ПАМ’ЯТКА СПОЖИВАЧА

(якщо ваші права порушені)

Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон), у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків придбаного товару споживач, в порядку та у строки, що 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, у 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:

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

2) 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 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.

З огляду на вищезазначене, споживач подає письмову заяву 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 повідомлення про вручення.

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

Крім того, в разі порушення ваших прав, як споживача ви маєте право звернутися до суду або Держпродспоживслужби України (01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1), її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті www.consumer.gov.ua), які знаходяться в областях та м. Києві. Держпродспоживслужба та її територіальні органи розглядають всі звернення споживачів, законодавством термін. Права яких було порушено, у встановлений чинним Згідно зі 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, телефонні "гарячі лінії" 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, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно 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 документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу;
- інші документи, які стосуються розгляду звернення.

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 тлумачаться 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. Також не зайвим буде одразу ж зібрати докази порушення ваших прав: сфотографувати цінник і, звичайно ж, зберегти чек. Споживач може також звернутися із відповідною заявою про порушення свої прав звернутися до суду або Держпродспоживслужби України (01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1), її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті www.consumer.gov.ua), які знаходяться в областях та м. Києві.

На що слід звернути увагу при здійсненні замовлення на виготовлення та встановлення металопластикових вікон, дверей, балконів тощо

Хочеться відзначити, що при придбанні, замовленні металопластикових виробів споживач має право, передбачене в законодавстві, вимагати у суб`єкта господарювання для ознайомлення:

- свідоцтво про його державну реєстрацію;

- ліцензію на проведення будівельних робіт або при її відсутності, договір з організацією, яка здійснюватиме монтаж виробів і навіть договір з виробником продукції, який підтверджує, що саме цей суб`єкт господарювання є представником продукції.

При ознайомленні з вказаними документами вже на першому етапі можна зробити певні висновки – чи слід замовляти вироби саме у цього підприємства?

Як показує практика, підприємства зареєстровані в інших регіонах України (Харківська, Дніпропетровська, Полтавська та інші області), легко зникають після отримання грошей від споживачів не виконавши в повному обсязі умови укладених із споживачами договорів. Відсутність ліцензії на проведення будівельних робіт відразу викликає сумніви в правильності і якості проведених вимірів для подальшого виготовлення виробів, проведеного монтажу виробів і подальшого їх використання.

Більшість скарг споживачів поступає на підприємців, які приймають замовлення за столиком де-небудь в супермаркеті (універмазі, на ринку, в магазині) або прямо на вулиці тощо. При спробах розглянути заяви споживача з`ясовується, що підприємець на короткий термін узяв в оренду певну площу у вище перелічених місцях, одержав замовлення, гроші і переїхав здійснювати свою «діяльність» за іншою адресою. В кращому випадку замовлення виконають, але не будуть дотримані гарантійні зобов`язання, у гіршому – споживач залишається і без грошей і без замовленого виробу. Інспекція, на жаль, не займається розшуковою діяльністю, і такі скарги доводиться відправляти до органів внутрішніх справ. Який висновок? Наша порада полягає у тому, що: по-перше, зайвих грошей не буває, а по-друге, гарантійний термін експлуатації ПВХ виробів складає, як правило, 5 років (тобто досить тривалий термін), тому вибір виконавця послуги з виготовлення ПВХ конструкцій повинен бути достатньо обґрунтованим. Перевагу слідує віддавати стаціонарно розміщеним підприємствам, а також таким, які достатньо довго працюють в цій сфері діяльності і мають хороші відгуки про свою роботу.

Договір – це основна умова при замовленні металопластикових виробів.

Тепер про саме замовлення. Основною умовою замовлення металопластикових виробів є укладення письмового договору, оскільки всі усні домовленості між споживачем і суб`єктом господарювання можна довести тільки у судовому порядку.

При цьому слід відзначити, що споживачеві необхідно уважно ознайомитися з умовами договору, який повинен містити:

- всі замовлені споживачем роботи;

- терміни виконання замовлення;

- порядок оплати;

- гарантійні зобов`язання виконавця, його права і обов`язки;

- конфігурацію і розміри замовлених виробів і т.п.

Так однією з хитрощів суб`єктів господарювання при укладенні договору є відсутність в ньому інформації щодо такої послуги як монтаж виробів, що приводить до неможливості пред`явлення претензій споживача до якості монтажу виробів.

