



30 жовтня відбулася зустріч Голови Держпродспоживслужби Володимира Лапи з представниками громадської спілки «Спілка українських підприємців» (СУП). Представники бізнесу та Держпродспоживслужби **підняли питання своєчасності скасування в Україні «Книги відгуків і пропозицій»**

. На думку підприємців, зазначений документ у сучасних умовах є застарілим і обтяжливим для бізнесу, а захист прав споживачів він не гарантує.

Володимир Лапа у свою чергу зауважив, що Держпродспоживслужба має певні зауваження до проекту урядової постанови «Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів», яка, власне, пропонує скасувати обов'язкову наявність у куточку споживача «Книги відгуків і пропозицій».

На переконання Держпродспоживслужби, «Книга відгуків і пропозицій» сьогодні залишається одним із механізмів відстоювання споживачами своїх прав та інтересів перед недобросовісними суб'єктами господарювання сфери торговельного обслуговування, а також одним із шляхів врегулювання спірної ситуації між споживачем та суб'єктом господарювання без звернення споживача до органів контролю чи суду.

Запис у «Книзі відгуків і пропозицій» є майже єдиною можливістю для органів захисту споживачів зафіксувати факт відсутності реагування бізнесу на вимоги споживача і, як наслідок, відмову споживачеві з боку суб'єкта господарювання у реалізації його законних прав.

Крім того, як наголосив Володимир Лапа, скасування Книги призведе до обмеження права споживача звернення до суб'єкта господарювання, зокрема споживачів похилого віку, у яких відсутні можливості або навички залишити звернення за допомогою онлайн-ресурсів.

«На нашу думку, такий інструмент, як «Книга відгуків і пропозицій», дійсно морально застарів, однак його скасування без надання адекватної альтернативної форми реагування недоцільне», - заявив Голова Держпродспоживслужби.

Учасники зустрічі також піднімали питання необхідності удосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів. У цьому контексті представників СУП було поінформовано про діяльність, яка зараз ведеться у даному напрямку. Зокрема, зазначено, що Міністерство економічного розвитку і торгівлі України починає працювати над новою редакцією Закону «Про захист прав споживачів», у якій буде врегульовано ряд спірних чи застарілих норм. Так, буде дано визначення ряду процесів та понять, удосконалено механізм надання гарантії на товар, врегульовано діяльність суб'єктів електронної комерції тощо. Представникам СУП також запропоновано взяти участь у напрацюванні законопроекту в рамках відповідної робочої групи при Мінекономрозвитку.

За результатами зустрічі досягнуто домовленості продовжувати конструктивний діалог між бізнесом, Держпродспоживслужбою та Мінекономрозвитку.

Джерело: Держпродспоживслужба України