За 2019 рік перевірено понад 5,1 тис. суб’єктів господарювання щодо дотримання ними вимог законодавства про захист прав споживачів сфери торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг (робіт). Порушення встановлені у 33,5 % перевіреної кількості.

Всього в ході перевірок виявлено понад 3,5 тис. видів порушень, в тому числі (у відсотках від всіх виявлених порушень):

- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – 81,8%;

- реалізація товару, строк придатності якого минув – 3,9%;

- порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – 3,8%;

- відмова споживачу у реалізації його прав установлених Законом України "Про захист прав споживачів" при придбанні неякісного товару, обміну якісного товару, надання послуги – 3,5%;

- невиконання або несвоєчасне виконання припису про усунення порушень прав споживачів – 2,6 %;

- створення перешкод службовій особі у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування – 1,4%;

- виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів – 1,1%;

- реалізація продукції, яка підлягає обов’язковій сертифікації в державній системі сертифікації, але в документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності – 0,2%;

- обмеження або відмова в реалізації прав споживачів, установлених ч. 2 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» - 0,6%;

- реалізація небезпечного товару без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання – 1,1%.

За звітний період перевірено безпеку товарів, надання послуг (робіт) на суму понад 58,7 млн. грн. Упереджено придбання і використання населенням України недоброякісних продовольчих, непродовольчих товарів та послуг (робіт) на суму понад 8,7 млн. грн. (14,8%).

675 матеріалів перевірок надіслано для відповідного реагування до органів досудового розслідування, органам державного нагляду і контролю та органам місцевого самоврядування.

За 2019 рік за результатами перевірок до адміністративної відповідальності притягнуто 993 особи шляхом накладання адміністративних санкцій на суму 161,11 тис. грн, з яких у добровільному порядку сплачено 142,41 тис. грн. До відповідальності передбаченої ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» притягнуто 653 суб’єкти господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму 19,4 млн. грн., добровільно сплачено 1284,46 тис. грн. Видано 1354 приписи про припинення порушень прав споживачів.

Протягом 2019 року до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло понад 21,2 тис. пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів. З них на особистому прийомі одержано більше 6,1 тис.

Зокрема, як засвідчує аналіз, 42,6 % звернень споживачів стосується якості непродовольчих товарів; 41,1 % - якості наданих послуг (робіт), з них: 31,9 % – якості житлово-комунальних послуг, 1,5 % – фінансових та банківських послуг; 5,1 % – якість продовольчих товарів, 7,3 % - придбання товарів через Інтернет, поза торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані та 6,2 % – інші.

За результатами розгляду звернень громадян у 50,6 % вимоги споживачів задоволені.

Споживачам повернуто 8,19 млн. грн. за неякісні товари та надані послуги.

За 2019 рік суб’єктам господарювання надано понад 7,2 тис. консультацій та роз’яснень.