



ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З ПИТАНЬ БЕЗПЕЧНОСТІ  
ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ ТА ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ  
У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ  
УПРАВЛІННЯ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ

**РЕГЛАМЕНТ ДІЙ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ  
ГРОМАДЯН, ЩОДО ПОРУШЕННЯ ЇХ ПРАВ,  
ЯК СПОЖИВАЧІВ.**

**ВЗАЄМОДІЯМ ПРАЦІВНИКІВ ГОЛОВНОГО  
УПРАВЛІННЯ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ  
У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ  
ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В СФЕРІ  
РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАХИСТУ ПРАВ  
СПОЖИВАЧІВ**



## ЗМІСТ

ВСТУП.....	2
ХТО ТАКИЙ СПОЖИВАЧ ???.....	4
ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА У РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ .....	5
ПОРЯДОК ОБМІНУ ТОВАРУ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ.....	10
ОСНОВНІ ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ПРИ УКЛАДЕННІ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ВИКОНАННЯ РОБІТ.....	12
МЕХАНІЗМ ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ.....	17
ДОСУДОВИЙ ТА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧА.....	21
МЕХАНІЗМ ВЗАЄМОДІЇ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ГУ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ ТА ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З СПОЖИВАЧАМИ.....	24
НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ ПОЖИВАЧІВ.....	25

## Вступ

Законодавство, спрямоване на захист споживачів, існує вже багато століть. Спочатку вони стосувалися переважно невідповідної якості або підробок продукції щоденного споживання – наприклад, розведеного молока чи пива, крейди у хлібі, або домішок дешевших металів у золоті, тощо. Хоча закони були покликані, щоб зупинити обман, їх однаково потребували як споживачі, так і торговці. Чесні ремісники та постачальники харчової продукції не хотіли втрачати бізнес або знижувати ціни через неправомірну конкуренцію. Паралельні інтереси виробників і споживачів залишаються важливою рисою захисту прав споживачів у сьогоденній Європі.

Комплексний захист прав споживачів, у тому вигляді, у якому він обговорюється та втілюється сьогодні, почав розвиватися лише наприкінці 19-го сторіччя у США та у Європі. Це стало результатом промислової революції. До того часу, більшість того, що люди їли, пили та використовували у своїх будинках, вони або виробляли і робили самостійно, або купували в інших жителів своєї місцевості, яких вони знали особисто. Індустріалізація відділила виробництво та розподіл від громади, а також значно розширила спектр наявних виробів. Ринок став знеособленим, і все більше й більше товарів стало надходити здалеку. Відповідно, значно зросли можливості для шахрайства. Одночасно стало набагато важче отримати компенсацію від великої та віддаленої фабрики, ніж від свого сусіда, який, вірогідно, сам зробив свій товар. Окрім того, з розвитком реклами споживачі почали отримувати значну кількість інформації, яку вони не могли оцінити – вона могла бути точною та реалістичною, могла бути оманливою, або навіть повністю фальшивою, але як вони могли це визначити?

Ідею про перелік прав споживачів уперше запропонував Президент Кеннеді у своєму зверненні до Конгресу США у 1962 році. Це сталося 15-го березня – цю дату міжнародний споживчий рух згодом прийняв як Міжнародний день прав споживачів, а ЄС ухвалив її як День споживача у Європі.

Президент Кеннеді говорив про чотири права споживачів. Відтоді, завдяки дискусіям у споживчих організаціях, цей перелік було розширено до восьми прав, які прийняла і які захищає міжнародна організація «Консьюмерз Інтернешнл» та її члени. Більшість законів на захист прав споживачів розроблені на захист одного або кількох із таких прав, а комплексний «Акт про захист прав споживачів» охоплює всі з них.

Незалежно від віку, статі, професії, раси, соціального статусу, кожен з нас є споживачем. Щодня ми щось купуємо: одяг, взуття, техніку, користуємось послугами міського транспорту, заправляємо пальне у автомобіль, користуємось послугами мобільного зв'язку, інтернет. Всі ці блага цивілізації звичайно ж не безкоштовні, оплативши за них свої кривні, ми стаємо споживачами!

