

Пам'ятка споживачу "Якщо Ваші права порушено"

Згідно ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон), у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків придбаного, споживач, в порядку та й 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 товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, 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 наявних у продавця (виробника), товар.

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 вищенаведених ознак:

- він взагалі не може бути усунутий;
- його усунення потребує понад 14 календарних днів;
- він робить товар суттєво інший, ніж передбачений договором.

З огляду на вищезазначене споживач подає письмову скаргу на ім'я суб'єкта господарювання, в якій викладає суть питання. Суб'єкт господарювання повинен зареєструвати заяву споживача. Якщо суб'єкт господарювання відмовляє споживачу у реєстрації його заяви, споживач направляє звернення поштою з повідомленням про вручення.

Положеннями Закону, передбачено, що вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на який встановлений гарантійний строк, - технічного паспорта, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

Крім того, в разі порушення Ваших прав, як споживача Ви маєте право звернутися до суду або до Відділу контролю у сфері торгівлі, робіт та послуг

Управління захисту прав споживачів та контролю за регульованими цінами Головного управління Держпродспоживслужби у Полтавській області.

Відділ контролю у сфері торгівлі, робіт та послуг Управління захисту прав споживачів та контролю за регульованими цінами Головного управління Держпродспоживслужби у Полтавській області розглядає всі звернення споживачів, права яких було порушено, у встановлений чинним законодавством термін.

Згідно ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі інтернет, засобів електронного зв'язку(електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання громадянина, викладену суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинне бути підписано заявником(заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

При зверненні до Держпродспоживслужби подаються наступні документи:

- звернення;
- копія звернення до суб'єкта господарювання;
- копія документу, який засвідчує факт придбання продукції;
- копія технічного паспорта чи іншого документу, що замінює його, з позначкою про дату продажу;
- інші документи, які стосуються розгляду звернення.