В першу чергу, слід звернути увагу в договорі на порядок оплати замовлення і термін його виконання. Оскільки в більшості договорів, що укладаються із споживачами, йдеться про термін виконання замовлення саме після 100% оплати, то коли споживачем вноситься лише частина вартості замовлення, це дає можливість суб`єкту господарювання затягувати термін виконання замовлення на невизначений час. Тому наявність вказаних розбіжностей в умовах договору з усними обіцянками виконавців відразу повинна насторожувати споживача.

Крім того споживачу, обов`язково необхідно запитати від підприємства документ про оплату замовленої послуги, або відмітки в договорі про його оплату з вказівкою сплаченої суми.

Відзначимо, що доступність роботи на ринку металопластикових виробів приводить до появи на ньому шахраїв, які укладають фіктивні договори із споживачами на вулиці, у них удома, в інших місцях, наприклад таких, як ділянка 2х2 в приміщенні якогось магазина, тільки не в приміщенні офісу підприємства, оскільки офісу просто немає. Для того, щоб уникнути конфліктних ситуацій, фахівці Інспекції радять укладати договори безпосередньо в офісах суб`єктів господарювання, які вже тривалий час знаходяться на ринку металопластикових виробів, уважно ознайомившись зі всіма документами, і здійснювати оплату замовлення через банківські установи.

Також при виборі підприємства, в якому Ви хочете придбати вікна, спирайтеся на досвід своїх сусідів, знайомих, родичів, які вже замовляли в цьому підприємстві металопластикові вироби і залишилися задоволені їх якістю.

Інструкція про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування

1. Всі підприємства (одиниці) роздрібної торгівлі та громадського харчування незалежно від форм власності ведуть Книгу відгуків і пропозицій встановленої форми до якої покупці (відвідувачі) записують скарги, пропозиції, відгуки та зауваження (надалі - заяви).

2. Книга відгуків і пропозицій знаходиться в торговельному залі підприємства у спеціальному відкритому футлярі на видному та доступному для покупців (відвідувачів) місці. Дії та пояснення персоналу підприємств стосовно тимчасового знаходження або постійного зберігання Книги в кабінетах керівників або в сейфах підприємства є незаконними.

3. У підприємствах роздрібної торгівлі, що мають відділи, Книга відгуків і пропозицій ведеться в кожному відділі, а у великих підприємствах громадського харчування - в кожному залі обслуговування. Це положення передбачає зручності для споживачів, що користуються послугами великих підприємств.

4. Кожне дрібнороздрібне торговельне підприємство (за винятком лотків, столиків тощо) повинно мати Книгу відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному місці і надається покупцю (відвідувачу) на першу його вимогу. Невеликим торговельним підприємствам, що розташовані по дорозі додому тощо, споживачі часто «вибачають» різні недоліки роботи, керуючись зручністю розташування. Пам'ятаймо, що ці заклади також мають забезпечувати відвідувачів якісними послугами у повному обсязі.

5. Покупцю (відвідувачу), який бажає зробити запис до Книги відгуків і пропозицій, повинні бути створені необхідні для цього умови. Забороняється вимагати від заявника пред'явлення будь-яких особистих документів або пояснення причин, що викликали необхідність написання скарги, пропозиції, відгуку, зауваження. Відвідувач має право зробити запис за столом, у зручному для цієї дії місці, де зможе зосередитися на змісті запису та своїх вимогах до підприємства. Споживачам корисно знати про рівень повноважень представників підприємства.

6. Працівник підприємства роздрібної торгівлі (громадського харчування), дії якого викликали нарікання, повинен не пізніше наступного дня повідомити про це керівника підприємства або його заступника та надати письмове пояснення з приводу його виникнення. Вимога направлена на захист прав споживачів та вплив на порушників цих прав.

7. Керівник підприємства роздрібної торгівлі (громадського харчування) або його заступник зобов'язаний в тижневий термін розглянути запис, що внесений до Книги відгуків і пропозицій, розібратися по суті питання та вжити необхідних заходів до усунення недоліків і порушень в роботі підприємства або до реалізації висловлених пропозицій. Керівник підприємства або його заступник за результатами розгляду заяви повинен подати у Книзі відгуків і пропозицій на зворотному боці заяви покупця (відвідувача) інформацію про заходи, яких вжито, та у тижневий термін, в обов'язковому порядку, надіслати письмову відповідь заявнику за вказаною ним адресою. Копії листів, якими дана відповідь покупцям (відвідувачам), зберігаються у керівника підприємства або його заступника протягом року. Від особистого бажання відвідувача залежить, чи вказувати у зробленому записі адресу або номер контактного телефону: про результати реагування на ваші вимоги можна дізнатися безпосередньо з Книги,

а також відповідних дій персоналу підприємства. Якщо бажаєте отримати від продавця письмову відповідь, залиште у записі свою домашню адресу, або номер поштового відділення – до запиту на ваше ім'я.

