Додаток 1 до листа від 29.03.2018 № 133

**«Корисна інформація для споживачів»**

На виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 983-р «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року», з метою захисту прав споживачів в області проводиться інформаційно-просвітницька робота. Зокрема, на офіційному сайті Луганської обласної державної адміністрації інтегровано знаходиться веб-сайт Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області, де висвітлюються актуальні питання у сфері прав споживачів (<http://lugdpss.gov.ua/>).

Крім цього, в області діє Луганський обласний контактний центр. На головній сторінці офіційного веб-сайту облдержадміністрації знаходиться номер телефону «гарячої лінії» – 0 800-505-107, за яким можна зателефонувати та отримати відповідну інформацію, в тому числі у сфері прав споживачів.

Також, переходячи за цим посиланням <http://loga.gov.ua/oda/about/depart/okc/grafik_roboti_ta_kontaktna_informaciya_luganskogo_oblasnogo_kontaktnogo_centru> можна ознайомитися з роботою та контактною інформацією Луганського обласного контактного центру.

Разом із цим, на веб-сайті облдержадміністрації створено Інтернет-приймальню, де кожен відвідувач може залишити своє звернення, на який буде надана відповідь(<http://old.loga.gov.ua/oda/faq/>).

З метою захисту прав споживачів на офіційному веб-сайті Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області, а також у засобах масової інформації широко висвітлюються публікації щодо випробувань товарів, проведених в акредитованих лабораторіях на замовлення громадських об’єднань споживачів.

Наприклад, «Інформування споживачів щодо використання несертифікованих торгівельних електронних ваг суб’єктами господарювання»(<http://lugdpss.gov.ua/novyny/vsi-novyny/628-informuvannya-spozhivachiv-shchodo-vikoristannya-nesertifikovanikh-torgivelnikh-elektronnikh-vag-sub-ektami-gospodaryuvannya>); «Купуючи прикраси, не будьте легковажними!» (<http://lugdpss.gov.ua/novyny/vsi-novyny/623-kupuyuchi-prikrasi-ne-budte-legkovazhnimi>); «Як вибрати безпечну іграшку для дитини?» (<http://lugdpss.gov.ua/novyny/vsi-novyny/607-yak-vibrati-bezpechnu-igrashku-dlya-ditini>); «Моніторинг споживчого ринку відділом ринкового нагляду Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області» (<http://lugdpss.gov.ua/novyny/vsi-novyny/553-monitoring-spozhivchogo-rinku-viddilom-rinkovogo-naglyadu-upravlinnya-zakhistu-spozhivachiv>) тощо.

Додаток 2 до листа від 29.03.2018 № 133

**Права споживачів**

**Захист прав споживачів** – це складова частина захисту прав людини. В державах з розвиненою економікою споживач здійснює керівну функцію на споживчому ринку. А це можливо лише за активної життєвої позиції кожного громадянина країни та державної підтримки.

Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України про те, що людина, її життя і здоров’я, честь та гідність, недоторканність і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, **права споживачів**належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу. Ці принципи конкретизовано в положеннях **ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»** (далі Закон),згідно з якою, споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізовується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

1. захист своїх прав державою;
2. належну якість продукції та обслуговування;
3. безпеку продукції;
4. необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
5. відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
6. звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
7. об’єднання в громадські організації споживачів (об’єднання споживачів).

Цей перелік не є вичерпним, оскільки згідно п. 2 ст. 4 інші права споживачів, що витікають з основних задекларованих прав встановлені в низці статей Закону України «Про захист прав споживачів», а також у постановах Кабінету Міністрів України, правилах і переліках, затверджених відповідними постановами та у наказах міністерств і відомств.

Слід відзначити, що частина прав залишається лише задекларованою, інша – розписана із застосуванням елементів процесуального права. Так, згідно зі ст. 5 Закону, «Держава *створює умови*для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав», але при цьому Закон не містить детальних механізмів щодо навчання споживачів. До детально описаних прав з механізмами їх реалізації, можна віднести насамперед права, зазначені в статтях 8 – 13 та 18 Закону України «Про захист прав споживачів». Ці статті встановлюють багато прав і механізмів їх реалізації, якими можна користуватися у повсякденному житті.

