|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Звіт за 2020 рік** | | |
|
|  |  |  |
| **січень-грудень** |  | **Всього** |
| **Кількість скарг всього, з них** | **112** | **112** |
| мобільні телефони | **9** | **9** |
| побутова техніка, електротовари | **12** | **12** |
| дитячі товари | **1** | **1** |
| взуття | **14** | **14** |
| одяг | **6** | **6** |
| меблі | **5** | **5** |
| двері металеві та деревя`ні |  |  |
| металопластикові конструкції | **2** | **2** |
| посуд | **1** | **1** |
| побутова хімія, товари парфумерно-косметичного призначення |  |  |
| столярні вироби |  |  |
| порушення правил торгівлі | **10** | **10** |
| питання з надання послуг, неякісно надані послуги, порушення термінів виконання договору | **36** | **36** |
| інші товари побутового призначення | **16** | **16** |
| **Розглянуто скарг** | **117** | **117** |
| з них вирішено на користь споживача | **105** | **105** |
| відсоток вирішення | **90** | **90** |
| Перевірено скарг з виходом на місце |  |  |
| **повернено грошей споживачам, гривень** | **80977** | **80977** |
| **кількість виступів, з них** |  |  |
| ЗМІ |  |  |
| **надано консультацій** | **568** | **568** |
| **проведено обмін товарів на суму, гривень** | **61765** | **61765** |
| участь в судових засіданнях | **3** | **3** |
| обстеження суб`єктів господарювання з різних питань (ціни, аптеки, сніг, куточок споживача) |  |  |
| Прийнято участь у комісії з недопущення стихийної торгівлі (**мобільні групи**) | **21** | **21** |
| Участь у семінарха, виступи | **1** | **1** |

**Порівняльна таблиця показників по  
зверненням споживачів з питань захисту прав споживачів за 2018–2020 роки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | **2019** | **2020** |
| Отримано скарг, всього | 180 | 204 | 112 |
| Розглянуто скарг | 187 | 201 | 117 |
| Вирішено на користь споживача | 157/84% | 169/84% | 105/90 |
| Повернуто коштів споживачам, тис. грн | 85033 | 149923 | 80977 |
| Проведено обмін товарів на суму | 142343 | 66016 | 61765 |
| Надано усних консультацій | 800 | 848 | 568 |
|  |  |  |  |