

## **Куди скаржитися замість книги скарг?**

Споживачі вже не зможуть залишати відгуки у Книзі відгуків та пропозицій у закладах роздрібної і гуртової торгівлі та ресторанного господарства – обов'язковість ведення цих книг офіційно скасована. Чому не варто хвилюватися з цього приводу, розповідає фахівець системи БПД (Смілянський місцевий центр з надання БВПД) Олександр Дячук:

### **Хто і чому скасував?**

Раніше вимога вести Книгу відгуків та пропозицій була встановлена на законодавчому рівні: Порядком провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 року № 833.

Так, Книга відгуків та пропозицій мала бути у всіх місцях, де продавали товари гуртом чи вроздріб, ресторанах та знаходилась в кутку споживача на видному місці. Споживачі мали можливість залишати в ній свої зауваження, відгуки, а керівництво закладу протягом 7 днів з дати запису у Книзі повинно було повідомити споживачу, яку роботу проведено у зв'язку з його зверненням.

Якщо керівництво закладу не реагувало на звернення, споживач міг звернутися до контролюючого органу (Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів). У зв'язку з таким зверненням контролюючий орган проводив перевірку, за результатами якої, у тому числі мав право притягнути суб'єкта господарювання до адміністративної відповідальності.

Однак на сьогодні з розвитком цифрових технологій з'явилися зручніші та ефективніші способи залишити скаргу або відгук. І форма захисту прав споживачів у вигляді паперової Книги відгуків та пропозицій втратила свою ефективність.

Тож постановою Кабінету Міністрів України від 06 березня 2019 року № 168 «Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» обов'язкове ведення Книги відгуків та пропозицій скасоване.

А нещодавно, 2 жовтня 2020 року, втратила чинність і Інструкція про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та у закладах ресторанного господарства, затверджена наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24 червня 1996 № 349.

### **Куди тепер скаржитися?**

Телефонувати на гарячу лінію торговельного закладу чи закладу надання послуг. Залишати відгуки на офіційному вебсайті, сторінках в соціальних мережах чи в профілі в Картах Google торговельного закладу чи

закладу надання послуг або на спеціалізованих незалежних вебсайтах з відгуками (форумах).

Також споживач має право звернутися для захисту своїх прав до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів і її територіальних органів як у паперовому, так і електронному вигляді на сайті <https://dpss.gov.ua>.

**Отримати юридичну консультацію або роз'яснення з правових питань також можна у зручний для вас спосіб:**

- зателефонувавши на безкоштовний номер системи надання безоплатної правової допомоги 0 800-213-103;
- поставивши питання в повідомленні на електронну адресу центру [kropyvnytskyi1.kropyvnytskyi@legalaid.kr.ua](mailto:kropyvnytskyi1.kropyvnytskyi@legalaid.kr.ua);
- поставивши запитання в месенджер фейсбук-сторінки системи БПД <https://www.facebook.com/Kropyvnytskyi.1.Centre.BVPD/>;
- написавши на електронну пошту найближчого місцевого центру (адреси можна дізнатися на сайті системи БПД <https://www.legalaid.gov.ua/>);
- скориставшись правничою вікіпедією WikiLegalAid <https://wiki.legalaid.gov.ua>;
- прочитавши правову консультацію на телеграм-каналі «Безоплатна правова допомога» <https://t.me/ualegalaid>.