

## **Пам'ятка споживачу**

### **Як захистити свої права споживачам товарів, робіт, послуг**

Досить часто мешканці нашої держави зіштовхуються з такою поширеною проблемою, як придбання неякісного товару або послуги.

Як чинити в цьому випадку, які документи потрібні для того, щоб довести продавцеві власну правоту і змусити його повернути даремно витрачені гроші?

Найпростіший вихід – звернутися в магазин або ж до тієї фірми, яка надавала послугу, і спробувати домовитися мирним шляхом. Але, на жаль, це можливо лише в тому випадку, якщо для продавця (виконавця послуг) дійсно важлива його репутація і він не хоче ризикувати нею через конфліктну ситуацію з споживачем.

У більшості ж випадків, на жаль, оптимальним виходом для покупця стає претензія до якості товару, складена у письмовому вигляді та пред'явлена суб'єкту господарювання, постачальнику послуги чи товару в якості офіційного документа.

Це проміжна стадія між мирними переговорами і зверненням до Інспекції з питань захисту прав споживачів у Рівненській області та суду, яка покликана допомогти сторонам врегулювати взаємні претензії в досудовому порядку.

Складена грамотно і відповідно з деякими правилами претензія з якості товару допоможе покупцеві не тільки вирішити всі існуючі спірні моменти, але й виграти суд у разі потреби.

Претензія складається у вільній формі, але краще дотримуватися певної послідовності викладу, зробивши письмову претензію максимально схожою на офіційний документ. Якщо ви не фахівець у веденні ділового листування та не сильні в юридичних термінах і формулюваннях, варто використати зразки додані до цієї статті.

Ось кілька головних пунктів, які обов'язково повинні в ній бути присутніми.

По-перше: вказівка повного найменування організації, з якою виник конфлікт, а також даних пред'явника претензії. Зазвичай ця інформація пишеться в правому верхньому куті, як на стандартних заявах.

Крім того, детальний і чіткий опис виниклої проблеми із зазначенням дати придбання товару, чека, найменування придбаного товару, ціни. Дата первинного звернення в магазин або фірму і результат, отриманий в ході спроби залагодити конфлікт усно. Посилання на Закон України «Про захист прав споживачів», з вказівкою можливих наслідків для продавця (виконавця послуг).

Також претензія може містити згадку про те, що у разі несвоєчасного вирішення конфлікту або відмови продавця (виконавця послуг) врегулювати спірні моменти, ви підготуєте позовну заяву до суду.

Коли документ складено, роздрукуйте його як мінімум у двох примірниках. Це необхідно для того, щоб продавець (виконавець послуг) під час прийняття у вас претензії поставив на вашому екземплярі підпис і дату, що надалі буде свідчити про те, що він був обізнаний про виникнення конфліктної ситуації.

Якщо ж ваша претензія залишилася без уваги, або інша сторона з якої-небудь причини не хоче приймати її у вас, відправте документ поштою або вручіть претензію при свідках. Будьте гранично уважні при виборі форми відправлення. Оптимальним варіантом стане лист з оголошеною цінністю та описом вкладення. У цьому випадку ви завжди з легкістю зможете довести, що вами була відправлена саме претензія з якості товару, а не який-небудь інший документ, що зробити у випадку відправлення рекомендованого або простого листа неможливо.

**Суб'єкт господарювання (продавець) повинен видати обов'язково покупцю розрахунковий документ, який засвідчує факт придбання товару, із зазначенням найменування суб'єкта господарювання (продавця взуття), його місце знаходження, найменування товару, вартість, дата продажу, а також документ, у якому зазначено гарантійний строк (гарантійні зобов'язання).**

**Дії споживача у випадку, якщо у товарі (послuzі) протягом гарантійного терміну виявився недолік або істотний недолік.**

Поняття «*недолік*» та «*істотний недолік*» визначено ст.1 Закону України «Про захист прав споживачів»:

**недолік** - будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем);

**істотний недолік** - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

- а) він взагалі не може бути усунутий;
- б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

**Згідно із ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач, у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:**

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

**У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених висновком**

**експертизи, споживач має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:**

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний з числа наявного у продавця (виробника) товару.

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, зобов'язані прийняти товар неналежної якості в споживача, видати йому документ, що підтверджує одержання товару, і задовольнити його вимогу.

**Вимоги споживача**, передбачені цією статтею, **не підлягають задоволенню**, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання.

У разі коли **під час гарантійного строку** необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції.

**Експертиза проводиться за рахунок продавця** (виконавця, виробника). Але, якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання чи зберігання або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи.

Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника. **Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.**

Якщо продавець товару (надавач послуги) відмовляється задовольнити ваші законні вимоги, як споживача, порушуючи закон, рекомендуємо вам звертатися у **Головне управління Держпродспоживслужби в Полтавській області (36000, м.Полтава, вул.Воскресенський узвіз, 7)**