***Брифінг 13 березня 2025 р.***

Вітаю всіх мешканців Житомирщини!

Сьогодні, у переддень Всесвітнього дня захисту прав споживача, який щорічно відзначається світовою спільнотою 15 березня, вважаю за доцільне поговорити про захист прав споживачів та його дієві механізми, які сьогодні забезпечує Головне управління Держпродспоживслужби в Житомирській області.

Процес інтеграції України до Європейського Союзу передбачає впровадження високих європейських стандартів якості продукції та створення умов для забезпечення громадян якісними товарами та послугами. У сучасних умовах, особливо в період війни, питання захисту прав споживачів набуває ще більшої важливості.

На сьогодні забезпечення прав споживачів є одним із ключових завдань Держпродспоживслужби. Відтак, упродовж 2024 року до Головного управління Держпродспоживслужби в Житомирській області надійшло 156 письмових звернень громадян, які переважно стосувалися питань у сфері торгівлі та житлово-комунальних послуг.

Як у телефонному режимі, так і під час особистих прийомів, фахівцями управління надано громадянам консультаційні роз’яснення, тим самим допомагали споживачам у складанні заяв-претензій до підприємств та роз’яснювали законодавчі норми. У 2024 році було надано 479 консультацій.

Основні питання, з якими зверталися споживачі:

нарахування плати за житлово-комунальні послуги;

онлайн-замовлення товарів;

обмін та повернення продукції неналежної якості;

гарантійне обслуговування побутової техніки;

обмеження можливості безготівкових розрахунків тощо.

Завдяки підтримці фахівців управління суб’єкти господарювання повернули споживачам кошти на загальну суму 95 тисяч гривень.

Також було проведено 11 позапланових перевірок у сфері житлово-комунальних послуг за зверненнями громадян.

Один із важливих аспектів ефективного захисту прав споживачів – є підвищення рівня їхньої правової обізнаності. У 2024 році спеціалісти управління організували та провели 8 інформаційно-просвітницьких заходів для учнів, студентів та представників органів місцевого самоврядування.

На 2025 рік у сфері захисту прав споживачів Головне управління Держпродспоживслужби в Житомирській області визначило основні пріоритети роботи – це контроль за якістю житлово-комунальних послуг, правильності формування тарифів на комунальні послуги та регулювання цін на фармацевтичному ринку області.

Щоб ефективно захистити свої права, споживачам рекомендується діяти за таким алгоритмом:

- У разі порушення прав необхідно подати письмову заяву до продавця чи надавача послуг у двох примірниках, один з яких має залишитися у споживача із відповідною позначкою.

- Якщо суб’єкт господарювання відмовляється приймати заяву, варто надіслати її рекомендованим листом.

- Також кожен споживач має право звернутися до Головного управління Держпродспоживслужби в Житомирській області за адресою: м. Житомир, вул. Вороного Юрія, 55, або отримати консультацію за телефоном: 0412-43-89-84.

Для результативного розгляду звернення необхідно надати документи, що підтверджують договірні відносини з підприємством (договори, чеки, квитанції тощо).

Більш детальну інформацію щодо графіку роботи та подання звернень можна знайти на офіційному сайті Головного управління Держпродспоживслужби в Житомирській області.

Отож, на завершення всім мешканцям області з нагоди Всесвітнього дня захисту прав споживачів зичу втіхи від вдалих покупок, якісних послуг та приємного обслуговування, і звісно ж впевненості у тому, що їх споживацькі права будуть захищені!

**Спікер - В.о. начальника Головного управління Держпродспоживслужби в Житомирській області Олександр Кузьменко**