В Конституції України, стаття 42, проголошено: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

У статті 50 головного закону України встановлено: «Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена».

Право кожного на задоволення базових потреб - на житло, на достатній життєвий рівень, на охорону здоров'я та медичну допомогу – також гарантується Конституцією України.

Захист прав споживачів забезпечується Законом України «Про захист прав споживачів». Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів (крім харчових продуктів, якщо інше прямо не встановлено цим Законом), робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг.

Споживачі, що знаходяться на території України (не лише громадяни України, а й інших країн), під час придбання, замовлення чи використання товарів (робіт, послуг) мають право на:

- захист своїх прав державою;
- здобуття знань;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Вітчизняне законодавство щодо захисту прав та інтересів споживачів включає також й інші законодавчі та підзаконні акти, серед яких Закони України «Про рекламу», «Про інформацію», «Про освіту», «Про безпечність та якість харчових продуктів», «Про транспорт», «Про зв'язок», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами», «Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами», «Правила торгівлі на ринках», «Правила торгівлі у розстрочку фізичним особам», «Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами» тощо.

В Україні діють також певні європейські директиви в рамках міжнародних угод, підписаних нашою країною, які доповнюють вітчизняне законодавство на захист прав та інтересів споживачів нормами, визнаними у світовій та європейській спільноті, зокрема, звернення до Стразбурзького суду.

Сучасний динамічний ритм життя та ринок, що стрімко зростає, сприяє розвитку виробництва, а як наслідок кращому задоволенню потреб суспільства. Однак в погоні за збагаченням і освоєнням нових ринків, виробники та підприємці не рідко забувають про свої обов'язки, перед споживачем. Тому споживача не рідко обхавають, обраховують, не видають розрахункові документи, нав'язують товари з уявними достоїнствами за допомогою реклами. Що ж робити, щоб не потрапити на "гачок" нечесних підприємців, які намагаються Вас обманути???

Саме для цього ми розробили даний рекомендаційний довідник. Знання не горять у вогні, та не тонуть у воді, це ефективна зброя проти тих хто намагається Вас ошукати. Споживачькі знання дають змогу споживачам виробникам, реалізаторам грамотно поводитись в умовах ринку та чинному правовому полі, уникаючи лишніх конфліктів, стресів, та судових відносин. Не знання закону не звільняє від відповідальності, а обізнаність є страховкою в непередбачуваних ситуаціях.

Вдалих Вам покупок!

## ХТО ТАКИЙ СПОЖИВАЧ ???

В основі законодавства про захист прав споживачів закладено норми цивільного законодавства – Цивільний кодекс України, Закон України “Про захист прав споживачів”, тощо.

Закон України “Про захист прав споживачів” містить основні положення та принципи захисту прав споживачів, які відносяться до всіх відносин за участю споживачів.

То хто ж такий споживач??? У відповідності до ст. 1 Закону України “Про захист прав споживачів” споживач - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Таким чином, із вказаного визначення випливає те, що споживачем може бути фізична особа. Мається на увазі не тільки громадяни України, але й громадяни інших держав та особи без громадянства, які не являються юридичною особою. Також важливо зауважити, що фізична особа, яка лише цікавиться у продавця відносно властивостей товару, але не купує його, також вважається споживачем.

Як випливає із Закону споживачем є не тільки особа, котра придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги), але й особа яка ним безпосередньо користується. Тому, якщо особа отримала товар в якості подарунка, вона стає споживачем.

За змістом Закону випливає що споживачем є особа, яка придбаває та використовує товари, замовляє роботи (послуги) для власних побутових потреб, а не для комерційного або виробничого використання. Тому, якщо особа, придбала товари, роботи (послуги) з метою використання їх у підприємницькій діяльності, на таку особу, законодавство про захист прав споживачів не поширюється.

