**ПАМ**’**ЯТКА**

**щодо права споживача у разі придбання ним товару**

**неналежної якості**

**1. Правова основа:**

Закон України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон), Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 року № 833.

**2. Які права має споживач у разі придбання ним товару неналежної якості?**

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків 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, 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:

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.

Вищевказані положення визначені у частині першій статті 8 Закону.

Продавець і виробник під час продажу (реалізації) товару зобов’язані інформувати споживача про підприємства, що задовольняють вищевказані вимоги. За ненадання такої інформації Законом встановлюється відповідальність.

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою статті 8 Закону) зобов’язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

**3. У разі заміни товару:**

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться.

Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості на час купівлі.

При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред’явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

**4. У разі придбання споживачем непридатного харчового продукту:** Продавець зобов’язаний замінити його на харчовий продукт, який є придатним до споживання, або повернути споживачеві сплачені ним кошти.

**5. При пред’явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків** **товару:**

Недоліки повинні бути усунуті протягом **чотирнадцяти днів** з дати його пред’явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов’язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

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 відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

Споживач має право пред’явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку. Ця вимога може бути пред’явлена протягом установленого строку служби, а якщо такий не встановлено - протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки), допущені з вини виробника. Якщо цю вимогу не задоволено у чотирнадцятиденний термін, споживач має право на свій вибір пред’явити виробникові (продавцеві) інші вимоги, відповідно до частини першої статті 8 Закону.

Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

**6. Які документи споживачеві необхідно пред’явити для розгляду його вимог?**

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. 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.

Вимоги, встановлені частиною першою статті 8 Закону щодо товарів, виготовлених за межами України, задовольняються за рахунок продавця (імпортера).

**7. Куди звертатися за захистом?**

**1) Головне управління Держпродспоживслужби в Херсонській області** знаходиться за адресою: м. Херсон, вул. Перекопська, буд. 17.

Телефони:

(0552) 26-36-06 - Управління захисту споживачів;  
(0552) 32-17-36 - Управління безпечності харчових продуктів та ветеринарної медицини;  
(0552) 26-26-43 - Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства;  
(0552) 26-36-13 - Управління фітосанітарної безпеки.

**2)** **Місцевий суд.**

**ПАМ’ЯТАЙТЕ:**

При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

**Споживачі ЗВІЛЬНЯЮТЬСЯ від сплати судового збору за позовами, що пов’язані з порушенням їх прав.**



|  |  |
| --- | --- |
| Я МАЮ ПРАВО! | **Знаю! Дію! Захищаю!** |

**ЩОДО ПРАВА**

**СПОЖИВАЧА У РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ**

Херсон

2018