

Начальнику інспекції з питань  
захисту прав споживачів  
у Черкаській області

Відповідно до статті 4 Закону України від 12.05.91 №1023-XII «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на належну якість обслуговування. Належною є така якість обслуговування, яка відповідає встановленим законодавством нормам. Подібні норми відповідно можуть встановлюватись і в актах локальної нормотворчості органів місцевого самоврядування.

Відповідно до Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, затвердженого Указом Президента України від 13 квітня 2011 року №465/2011, на Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів та її територіальні підрозділи покладений функціонал щодо державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і рекламу в цій сфері.

Відповідно до перепису населення 2001 року серед етнічного складу населення Черкаської області понад 93% займають українці. Дослідження 2015 року, проведені соціологічною групою «Рейтинг», вказали, що понад 75% мешканців Черкас в повсякденному житті вживають державну мову, українську, як основний лінгвістичний засіб комунікації. Означені факти є об'єктивним чинником необхідності захисту української мови на території області. Керуючись вказаними мотивами, своїм рішенням «Про заходи щодо забезпечення регіональної мовної політики в Черкаській області» Черкаська обласна рада в межах компетенції встановила на виконання норм чинного законодавства основні засади мовної політики при наданні суб'єктами господарювання на території Черкаської області послуг в сфері обслуговування населення та розміщення рекламної продукції. Дотримання означених положень є обов'язковим на території Черкаської області.

Норми, прийняті Черкаською обласною радою, передбачають низку концептуальних ініціатив у частині регулювання діяльності суб'єктів господарської діяльності. Так, Черкаська обласна рада чітко визначила, що рекламні оголошення, вивіски, плакати, афіші, повідомлення та інші форми аудіо- і візуальної рекламної продукції повинні виконуватись українською або іншою мовою з обов'язковим зазначенням їх перекладу чи транслітерації українською мовою. Суб'єкти господарювання на території Черкащини повинні надавати послуги у сфері обслуговування (спілкування із клієнтами, меню в закладах громадського харчування тощо) першочергово українською мовою і переходити на іноземну мову виключно у випадку, коли це є прийнятним для сторін. Порушення вказаних норм є неповагою до споживачів послуг - носіїв української мови та містить в собі ознаки порушення прав споживачів.

Втім, органи місцевого самоврядування позбавлені функцій контролю за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів. У Черкаській обласній раді та Черкаській обласній державній адміністрації відсутні дієві механізми контролю за дотриманням прийнятих положень. Це зумовлює необхідність інтенсивної співпраці Черкаської обласної ради та Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів у Черкаській області

щодо дотримання суб'єктами господарювання засадничих аспектів мовного законодавства на території Черкаської області.

Кодекс України про адміністративні правопорушення встановлює відповідальність осіб, винних у порушенні правил надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг (стаття 155 КУпАП), та відповідальність осіб, винних у невиконанні законних вимог посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, про проведення перевірки діяльності по наданню послуг громадянам-споживачам (стаття 1882 КУпАП). За статтею 2444 КУпАП саме на Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів покладені функції щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення, пов'язані з порушенням законодавства про захист прав громадян-споживачів за вищевказаними статтями.

З огляду на вищезначене, Черкаська обласна рада звертається з проханням оперативно в межах компетенції реагувати на будь-які порушення прав споживачів, зокрема, в частині дотримання положень рішення Черкаської обласної ради «Про подолання наслідків совєцької окупації в мовній царині на території Черкаської області», шляхом застосування механізмів, визначених законодавством.