Зокрема, ст. 8 Закону визначає права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку *недоліків*(будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або пред’явленим до неї вимогам, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем), споживач, в порядку та у строки, встановлені законодавством, має право вимагати

1) пропорційного зменшення ціни;

2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку *істотних недоліків,*які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, встановлені законодавством, і на підставі обов’язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника

1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;

2) заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Особливе значення у правовідносинах, що виникають між споживачем та виробником, продавцем, виконавцем, має поняття «недолік» та «істотний недолік» товару (роботи, послуги), тому що виявлення недоліку або істотного недоліку є підставою для застосування до виробника, продавця, виконавця різних заходів юридичного характеру, передбачених Законом.

Наприклад, споживачі рідко користуються своїм правом отримання на час гарантійного ремонту товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє споживача), зобов’язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів».

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару (ст. 709 «Порядок і строки задоволення вимог покупця про заміну товару або усунення недоліків» Цивільного кодексу України).

У разі придбання товару належної якості (ст. 9 Закону) споживач має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі. Обмін товару належної якості провадять, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром. Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню) з підстав, зазначених у цій статті, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від19.03.1994 № 172  «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів».

Остання редакція Закону значно наблизила українські норми до вимог ЄС. Наприклад, в частині захисту прав споживачів в разі придбання ними продукції у кредит (ст. 11), укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями (ст. 12), при укладенні договору на відстані (ст. 13), визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача (ст. 18), заборона нечесної підприємницької діяльності (ст. 19).

Слід відзначити, що, на жаль, небагато громадян України знають свої права як споживачів. Як свідчить практика реалізації заходів щодо захисту прав споживачів у сфері торгівлі, ресторанного господарства і послуг, нині часто-густо порушуються законодавчо визначені права громадян як споживачів. Споживчий ринок насичений неякісними, фальсифікованими та небезпечними для життя і здоров’я людей товарами, передусім харчовими продуктами. Не реалізується право споживачів на отримання необхідної доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари, роботи, послуги, частими є порушення правил торговельного обслуговування та порядку надання послуг.

Керівні принципи свідчать, що захист прав споживачів має неабияке значення для соціально-економічного розвитку країн. Слід звернути увагу на той факт, що споживачі переважно знаходяться в нерівному становищі з погляду економічних умов, рівня освіти і купівельної спроможності. Ці принципи покладено в основу прийнятого 12 травня 1991 року Закону України «Про захист прав споживачів».

Готуючись прийняти правила функціонування Євросоюзу, не треба забувати, що відповідно до міжнародного законодавства і практики (насамперед до Керівних принципів захисту прав споживачів, прийнятих Генеральною Асамблеєю Організації Об’єднаних Націй), цивілізовані країни у всіх сферах діяльності повинні додержуватися принципу пріоритетності прав споживачів, сприяти підвищенню ролі споживача у суспільстві. Такий підхід є умовою розвитку внутрішнього ринку, що надто актуально в Україні, а також впливає на міжнародний імідж нашої держави.

З повним текстом Закону можна ознайомитись за посиланням: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/ru/1023-12.

Додаток 3 до листа від 29.03.2018 № 133

**Право споживача на інформацію про продукцію**

У відповідності до ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), що забезпечує можливість їх компетентного вибору.

Інформація про товари (роботи, послуги) повинна бути надана споживачу до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги) і повинна містити:

* 1. назву товару, найменування і зображення знаку товарів чи послуг, під якими вони реалізуються;
  2. назви нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари (роботи, послуги);

*Для товарів вітчизняного виробництва це, перш за все, номер стандарту (ДСТУ, ГОСТ) чи ТУ (технічні умови). Якщо вони не вказані, то цілком імовірно, що продукція вироблена за неперевіреною технологією та має сумнівну якість, а, можливо, є небезпечною для здоров'я. На товари, які ввозяться на територію України, повинен бути документ, що підтверджує їхню належну якість.*

