

## Роз'яснення щодо наявності книги відгуків та пропозицій у суб'єктів господарювання

---

Урядом прийнято рішення щодо скасування обов'язкового застосування Книги відгуків та пропозицій суб'єктами господарювання сфери торгівлі.

Постановою Кабінету Міністрів України від 06 березня 2019 року №168 внесені зміни до «Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 року №833 (Офіційний вісник України, 2006 р. №25, с. 1818; 2013 р. №27, с. 926), зокрема в абзаці третьому пункту 10 Порядку, виключено слова «книга відгуків та пропозицій».

Скасування обов'язкового застосування Книги відгуків та пропозицій не вплине на стан захисту прав споживачів, не змінить обов'язковість розгляду звернень споживачів суб'єктами господарювання.

Принагідно повідомляємо, що кожний споживач має право, у випадку порушення його законних прав, звернутись з відповідною письмовою заявою до суб'єкта господарювання. Заяву необхідно написати у двох примірниках. Перший примірник – надається суб'єкту господарювання, на другому (який залишається у споживача) – ставиться відмітка про прийняття (дата прийняття заяви, прізвище, ініціали та посада працівника, який прийняв заяву).

У разі відмови суб'єктом господарювання приймати письмову заяву, споживач має право надіслати її рекомендованим листом з повідомленням про вручення на адресу торговельного закладу. У такому випадку буде документальне підтвердження факту направлення та/або вручення звернення суб'єкту господарювання.

Якщо суб'єктом господарювання буде відмовлено споживачу у задоволенні законних вимог, споживач має право звернутися з відповідною заявою до Головного управління Держпродспоживслужби у Хмельницькій області. У заяві необхідно зазначити інформацію про найменування суб'єкта господарювання та його адресу, а також додати копії необхідних документів, які підтверджують факт придбання товару, надання послуги (квитанції, товарний чи касовим чек, квиток, талон або інші документи) обґрунтоване звернення до суб'єкта господарювання із зазначенням вимог з відміткою про вручення чи квитанцією про направлення поштою, відповідь на звернення (за наявності) та інших документів, що стосуються порушеного питання.

Джерело:

<https://consumerhm.gov.ua/2193-roz-yasnennya-shchodo-nayavnosti-knigi-vidgukiv-ta-propozitsij-u-sub-ektiv-gospodaryuvannya>