8. Записи інших покупців (відвідувачів), зроблені у Книзі відгуків і пропозицій з метою спростування раніше внесеної до неї заяви, підлягають перевірці та приймаються до уваги керівником підприємства тільки за умови підтвердження викладених у них фактів.

9. Якщо для здійснення заходів по усуненню зазначених покупцем (відвідувачем) недоліків або виконання його пропозицій необхідно більше семи днів, то керівник підприємства або його заступник визначає інший термін виконання, але не більше 15 днів, про що зазначається у Книзі відгуків та пропозицій. Візьміть до уваги, що у зазначених випадках представниками підприємства має бути зроблений відповідний запис в Книзі відгуків і пропозицій.

10. У разі, коли суб'єкт господарювання має у підпорядкуванні декілька підприємств торгівлі, громадського харчування (структурних одиниць), а питання, що поставлене у заяві покупця (відвідувача), не може бути вирішене безпосередньо в підприємстві, керівник структурної одиниці зобов'язаний в тижневий термін подати його на розгляд господарюючого суб'єкта та письмово повідомити про це покупця (відвідувача) за вказаною ним адресою. Споживач у своєму записі в Книгу має залишити свою адресу, або вказати, що він буде отримувати інформацію безпосередньо з Книги.

11. У разі надходження від покупців (відвідувачів) скарг щодо грубого порушення правил торгівлі, законодавства про захист прав споживачів, роздрібних цін, керівник підприємства торгівлі, громадського харчування (структурної одиниці) повинен не пізніше наступного дня повідомити про це керівника господарюючого суб'єкта.

12. Керівні працівники зобов'язані щоквартально перевіряти правильність ведення Книги відгуків і пропозицій в усіх підпорядкованих йому підприємствах торгівлі та громадського харчування (структурних одиницях), вживати заходів до усунення недоліків, що мають місце в роботі, та причин, які викликають скарги покупців (відвідувачів). Вимоги Інструкції по веденню Книги встановлюють конкретні терміни для здійснення відповідачем необхідних заходів , а також для контролю їх виконання уповноваженими особами.

13. Вилучення Книги відгуків і пропозицій з підприємств торгівлі (громадського харчування) для перевірок, зняття копій та інших цілей не допускається, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

14. Порушення працівниками роздрібної торгівлі та громадського харчування порядку ведення Книги та розгляду скарг і пропозицій покупців (відвідувачів) дають підстави для притягнення їх до відповідальності згідно з чинним

законодавством. Якщо записи споживачів в Книзі стосуються певних працівників підприємства та неодноразово повторюються, то до таких несумлінних працівників мають бути вжиті передбачені законодавством заходи адміністративного чи матеріального впливу. Це - механізм реалізації права споживача на повагу та якісний рівень обслуговування.

15. Обґрунтовані скарги, їх кількість і характер враховуються керівником підприємства при вирішенні питання про матеріальне та моральне стимулювання працівників підприємств роздрібної торгівлі (громадського харчування).

16. Книга відгуків і пропозицій є документом суворої звітності. Термін зберігання Книги, що повністю заповнена, - один рік . Книга відгуків і пропозицій, що не повністю заповнена протягом календарного року, є чинною у наступному році , про що робиться відповідний запис у Книзі. Книга відгуків і пропозицій підлягає заміні на нову не пізніше п'яти днів з дати заповнення третього з кінця бланку для заяв. Книга, що повністю заповнена, разом з коротким звітом про характер скарг та заходи, що вживалися, передається до господарюючого суб'єкта на зберігання. Про прийняття Книги господарюючим суб'єктом робиться відмітка у спеціальному журналі. Книга не поновлюється з початком нового календарного року, якщо вона не повністю заповнена. При її заповненні та заміні на нову Книгу, споживач має право на отримання інформації про вжиті заходи щодо записів у попередню Книгу, яка вже заповнена. Таким чином, будь-які пояснення представників продавця про неможливість надання споживачам Книги, що часто мають місце на практиці, є незаконними.