* 1. перелік основних споживчих властивостей товару, а стосовно харчових продуктів – склад, калорійність, вміст шкідливих для здоров'я речовин у порівнянні з обов'язковими вимогам нормативних документів і протипоказання до їх застосування;
  2. відомості про склад шкідливих для здоров'я речовин та обмеження стосовно застосування окремої продукції, якщо такі обмеження встановлені нормативно-правовими актами;
  3. відмітку про наявність в їх складі генетично модифікованих компонентів;
  4. ціну та умови придбання товарів (робіт, послуг);

*На товарах обов'язково повинен міститися цінник. При цьому ціна може бути вказана безпосередньо на упаковці (етикетці).*

* 1. дату виготовлення;

*Дуже часто на харчових продуктах замість дати виготовлення вказують дату, до якої їх «бажано використати». Це є прямим порушенням закону і прав споживачів.*

* 1. відомості про умови зберігання;
  2. гарантійні обов'язки виробника (виконавця);
  3. правила і умови ефективного використання товарів (робіт, послуг);

*Це, зокрема, умови зберігання, попередження стосовно впливу високих чи низьких температур, води, світла і т.п.*

* 1. строк служби (придатності) товарів (результатів робіт), відомості про необхідні дії споживачів по його закінченні, а також можливих наслідках у випадку недотримання цих дій;
  2. найменування і адреса виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції стосовно прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

*Харчові продукти, упаковані і розфасовані на території України, повинні містити інформацію про місце їх походження.*

Додаток 4 до листа від 29.03.2018 № 133

**Що робити споживачу, якщо ціни на ціннику і в чекові не співпадають?**

Частиною 1 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон) передбачено право споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію, в тому числі, повинна містити дані про ціну (тариф),умови та правила придбання продукції.

Частина 3 цієї ж статті встановлює **вимоги до цінника**.

Так, продавець (виконавець),який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції. Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння. Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

Відповідно до пункту 8 статті 3 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» суб’єкти господарювання, які здійснюють розрахункові операції в готівковій та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) при продажу товарів (наданні послуг) у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг, а також операції з приймання готівки для подальшого її переказу зобов’язані реалізовувати товари (надавати послуги) за умови наявності цінника на товар (меню, прейскуранта, тарифу на послугу, що надається) у грошовій одиниці України.

На жаль, дуже часто трапляється ситуація, коли споживач бачить одну ціну на ціннику певного товару і, власне, розраховує сплатити саме таку ціну, однак під час розрахунку на касі виявляється, що ціна на вибраний товар є іншою, як правило, більшою.

Без сумнівів, у такому випадку **порушені ваші права як споживача**. Також слід пам’ятати, що відповідно до частини 8 статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів» **нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами тлумачяться на користь споживача.**

Отже, при виникненні відповідних непорозумінь при розрахунку за товар насамперед слід звернутися до адміністрації магазину з вимогою повернення різниці між ціною на ціннику та ціною, зазначеною у чеку.

Відмова продати вам товар за такою ціною є знову ж таки **порушенням вашого права споживача.** У випадку відмови можна залишити відповідний запис у Книзі відгуків і пропозицій.

Додаток 5 до листа від 29.03.2018 № 133

**Пам’ятка споживача: Як діяти покупцю, який випадково розбив чи пошкодив товар у магазині?**

Досить часто трапляються такі неприємні ситуації, коли в магазині покупець ненароком впускає або ж зачіпає товар, який лежить неналежним чином, і він розбивається чи пошкоджується. і, як правило, працівники магазину/адміністрація/охорона починають відразу вимагати сплатити кошти за такий зіпсований товар.

У таких ситуаціях, перш за все, потрібно з’ясувати, хто насправді винен в тому, що товар пошкоджено – покупець, адміністрація магазину, яка неправильно зберігала/розмістила цей товар в торговому залі, чи можливо зовсім інший покупець?

Важливо зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» у таких ситуаціях однозначно захищає покупця (споживача). Однак в таких ситуаціях часто буває багато нюансів.

