних документів, в січні місяці поточного року застосовані адміністративно-господарські стягнення, передбачені статтею 23 Закону України «Про захист прав споживачів», в розмірі 0,431 тис. грн. та притягнуто до адміністративної відповідальності на суму 0,425 тис.грн.

Штрафні санкції суб'єктами господарювання були сплачені у добровільному порядку.

Одночасно, для відповідного реагування, інформація щодо не відповідності маркування масла солодковершкового до вимог діючого законодавства була направлена до головних управлінь Держпродспоживслужби в Харківській та Житомирській областях.

Послуги

По зверненню гр. Баклан В.А. щодо повернення коштів за надані послуги Миколаївським пасажирським агентством «ПАН», а саме за придбані квитки на автобус міжнародного сполучення «Прага-Миколаїв», фахівцями управління, суб'єкту господарювання були роз'яснені вимоги Закону України «Про захист прав споживачів» №1023-XII від 12.05.1991, Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України N 176 від 18.02.1997 та вимоги щодо терміну перебування в країнах Шенгену, визначених Конвенцією про застосування Шенгенської угоди, Кодексом Шенгенських кордонів та Візовим кодексом ЄС, в результаті чого гр. Баклан В.А. як споживачу були повернуті кошти за невикористані квитки в розмірі 2,520 тис. грн.

Послуги ЖКГ

Протягом 1 кварталу 2017 року було проведено 2 планові перевірки дотримання законодавства про захист прав споживачів при наданні послуг підприємствами житлово-комунального господарства. В ході проведення перевірки Житлово-комунального підприємства Миколаївської міської ради «Бриз» було виявлено такі порушення: на фасаді приміщення була відсутня інформація про режим роботи, найменування підприємства та його

належність; в приміщенні підприємства відсутній на видному та доступному для споживачів місці «Куточок споживача». При проведенні перевірки було детально вивчено та перевірено ведення обліку вимог (претензій) споживачів виконання їх. Вибірково були перевірені акти обстежень будинків і їх технічного обладнання до експлуатації в осінньо - зимовий період. На підприємстві складено план виконання ремонтних робіт покрівлі житлових будинків та контролюється його виконання. Також одночасно була розглянута скарга споживача Лазарева В.Г., на протікання каналізаційних труб в підвалі його будинку, яка була повністю вирішена. Всі виявлені порушення були усунені в ході проведення перевірки.

Дотримання вимог антитютюнового законодавства

Фахівцями управління захисту споживачів головного управління Держпродспоживслужби в Миколаївській області протягом 1 кварталу 2017 року була здійснена 1 планова перевірка 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. Факту щодо порушення закладом ресторанного господарства (ПП «Танака») вимог 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 не встановлено.

В зв'язку з введенням мораторію на проведення перевірок стосовно антитютюнового законодавства інші планові перевірки протягом 1 кварталу не проводились.

Пропозицій, заяв і скарг щодо виконання суб'єктами господарювання антитютюнового законодавства протягом 1 кварталу 2017 року до управління не надходило.

Реклама

У відповідності до вимог Закону України «Про рекламу» управлінням в 1 кварталі поточного року було перевірено 127 рекламоносіїв, з яких 94- у сфері зовнішньої реклами, 6 – у сфері внутрішньої реклами, 7 – на телебаченні та радіо, 4 – в друкованих ЗМІ, та 16 – на транспорті.

Загальна кількість виявлених порушень за 1 квартал 2017 року склала – 3, а саме: 2 – у сфері зовнішньої реклами та 1 – у сфері реклами на радіо.

Так, управлінням було розпочато та завершено розгляд справи стосовно реклами, розповсюдженій каналом радіомовлення ТОВ «Телерадіокомпанія «Радіо-Ера» на частоті FM 107,8 МГц в м. Миколаєві рекламним аудіо-роликом щодо умов продажу комп'ютерної техніки у розстрочку фізичним особам магазином «Мой компьютер», який знаходиться за адресою: вул. Нікольська, 33, м. Миколаїв, за причини оприлюднення ним інформації, яка є неточною, недостовірною, з елементами замовчування та перебільшення. По результатам розгляду справи зазначену рекламу 27.02.17 визнано управлінням недобросовісною, винною особою визнано рекламодавця ФОП Кошового

О.Г., який порушив вимогу ч.1 ст. 10 Закону України «Про рекламу» щодо заборони недобросовісної реклами, та 01.03.17 матеріали справи направлено до центрального апарату Держпродспоживслужби для прийняття рішення про накладення відповідного штрафу на винну особу, який, виходячи із попереднього розрахунку, перевищує 300 неоподаткованих мінімумів громадян.

При перевірці рекламоносіїв зовнішньої реклами, спеціалістами управління було встановлено на двох носіях ознаки порушення вимог абзацу 4 частини 1 статті 20 Закону України «Про рекламу» з боку рекламодавця ФОП Набокої Тетяни Михайлівни щодо заборони використання у рекламі зображень справжньої зброї, а саме при рекламуванні нею мережі збройних магазинів «ОХОТА», що знаходяться в м. Миколаєві. Розгляд справи триває.

Крім того, управління розглянуто звернення Громадської організації “Всеукраїнська аптечна палата”, вул. Сирецька, 35, м. Київ, 04073, підставою якого стала скарга фізичної особи Шкуренка Олександра Анатолійовича на неправомірні дії аптеки №11, яка розташована в м. Миколаєві по проспекту Центральному, 161/1, та належить Товариству з обмеженою відповідальністю «ТАБЛЕТКА А», м. Одеса, Дніпропетровська дорога, 96, з приводу порушення її прав як споживача зазначеним аптечним закладом, в тому числі як споживача реклами. По результатах дослідження змісту рекламного матеріалу, оприлюдненого ТОВ «ТАБЛЕТКА А» засобом зовнішньої реклами щодо проведення в зазначеній аптеці акції «Соціальний проект «АПТЕКА БЕЗ НАЦІНОК*» управління дійшло висновку про відсутність порушень з боку суб’єкта господарювання вимог чинного законодавства про рекламу.

В. о. начальника
Головного управління

І.М.Циган