

Протягом 2023 року до Головного управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області надійшло 684 звернення громадян, що на 103 звернення більше ніж у 2022 році (581).

Через Урядову гарячу лінію надійшло 78 звернень (проти 131 звернення за 2022 рік).

Через спеціальну форму, розміщену на сайті Головного управління, надійшло 54 звернення (- 39).

Поштою, в т.ч. електронною, надійшло 458 звернень (+ 103).

Повторних звернень надійшло 7.

За тематикою порушених питань до Головного управління надійшло звернень про:

- безпечність харчових продуктів та ветеринарної медицини – 95 проти 55 (13,9%);
- екологія та забруднення навколишнього середовища, санітарний стан – 253 проти 121 (37%);
- захист прав споживачів – 247 проти 311 (36%);
- питання цін – 28 проти 55 (4,1%);
- захист рослин та фітосанітарія – 16 проти 4 (2,3%);
- інші – 45 проти 34 (6,5%);

Жодного звернення не надійшло щодо діяльності посадових і службових осіб.

Протягом звітного періоду надійшло 48 колективних звернень, що на 9 звернень більше, ніж у 2022 році і становить 7 % від загальної кількості звернень.

Проаналізувавши звернення, які надійшли до Головного управління, встановлено, що найбільша кількість звернень стосується питань екології, забруднення навколишнього середовища, порушення норм санітарного законодавства та питання щодо недотримання вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів.

У порівнянні з 2022 роком збільшилась кількість звернень громадян в яких підіймались проблеми екології, забруднення навколишнього середовища та порушення норм санітарного законодавства. Таких звернень надійшло 253, що становить 37 % від загальної кількості звернень.

Поширеною темою для громадян залишається питання щодо недотримання вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів. Зокрема, споживачі скаржилися на шахрайські дії з боку суб'єктів господарювання через привласнення коштів та ненадання відповідних послуг при придбанні товарів через Інтернет, відмову у розрахунках через термінал, відмову у гарантійному

ремонті техніки, відмову в обміні товару тощо. Таких звернень надійшло 247, що становить 36 % від загальної кількості.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 № 303, на період воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24 лютого 2022 р. № 64 «Про введення воєнного стану в Україні» було припинено проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду, крім здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) в окремих сферах.

В ході розгляду звернень, споживачам було повернуто коштів за неякісні товари та зроблені перерахунки за ненадані послуги на суму 186,28 тис. грн.

Спеціалістами управління захисту прав споживачів та контролю за регульованими цінами щоденно в робочі часи через «Громадську приймальню» проводився прийом громадян. Таким чином, за звітний період було надано 1182 консультацій споживачам та 1960 консультацій через цілодобову гарячу консультаційну лінію.