Згідно зі статтею 323 Цивільного кодексу України, ризик випадкового знищення та випадкового пошкодження (псування) майна несе його власник, тобто магазин. Відповідно до ст. 668 Цивільного кодексу України ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження товару переходить до покупця з моменту передання йому товару. Тобто, коли продукцію не передано покупцю, ризик пошкодження лежить на власникові/магазинові, а тому покупець не повинен сплачувати кошти за розбитий/зіпсований товар, оскільки він ще не придбав його.

Якщо ж адміністрація/охорона магазину наполягає на своєму, вимагайте скласти акт про нанесення шкоди та надати факти, які, на думку адміністрації магазину, доводять вашу вину. Слід підкреслити, що вину покупця, а також чи він повинен платити за такий товар може встановити тільки суд. Тобто покупець повинен пам’ятати – нічого на місці не оплачується, на місці тільки фіксується.

Якщо адміністрація магазину відмовляється складати будь-які акти і однаково вимагає сплатити кошти, покупець повинен пам’ятати, що відповідно до ч. 2 ст.17 ч.2 Закону України «Про захист прав споживачів» забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту. Однак споживачу необхідно довести, що він розбив/зіпсував товар випадково. І у цьому може дуже допомогти запис із камери відео-спостереження.

У випадку, коли адміністрація/охорона магазину переходить до більш рішучих дій і взагалі не випускає покупця з приміщення, слід згадати ще й про пункти 1, 4 і 5 статті 19 Закону України «Про захист прав споживачів», в яких йдеться про заборону нечесної підприємницької практики та агресивної діяльності.

Так, агресивною вважається підприємницька практика, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає або може впливати на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції.

Крім того, як агресивні забороняються такі форми підприємницької практики: створення враження, що споживач не може залишити приміщення продавця (виконавця) без укладення договору або здійснення оплати, а також вимога оплати продукції, наданої продавцем (виконавцем), якщо споживач не давав прямої і недвозначної згоди на її придбання.

У випадку, коли після всіх аргументів покупця однаково продовжують примушувати платити за розбитий/пошкоджений товар і відмовляються складати акт та фіксувати.

Додаток 6 до листа від 29.03.2018 № 133

**Щодо обов’язку продавців видавати розрахункові документи встановленої форми при реалізації побутових товарів, що підлягають гарантійному ремонту**

Згідно з ч.11 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», у разі виявлення недоліків у товарі, вимоги споживача щодо технічно складних побутових товарів розглядаються після пред’явлення споживачем розрахункового документа, передбаченого Законом України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» та технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу. Звертаємо увагу споживачів на необхідність вимагати від продавця (суб’єкта господарювання) видачі розрахункового документу встановленої форми при купівлі технічно складних побутових товарів.

Форма і зміст розрахункових документів, які повинні видаватися при здійсненні розрахунків суб’єктами господарювання для підтвердження факту продажу (повернення) товарів, регулюються Положенням про форму та зміст розрахункових документів, затвердженим наказом Міністерства фінансів України від 21.01.2016 № 13, зареєстрованим в Мін’юсті 11.02.2016 за № 220/28350.

Статтею 9 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що обмін товару належної якості проводиться, якщо він не використовувався і збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», технічно складні побутові непродовольчі товари широкого вжитку (прилади, машини, устаткування та інші), які складаються з вузлів, блоків, комплектуючих виробів, відповідають вимогам нормативних документів, мають технічні характеристики, супроводжуються експлуатаційними документами і на які встановлено гарантійний строк.

Перелік груп технічно складних побутових товарів, що підлягають гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, в цілях застосування реєстраторів розрахункових операцій, затверджено [постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 № 231](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/231-2017-%D0%BF/print).

Ст. 3 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» встановлює, що суб’єкти господарювання, які здійснюють розрахункові операції в готівковій та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) при продажу товарів (наданні послуг) у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг, зобов’язані, зокрема, видавати особі, яка отримує або повертає товар, отримує послугу або відмовляється від неї, включаючи замовлення, оплата яких здійснюється з використанням мережі Інтернет, при отриманні товарів (послуг) в обов’язковому порядку розрахунковий документ встановленої форми на повну суму проведеної операції.