

Грамотний споживач – захищений споживач

Ким би ми не були, яку б посаду не займали: пенсіонери чи школярі, держслужбовці чи підприємці, чоловіки чи жінки, всі ми є споживачами різноманітних товарів та послуг. Але чи знаємо ми свої права і чи вміємо їх відстоювати – це вже інше питання.

Дуже часто споживачі знаходяться в нерівному становищі з точки зору економічних умов, рівня освіти та позицій на споживчому ринку для відстоювання своїх інтересів. Українські споживачі часто не вірять в те, що зможуть захистити власні права, або шкодують часу на це. Тобто, займають відсторонену позицію. Це неправильно.

Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», 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 шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

На жаль, практично кожен з нас купував неякісні товари. А завжди повні корзинки з чеками у супермаркетах свідчать, що мало хто має звичку забирати чеки. А дарма... **Адже головною умовою ефективного захисту своїх прав є наявність документу, що підтверджує факт купівлі-продажу. Це можуть бути договори, квитанції, чеки, акти виконаних робіт.** Чим більше ви матимете таких документальних доказів, тим більше шансів на успіх для відстоювання своїх прав споживача у разі їх порушення.

Коли ж права споживача порушено: відразу необхідно написати заяву-претензію про порушення з вимогою щодо відновлення права на адресу керівника організації-порушника чи на ім'я приватного підприємця.

Її необхідно написати у двох примірниках, передати продавцю та попросити поставити відмітку про отримання, а саме: дату, прізвище та посаду особи, яка прийняла документ, штамп чи печатку цієї організації (за наявності).

У випадку відмови у прийнятті заяви або надання підтвердження в її отриманні (відмітку не роблять, але обіцяють розібратися), необхідно цю заяву направити на дану адресу поштою з повідомленням про вручення або вручити при свідках. **Вимоги покупця мають бути задоволені протягом двох тижнів.**

Якщо заява про порушення прав не була прийнята та/або розглянута, не була надана відповідь, або відповідь виявилася негативною, необґрунтованою та незаконною, а проведені переговори з керівництвом закладу не призвели до поновлення порушеного права споживача та задоволення ваших вимог, необхідно написати скаргу до місцевого органу, що здійснює захист прав споживачів.

У випадку порушення споживчих прав українським законодавством передбачено додатковий стимул для споживачів - право на відшкодування моральної шкоди. Про моральну шкоду (пов'язану із втратою здоров'я, часу, відповідних можливостей тощо), бажано згадувати вже в першій заяві про відновлення своїх прав, а також при написанні скарги до органу у справах захисту прав споживачів.

У м. Миргороді споживачі можуть звернутися до відділу підприємництва торгівлі та агропромислового комплексу Миргородської міської ради, розташованому за адресою: вул. Незалежності, 17, каб. 15. тел. (05355) 54793