

Захист прав споживачів

Хто такий споживач? Згідно з пунктом 22 частини першої статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач – це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Час від часу громадяни здійснюють купівлю побутової техніки та інших «благ цивілізації». Але, на жаль, на сьогодні, якість придбаного товару часто розчаровує, і споживачі звертаються до продавця з вимогами проведення гарантійного ремонту або повернення коштів, чи обміну товару неналежної якості на інший.

Від купівлі неякісного товару ніхто не застрахований. Проте, не всі наважуються повертати брак назад у магазин. Часто трапляється, що законодавством нібито все врегульовано, та споживачі просто не знають своїх прав. Цим користуються виробники, продавці, майстри тощо.

Права споживачів

Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок

недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).



• **Придбали товар, але він не задовольняє за формою, габаритами, фасоном, кольором чи розміром?**

Відповідно до статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів», ви маєте право обміняти товар належної якості протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі, якщо продавець не оголосив більш тривалий термін.

Існує перелік товарів належної якості, що не підлягає обміну (цей перелік затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 року № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»).

Щоб повернути або обміняти товар, треба дотримуватися умов його повернення:

- переконайтесь, що товару немає в переліку тих, що не підлягають обміну та поверненню;
- товар не використовувався і збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики;
- минуло менше двох тижнів з моменту придбання товару;
- є касовий або товарний чек .

ВАЖЛИВО

• *Якщо Ви не берете чеків або чек про останню покупку не зберігся, повернути товар у магазин все одно можна. Для цього напишіть заяву про отримання копії товарного чека на ім'я директора магазину. Магазины, що використовують розрахунково-касові апарати, зобов'язані зберігати стрічки з даними про продаж товарів 3 роки.*

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж

надходженні відповідного товару в продаж. **Продавець зобов'язаний** у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем провадяться виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору (наприклад, за відсутності необхідної суми в касі магазину) - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Проте, якщо з моменту придбання пройшло понад два тижні, ви зможете повернути товар тільки по гарантії.

Іноді продавці плутають термін повернення товару з гарантійним. Це відбувається як випадково, так і навмисно — щоб відсіяти невпевнених покупців.

ВАЖЛИВО

- Варто зазначити, що кожен товар має свій гарантійний термін. Протягом цього часу продукт має нормально працювати чи використовуватися. А в разі поломки товару, виробник, продавець чи сервісний центр повинні його безкоштовно відремонтувати або замінити.

Гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію, на етикетці або в будь-якому іншому документі. Найчастіше, це гарантійний талон.

Як діяти, якщо Ви придбали товар неналежної якості?

Якщо ж товар зламався чи вийшов з ладу не з вашої вини і гарантійний термін ще актуальний, ви маєте право вимагати:

1. пропорційного зменшення ціни;
2. безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
3. або ж відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

За законом, споживач має право пред'явити одну з цих вимог, а якщо її не виконають – заявити іншу. Іншими словами, хоч вимагає і покупець, але варіанти, зрештою, обирає продавець. А тому, якщо ви приходите до магазину з поламаним, наприклад, праскою, магазин, як правило, відправляє вас в сервісний центр фірми для "бе-

зоплатного усунення недоліків". Навіть якщо самі ви запропонуєте пропорційно зменшити ціну.

Важливий момент!. Якщо протягом гарантійного терміну були виявлені істотні недоліки або фальсифікація товару, за необхідності підтверджені висновком експертизи, то в цьому випадку вибирає вже споживач:

1. розірвати договір і повернути сплачені за нього гроші;
2. або ж замінити товар на такий самий чи на аналогічний з тих, що є у наявності.

Для кращого розуміння додамо, що істотний недолік – це недолік, який робить неможливим використання товару відповідно до його цільового призначення. До того ж, після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин. А також має хоча б одну з таких ознак:

1. він взагалі не може бути усунутий;
2. його усунення потребує понад 14 календарних днів;
3. він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

ВАЖЛИВО

• *Вимоги споживача не будуть задоволені, якщо продавець чи виробник доведуть, що недоліки товару виникли через порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Тобто, якщо щойно куплений телефон впав і в ньому розбився екран, відремонтувати його за гарантією не вийде.*

Відтак, обмін або повернення товару можна вимагати лише у випадку, якщо поломка сталася не з вашої вини і її хоча б один раз намагалися усунути.

При гарантійному обслуговуванні доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів до магазину та сервісного центру та їх повернення споживачеві, відповідно до законодавства, здійснюється за рахунок продавця, виробника чи того ж самого сервісного центру.

Вимога про заміну бракованого товару має задовольнятися негайно, якщо товар є в наявності. Якщо потрібно перевірити дефект (провести експертизу), це роблять упродовж 14 днів або за домовленістю сторін. Якщо ж товару немає, то його заміну повинні призвести протягом двох місяців з моменту подання відповідної заяви.

Якщо проводиться заміна товару на такий же, тільки справний,

то перерахунок вартості не проводиться. У разі, якщо заміна проводиться на товар іншої марки чи моделі, то за основу береться більш висока ціна. Тобто, якщо ціна зросла, то перерахунок здійснюється на момент обміну; якщо знизилася – на момент покупки. Аналогічно, якщо товар повертається і споживач забирає гроші. При цьому сплачені за товар гроші повинні бути повернуті в день розірвання договору або за домовленістю в інший термін. Проте не пізніше, ніж протягом семи днів.

ВАЖЛИВО

- Під час продажу товару продавець зобов'язаний видати Вам розрахунковий документ встановленої форми, що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу.

Ваші вимоги розглядатимуться після пред'явлення Вами розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, – технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу. Тому завжди необхідно зберігати документи, що підтверджують факт купівлі-продажу.

Якщо продавець, виробник відмовляється задовольнити Ваші вимоги, як споживача, то за захистом своїх прав Ви можете звернутись до Інспекції з питань захисту прав споживачів.

За **безкоштовною правовою допомогою** ви можете звернутися після скасування карантинних заходів до Громадської організації «**Правова єдність**» за адресою: м. Біла Церква, вул. Леваневсько-го, 55 (приміщення бібліотеки № 8) або дистанційно за телефонами **+380996040650** та **+380683329421**, на електронну пошту pravovadopomogabc@gmail.com та онлайн за доступом: ldn.org.ua/section/legal-help



Звертаємо увагу, що цей буклет носить рекомендаційний характер, і вирішення окремих ситуацій потребує консультації зі спеціалістом.

Матеріал підготовлено за підтримки Міжнародного фонду «Відродження» у межах проєкту «Створення безпечного та правоспроможного середовища у громадах Київщини» і не обов'язкового збігається з позицією Міжнародного фонду «Відродження».