17. Господарюючий суб'єкт забезпечує всі підпорядковані підприємства роздрібної торгівлі (громадського харчування) Книгами відгуків і пропозицій, видає їх підприємствам пронумерованими, прошнурованими, завіреними підписом керівника та печаткою господарюючого суб'єкта. Дата видачі Книги та найменування господарюючого суб'єкта, що отримав її, відмічаються в спеціальному журналі.

18. Повний текст цієї Інструкції, адреси та номери телефонів місцевих органів захисту прав споживачів та відділів з питань торгівлі друкуються на першому аркуші Книги відгуків і пропозицій.

19. Відсутність в підприємствах роздрібної торгівлі (громадського харчування) Книги відгуків і пропозицій, недодержання порядку її ведення вважається порушенням правил торговельного обслуговування населення, за що керівник несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

Поради споживачам при відвідуванні закладу громадського харчування

Відносини між відвідувачами та підприємствами громадського харчування регулюються, в першу чергу, Правилами роботи закладів (підприємств)

ресторанного господарства та Порядком провадження торговельної діяльності та правилами торговельного обслуговування населення.

Згідно з цими правилами на фасаді приміщення має бути вивіска із зазначенням типу і назви підприємства або уповноваженого ним органу. Біля входу на видному місці розміщується інформація про режим роботи, його повинні дотримуватися підприємства всіх форм власності.

Зал для обслуговування повинен мати естетично оформлений інтер'єр, меблі, посуд, столові прибори та інший необхідний інвентар відповідно до типу підприємства.

Суб'єкти господарювання повинні забезпечити: наявність на видному та доступному для відвідувачів місці Куточку споживача, в якому розміщується інформація про найменування власника або уповноваженого ним органу, книга відгуків і пропозицій, адреси і телефони контролюючих органів, розміщення торгового патенту, ліцензії.

Перед початком обслуговування споживачу необхідно ознайомитися з меню, прейскурантом алкогольних напоїв, які повинні бути вивішені на видному місці в торговельному залі або надані офіціантом. У меню зазначається назва продукції, вихід і вартість однієї порції, а в прейскуранті - назва напою, вміст пляшки, ціна за неї, за 50 та 100 мл. Це дасть змогу отримати інформацію про ціни, вагу страв, виробів та запобігти прямому обрахункові. Крім того, необхідно звертати увагу на те, щоб меню і прейскурант алкогольних напоїв були підписані керівником виробництва та бухгалтером підприємства.

Підприємство зобов'язане забезпечити наявність страв, напоїв, виробів, зазначених у меню, прейскуранті, асортиментному переліку протягом усього робочого дня або періоду, визначеного для їх реалізації (сніданок, обід, вечеря).

Споживач має право на вільний вибір страв, напоїв за своїм бажанням, йому ніхто не може встановлювати мінімум вартості замовлення, примушувати придбати якусь продукцію обов'язкового асортименту.

У разі сумнівів щодо відпуску страв, напоїв, кулінарних виробів та підозрілої якості, без необхідних компонентів (у стравах), а також щодо правильності цін вимагайте від працівників закладу громадського харчування проведення контрольного перемірювання, переважування придбаної продукції та надання необхідних документів щодо якості, цін тощо.

Якщо ви придбали неякісну страву,напої або іншу продукцію громадського харчування, вимагайте безкоштовного усунення виявлених недоліків, зменшення розміру оплати за продукцію, без додаткової оплати - заміни на якісну, таку, що відповідає технологічним вимогам, повного відшкодування витрат, пов'язаних з придбанням продукції низької якості.

У випадках, коли продукція може зашкодити життю або здоров'ю споживача, суб'єкт господарювання зобов'язаний негайно припинити її реалізацію і виробництво до з’ясування обставин. Якщо причини, які призвели до шкоди, неможливо усунути, суб'єкт господарювання зобов’язаний зняти таку продукцію з виробництва та реалізації, відкликати від споживачів. Крім цього, він відшкодовує у повному обсязі завдані споживачам збитки.

Якщо на підприємстві запроваджено самообслуговування, споживачі мають право самостійно відібрати страви, вироби, напої з лінії роздачі або «шведського» столу (в залі). При обслуговуванні офіціантами всі види послуг надаються на замовлення споживачів через них.

