**Підсумки роботи відділу торгівлі, побуту та захисту прав споживачів за 2020 рік**

Спеціалістами відділу торгівлі, побуту та захисту прав споживачів Сумської міської ради за 12 місяців 2020 року надано 568 усних консультацій з питань захисту прав споживачів, в тому числі телефоном, які зареєстровані належним чином.

Протягом **12 місяців** 2020 року відділом отримано 112 письмових скарг на порушення Закону України «Про захист прав споживачів», розглянуто 117, вирішено на користь споживачів 105 скарг, або 90 % від розглянутих. Із загальної кількості одержаних звернень, на першому місці – скарги на неякісно надані послуги або порушення термінів виконання договорів – 36 скарг, або 32% від одержаних (проведення гарантійних та не гарантійних ремонтів побутової техніки, мобільних телефонів, виготовлення та встановлення дверей, металопластикових вікон, меблів). Друге місце посіли скарги на інші товари побутового призначення – 16 скарг, або 14 % від одержаних. На третьому місці скарги на неналежну якість взуття – 14 скарг, або 12 %. Четверте місце посіли скарги на якість побутової техніки та електротоварів – 12 скарг, або 11 % від одержаних. Крім того, отримано 10 скарг, або 9 % на порушення правил торгівлі (відмова у проведенні обміну неналежної якості товарів або повернення коштів)

В результаті розгляду скарг та звернень, споживачам повернуто кошти за неналежної якості товари та послуги на загальну суму 81,0 тис грн.

Крім того, згідно зі зверненнями споживачів на неналежну якість товарів або не можливість використання товару за призначенням, проведено обмін товарів на суму 62,0 тис грн.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Звіт за період роботи з 01.01.2020 по 31.12.2020 | | |
|
|  |  |  |
| **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 |