**Володимир Лапа: Споживачі очікують більш оперативної реакції Держпродспоживслужби на свої звернення, але нас обмежує чинне законодавство**

Торік Держпродспоживслужба проаналізувала статистику звернень громадян щодо захисту своїх прав. Близько 45% скарг було вирішено на користь споживачів. На цьому наголосив Голова Держпродспоживслужби Володимир Лапа в інтерв’ю УНІАН.

«У деяких випадках скаржники неправильно подавали документи, іноді скарга була необґрунтованою, тому і виходимо на такий показник. Як на мене, він непоганий, але завжди хочеться кращого. Говорити про те, що левова частка споживачів зараз відчуває себе комфортно, я б не став», - зазначив Володимир Лапа.

За словами Голови Держпродспоживслужби, зараз ми спостерігаємо у споживачів брак знань базових принципів законодавства у сфері захисту свої прав, і, відповідно, це провокує одні й ті ж помилки під час оформлення звернень: «Наприклад, скаржники повідомляють назву магазину, а не юридичної особи, але вони не завжди збігаються. Якщо є якісь підтвердні документи – чеки, фотокартки, треба їх додавати, бо чим більш обґрунтованими будуть скарги, тим більша вірогідність того, що права споживачів будуть відстояні. Тобто формальні речі грають роль: якщо споживачі їх не дотримуються, то ми звертаємось до них за додатковою інформацією. А це займає час».

Окрім оформлення звернення, є ще кілька факторів, які пливають на розгляд скарг споживачів, і вони, в першу чергу, пов’язані з процедурами перевірок.

Якщо пакет документів оформлено належним чином, то територіальний орган звертається за погодженням на проведення позапланової перевірки до центрального апарату. Ця процедура була введена, щоб зменшити суб’єктивізм при проведенні перевірок, але з 1 січня поточного року центральному апарату відомства необхідно отримувати додаткове погодження від органу, який формує політику у зазначеній сфері  – у даному випадку Мінекономрозвитку

«Це може зайняти декілька тижнів. Фактично між скаргою споживача та перевіркою може пройти місяць-півтора. А це великий мінус, тому що люди розраховують на більш оперативну реакцію. І в рамках чинного законодавства її забезпечити важко. Робота ведеться предметно - без відписок і байдужого ставлення», - наголосив Володимир Лапа та додав: важливо, щоб громадянин правильно подавав своє звернення, а все інше залежить уже від законодавчих приписів щодо можливості.