

Сучасний споживчий ринок характеризується стрімким зростанням обсягів споживання і насичення ринку товарами, у т.ч. іноземного виробництва. Однак, мають місце факти слабкої поінформованості споживачів стосовно споживчих властивостей тієї чи іншої продукції, відсутності відповідної споживчої культури та активної громадської позиції у відстоюванні своїх прав, обману та обрахунків, продажу неякісних товарів, обслуговування неналежного рівня та некоректної поведінки торговельних працівників.

В такому випадку необхідно бути грамотним і освіченим споживачем. Знаючи нескладні правила, споживач зможе самотійно себе захистити від невдалого придбання, адже ринок – це взаємовідносини сторін.

Ні в якому разі, не користуватись послугами фізичних осіб, які здійснюють торгівлю з рук у невстановлених місцях. Мова йде про осередки несанкціонованої торгівлі, тобто «стихійної» торгівлі.

Купівля продуктів харчування (м'яса, птиці, молока) або різного роду непродовольчих товарів, пов'язана з підвищеним ризиком для здоров'я і життя споживача. Законодавство не передбачає захист прав споживачів при їх порушенні на «стихійних ринках».

Це ж і стосується надання послуг (виконання робіт) особами без обов'язкової державної реєстрації, відповідних дозволів (ліцензій) тощо.

Споживачу обов'язково слід пам'ятати, що Закон України «Про захист прав споживачів» визначає не лише права, а й його обов'язки:

1. Перед початком експлуатації товару необхідно уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в документації на товар;
2. У разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару – до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця.

Ці дії обов'язково треба здійснити саме до початку користування товару, а найкраще – взагалі до моменту його придбання. Не виконавши ці дії, споживач зможе втратити право на обмін або повернення товару. Також статтею 15 Закону надано право, у разі сумніву щодо походження товару, вимагати у продавця видачу копії сертифікату якості (якщо товар підлягає обов'язковій сертифікації) та інших документів, що підтверджують якість і походження. Якщо ж такі документи відсутні – відмовтесь від покупки.

В усіх випадках купівлі товару, замовлення роботи чи послуги необхідно отримати письмове підтвердження цього факту. Для товарів – достатньо товарного або касового чеку, який продавці зобов'язані видавати в день придбання товару і в якому повинні бути вказані його найменування, ціна, дата продажу та реквізити продавця. Якщо на товар встановлений гарантійний термін, вимагайте повне заповнення оригінальних гарантійних талонів. Для послуг (робіт) – обов'язково виписується квитанція (укладається договір), в якій повинні бути відомості про:

- виконавця робіт, його координати, реєстраційні дані;
- термін початку та закінчення робіт;
- ціну послуги (роботи) і порядок внесення плати;
- гарантійний термін на послугу (роботу);
- відповідальність сторін.

Якщо ж оформлюється аванс (передплата) за товар, обов'язково оформлюйте її письмово із зазначенням умов її повернення.

Купуючи товар або замовляючи будь-яку послугу, не вірте продавцеві, що відмовляє вам видати чек, мотивуючи спрощеною системою оподаткування, правилами торгівлі або іншими причинами. В діючих законах та правилах відсутня підстава для відмови вам у видачі таких документів. Якщо підприємець не видає вам чек – відмовтесь і ви від покупки.

У випадку, якщо немає документів, які підтверджують вашу правоту, можна використати докази свідків у суді! Але пам'ятайте: документи завжди надійніше за свідка!

Порядок відпускання та прийому споживачем придбаного товару.

Купуючи продукти харчування, необхідно звернути увагу на наявність маркування, яке передбачає собою інформацію для споживача про:

- загальну назву харчового продукту, його масу або об'єм;
- склад харчового продукту, якщо він виготовлений з кількох складників, із зазначенням переліку назв використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок;
- харчову та енергетичну цінність;
- найменування, адресу виробника та місце виготовлення тощо.

Особливу увагу слід звернути на дату виготовлення, термін та умови реалізації, цілісність упаковки, наявність сторонніх запахів і ознак замокання.

Відсутність на товарі маркування державною мовою та відповідної інформації свідчить про те, що товар є неякісним та можливо навіть небезпечним для вживання.

Відпускання непродовольчих товарів проводиться в упакованому вигляді. Упаковка товарів повинна відповідати вимогам відповідних санітарних правил та забезпечувати збереження товарів.

Якщо пропонується товар без упаковки, не погоджуйтесь на такий, оскільки відсутні будь-які гарантії щодо збереження його товарного вигляду та комплектності.

Доставка товарів споживачу оформляється замовленням-квитанцією або іншим документом із зазначенням найменування суб'єкта господарювання, прізвища

споживача, його місця проживання, дати оформлення замовлення, назви товару, артикула, кількості предметів, видів і вартості послуг, часу їх виконання тощо.

У разі виявлення невідповідності товарів умовам продажу (даним, зазначеним у розрахунковому документі), некомплектних або товарів неналежної якості споживач може відмовитися від прийняття цих товарів. У цьому разі оформляється акт, у якому зазначаються причини відмови. На підставі акта суб'єкт господарювання повинен доставити споживачеві товари без недоліків або повернути вартість товарів та послуг.

В жодному разі не підписуйте будь-яких документів про якість та комплектність доставленого товару, не перевіривши цього фактично.

Правильно пред'являйте претензії.

Закон надає право споживачеві самостійно вибирати, кому пред'являти претензії щодо якості товару та усунення недоліків. Це, на вибір споживача, може бути або продавець його товару, або його виробник, або підприємство, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

Ми рекомендуємо пред'являти претензії виключно суб'єкту – продавцю товару. Оформлення претензій здійснюється виключно письмово, із зазначенням обставин справи та вимог споживача відповідно до чинного законодавства.

Вимагайте усунення недоліків у строк 14 днів, а не в інший термін, що пропонується.

Нагадуємо, що доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику або сервісній організації та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника або того ж сервісного центру.

Не забувайте вимагати від продавця (тільки в письмовій формі) видачу аналогічного

товару з обмінного фонду магазину на час ремонту Вашого основного виробу (якщо товар віднесено до переліку товарів, з яких створюється обмінний фонд).

Приймаючи товар з ремонту – перевіряйте його справність, комплектність і цілісність одразу на місці. Не поспішайте підписувати документи, не перевіривши справність товару. Якщо встановлена невідповідність товару або виникли будь-які інші дефекти – не приймайте такий товар, вимагайте їх повного усунення.

А в тому випадку, якщо виконавцем будуть порушені вказані терміни ремонту, тільки в цьому випадку споживач зможе вимагати обмін товару або повернення коштів (також письмово). Пам'ятайте, дотримуючись цих нескладних правил, Ви самостійно зможете захистити свої права та убезпечити себе від небажаного придбання товару або замовлення послуги.