



*Сергію Миколайовичу! Сьогодні активно обговорюється тема накладення Держспоживінспекцією України на трьох відомих авіаперевізників чималих штрафних санкцій. Розкажіть нам про цей випадок.*

В першу чергу, хочу зауважити, що зазначений випадок не є виключенням у нашій роботі. А тільки підкреслює її системність та комплексність.

Дійсно, останнім часом, особливу стурбованість викликає якість послуг що надаються авіаперевізниками. В значній кількості збільшилися порушення щодо затримки рейсів на 2 і більше годин. У більшості випадків – відсутність пояснень з боку авіаперевізників. Саме тому Держспоживінспекція України особисто взяла під контроль ситуацію яка склалась.

Найбільше правопорушень було виявлено у сфері недотримання прав споживачів ЗАТ «Авіакомпанією «Аеросвіт», національною авіакомпанією ВАТ АК «Дніпроавіа», ВАТ «Авіакомпанією «Донбасаеро».

Споживачі скаржаться на байдужість зазначених господарюючих суб'єктів до їх проблем, несвоєчасне вирішення питань, спрямованих на якісне забезпечення послуг, що надаються.

При проведенні перевірок за скаргами споживачів підтвердилися факти затримки рейсів цими компаніями. За результатами перевірок були прийняті відповідні заходи.

*Наразі на телебаченні і радіо дуже багато реклами різноманітних препаратів та приладів, які не зареєстровано в Україні як лікувальні, але яким реалізатори приписують лікувальні властивості. Люди скаржаться, що такі речі їм не допомагають, і це – шахрайство. Дайте будь-ласка правову оцінку цієї ситуації та поінформуйте читачів про позицію Держспоживінспекції з цього приводу.*

Так, ми знаємо про цю проблему із звернень громадян, які скаржаться на рекламу та властивості цих препаратів та приладів.

Але для того, щоб боротися з цим явищем, в першу чергу необхідно з'ясувати, з чим саме ми маємо справу.

Після ретельного вивчення викладених у листах споживачів фактів нами встановлено, що мова йде про укладення договору на відстані, а не про рекламу.

Разом з тим, ми підтримуємо стурбованість проблемою реалізації в Україні біологічно активних добавок та різноманітних приладів, що не зареєстровані в Україні як медична техніка, але яким реалізатори приписують лікувальний ефект та зазначаємо, що вирішення цієї проблеми є наразі одним з пріоритетних у діяльності Держспоживінспекції України.

Хочу поінформувати читачів про причини негативної ситуації на споживчому ринку України, що стосується укладення договорів на відстані при придбанні таких добавок і приладів, та заходи, які здійснює Держспоживінспекція України в рамках пошуку можливих шляхів вирішення існуючих проблем.

При просуванні на ринок вищезазначеної продукції реалізатори приписують їй надзвичайні лікувальні властивості. Як приклад, вони стверджують, що ці препарати та

прилади за своїми можливостями можуть змінювати високий чи низький кров'яний тиск, знищувати віруси і бактерії, а також лікувати онкологічні та інші захворювання, які потребують професійного лікування тощо.

Користуючись потужним інформаційним впливом, ці товари пропонуються за ціною, що у десятки і навіть сотні разів перевищує ринкову.

Крім того, порушення при реалізації виявляються, як правило, в тому, що суб'єкт господарювання, всупереч вимогам Закону України «Про захист прав споживачів», не оформлює належним чином правовідносини зі споживачем, а саме – не надає споживачеві документ, який засвідчує факт укладання договору, що надалі буде основою для виникнення взаємних прав та обов'язків, а також не надає споживачеві необхідну, достовірну, своєчасну та доступну інформацію, яка передбачена законодавством про захист прав споживачів.

Відсутність зазначеного документа та інформації призводить до того, що територіальні управління у справах захисту прав споживачів не в змозі виконати покладені функції щодо захисту прав споживачів та вживати заходів до таких суб'єктів господарювання, передбачених чинним законодавством.

Вважаю, що повноцінне вирішення зазначеної проблеми можливо виключно за умови вдосконалення законодавства.

З огляду на наведене, Держспоживінспекцією України в установленому порядку ініційовано на законодавчому рівні заборонити укладення договорів на відстані щодо лікарських засобів, виробів медичного призначення, медичної техніки, методів профілактики, діагностики, лікування і реабілітацію, товарів, що не належать до лікарських засобів, з посиланням на те, що такі товари мають лікувальні властивості.

Одночасно, для вирішення проблеми в рамках чинного законодавства Держспоживінспекція наразі співпрацює з Національною радою з питань телебачення і радіомовлення, МОЗ та МВС.

*І ще одне питання. Чи існують якісь перешкоди, проблеми у Вашій роботі?*

Є стара істина: проблем не буває у тих, хто не працює. Тому, безумовно, і ми стикаємось у роботі з проблемами.

Хочу навести декілька прикладів:

- з набуттям чинності Закону України „Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності”, державні органи у справах захисту прав споживачів та державного нагляду мають право здійснювати планові заходи щодо контролю за діяльністю суб’єктів господарювання за умови їх попередження не менше, як за 10 днів та не частіше одного разу на рік. Цією нормою практично зруйновано систему профілактики та упередження потрапляння небезпечних, неякісних, фальсифікованих або контрафактних товарів на споживчий ринок. А попередження суб’єктів господарювання та відсутність елементу несподіваності суттєво впливає на ефективність перевірки;

- не кожен рік фінансується відбір зразків для проведення незалежної експертизи якості товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів. Тоді територіальні органи не можуть визначати в повному обсязі відповідність перевіреної продукції вимогам нормативних документів за органолептичними, фізико-хімічними, мікробіологічними, токсикологічними та іншими показниками, відповідності складу продукції, що є основною складовою контролю її якості та безпеки.

Зазначене, безумовно, суттєво впливає на ефективність роботи у сфері протидії виробництву та реалізації недоброякісної продукції, оскільки перевірка якості та безпеки товарів без проведення лабораторних досліджень є неповною і не може в достатній мірі захистити споживачів від придбання неякісної та небезпечної продукції.

Крім того, сьогодні в Україні стрімко розвиваються нові напрямки бізнесу. Недостатньо контролюються фінансові, банківські, страхові, кредитні послуги, медичні послуги. Відсутня можливість ефективно та швидко вирішувати проблеми споживача, які виникають при укладенні договору поза торговельними або офісними приміщеннями та у разі укладення договору на відстані.

Також недостатній рівень захисту прав споживачів, які інвестують свої кошти у будівництво квартир та будинків.

В той же час, і в цих умовах система працює злагоджено та ефективно.

Прикладом цього є щорічне збільшення на 25-30 відсотків кількості звернень громадян, понад 80 відсотків з яких вирішуються на користь споживача. А це є свідченням довіри пересічних громадян та віра у те що держава може захистити їх права.

А найголовніше - що створення Держспоживінспекції України свідчить про те, що Президент України В. Янукович прагне поставити владу на службу кожному громадянину, побудувати справедливу та заможну європейську державу, яку шанують і цінують її власні громадяни і до якої з повагою ставляться у світі. Це є реальним кроком втілення в життя програми Президента України «Україні для людей», в якій Людина є найбільшою цінністю країни.

Я можу запевнити, що ми виконаємо всі ті завдання, які ставлять перед нами Президент і Уряд і кожен споживач буде знати, що в державі є орган який захищає його інтереси.

Джерело: <http://www.dssu.gov.ua>