Слідкуйте за тим, щоб після подачі страв, напоїв, надання послуги вам видали касовий чек, рахунок або інший письмовий документ, що засвідчує факт купівлі продукції або надання послуги. На підприємствах самообслуговування і магазинах (відділах) кулінарії касовий чек видається споживачеві після оплати вартості продукції готівкою.

У підприємствах з обслуговуванням офіціантами оплата вартості продукції здійснюється споживачем безпосередньо офіціанту відповідно до рахунку, що виписується на бланках рахунків, на яких передбачені графи для зазначення назв страв, кількості порцій, ціни за порцію, підсумкова сума.

Під час обслуговування за бажанням споживачів готова кулінарна продукція та покупні товари, крім алкогольних напоїв, можуть бути відпущені на винос у відповідній упаковці.

Пам'ятайте, що претензії, побажання щодо рівня торговельного обслуговування на підприємстві, якості придбаних страв, виробів Ви можете висловити в “Книзі відгуків і пропозицій”, яка повинна бути на видному місці й подаватися покупцю (відвідувачу) на першу його вимогу, причому без пред'явлення будь-яких особистих документів або пояснення причин, що викликали необхідність написання скарги, пропозиції, відгуку, зауваження. Керівник Підприємства має у тижневий термін надіслати письмову відповідь заявнику.

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 продукція не передана 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 ситуацію на місці, він повинен викликати поліцію.

Пам’ятка для споживачів, які мають намір користуватися послугами інтернет-магазину

Права споживача при купівлі товару через інтернет-магазин регулюються статтею 13 Закону України «Про захист прав споживачів». Закон визначає обсяг інформації, який обов’язково має бути доведений споживачу до моменту замовлення товару. Перед покупкою товару в інтернет-магазині необхідно звернути увагу на наявність на сайті такої інформації:

- найменування продавця, його місцезнаходження, порядок прийняття претензій;
- основні характеристики продукції;
- ціну, включаючи плату за доставку та умови оплати;
- гарантійні зобов'язання;
- інші умови поставки;
- порядок розірвання договору.

Як показує практика, споживач, придбаваючи товар через інтернет-магазин, у багатьох випадках не може реалізувати свої права, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів», у першу чергу у зв’язку із неможливістю встановити найменування продавця та його місцезнаходження. Інша інформація, окрім адреси електронної пошти та номеру мобільного телефону, на сайті інтернет-магазину не вказується, що фактично робить споживача безправним при придбанні неякісного товару. Слід зазначити, що законодавством України під найменуванням юридичної особи розуміється його організаційно-правова форма та назва. Наприклад, ТОВ «АААА», ПП «ББББ», ПрАТ «ВВВВ», тощо. Для фізичної особи-підприємця – це прізвище, ім’я та по-батькові. Аж ніяк не може бути найменуванням продавця назва інтернет-магазину (сайту/домену). Крім того, у більшості випадків продавці не є власниками інтернет-магазинів. І навіть більше, через один інтернет-магазин реалізовувати товар можуть декілька десятків продавців. Стосовно місцезнаходження продавця слід мати на увазі, що адреси, які вказуються у накладних, згідно з якими споживач отримує замовлений товар, це зазвичай адреси, за якими розташовуються поштові відділення або відділення підприємства, що надає послуги з доставки відправлення. Також слід зазначити, що в разі покупки товару через інтернет-магазин споживач не має можливості безпосередньо ознайомиться з товаром, а орієнтується тільки на зображення товару, його текстовий або словесний опис. Користуючись таким становищем, недобросовісні продавці можуть реалізовувати неякісний, фальсифікований або контрабандний товар, або взагалі після отримання коштів можуть: не надіслати товар; надіслати товар, який споживач не замовляв; надіслати товар, технічні характеристики якого не відповідають заявленим на сайті.

Окремо необхідно зазначити, що відсутність інформації про найменування та місцезнаходження продавця унеможливлює проведення перевірок з боку Держпродспоживслужби за скаргами споживачів. Держпродспоживслужба не має повноважень на проведення розшукових дій. Тому, щоб убезпечити себе від невдалої покупки в інтернет-магазині, зберегти кошти та нерви, радимо споживачам звертати увагу на наявність на сайті інформації, передбаченої статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема найменування та місцезнаходження продавця. У разі їх відсутності варто взагалі відмовитися від придбання товару в інтернет-магазині. Але якщо інформацію надано у повному обсязі – бажаємо Вам вдалої покупки!