Згідно з Законом, споживачам гарантуються права на безпеку товарів, робіт, послуг для їх життя та здоров'я, на достовірну та необхідну інформацію про товари, роботи, послуги, що придбаваються, їх належну якість, відшкодування завданих їм збитків, на судовий захист у разі порушення їх прав.

## ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА У РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

У відповідності до ст. 8 Закону України “Про захист прав споживачів” встановлюються права та обов'язки споживача при придбанні 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.

Варто зауважити, що якщо на товар не встановлений гарантійний термін, вимоги у зв'язку з його недоліками, у відповідності до статті 680 Цивільного кодексу України, може бути пред'явлена протягом розумного строку, але в межах двох років, а щодо нерухомого нерухомого майна – в межах трьох років від дня передання товару споживачу.

Нормами чинного законодавства визначено, що **недолік** - будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем); **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.

Недоліки можуть бути явними та прихованими. Явні недоліки можуть бути виявлені при прийнятті (передачі) товару, наприклад шляхом огляду, примірки тощо, або для їх виявлення встановлені спеціальні правила, до прикладу – підключення до електромережі, тому подібне.

Приховані недоліки проявляють себе в процесі експлуатації (споживання) або зберігання.

При продажі товару, продавець зобов'язаний повідомити споживача про явні та приховані недоліки товару, якщо такі наявні.

Стосовно непродовольчих товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у частині першій цієї статті, задовольняються за згодою продавця.

Згідно з цією частиною задовольняються вимоги споживача щодо товарів, гарантійний строк на які не закінчився.

Законодавцем передбачено, що Вимоги споживача, встановлені частиною першою статті 8 Закону України "Про захист прав споживачів", пред'являються на вибір споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

Споживач має право пред'явити одну з вимог, передбачених частиною першою статті 8, а в разі її невиконання заявити іншу вимогу, передбачену частиною першою статті 8.

Зазначені вимоги за місцезнаходженням споживача задовольняють також створені власником продавця торговельні підприємства та філії, що здійснюють продаж аналогічних придбаним споживачем товарів, або підприємства, на які ці функції покладено на підставі договору. Функції представників підприємств-виробників виконують їх представництва та філії, створені виробниками для цієї мети, або підприємства, які задовольняють зазначені вимоги на підставі договору з виробником.

За наявності товару належної якості вимога споживача про заміну товару не належної якості підлягає негайному задоволенню, а в разі виникнення потреби в перевірці якості - протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

У разі відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установленний строк неможливо, споживач вправі на свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені законом.

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.

При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони 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.

Однак, не всі товари поширюється вимога про наявність обмінного фонду. Перелік товарів, з яких формується обмінний фонд, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.94 № 172 і включає в себе:

- телевізори,
- магнітоли,
- магнітофони,
- радіоприймачі,
- холодильники,
- морозильники,
- пральні машини,
- мікрохвильові печі,
- кухонні машини,
- в'язальні машини,
- шилососи,
- електропраски,
- електроміксер,
- електросоковижималки,
- телефонні апарати, в тому числі мобільного зв'язку,
- персональні комп'ютери та комплектуючі до них,
- апаратуру для відеозапису та відтворювання зображення і звуку,
- електрочайники,
- електрофени,
- електрокаварки.

Важливим є той факт, що відповідно до чинних законодавчих норм, передбачених статтею 8 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 установленний 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 строки, передбачені частиною дев'ятою цієї статті, споживач має право на свій вибір пред'явити виробникові (продавцеві) інші вимоги, відповідно до статті 8.

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 споживача, передбачені статтею 8 Закону України "Про захист прав споживачів", не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

У відповідності до ст. 17 Закону України "Про захист прав споживачів" у разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.

Гарантійні зобов'язання виробника (виконавця, продавця) регламентуються статтею 7 Закону України "Про захист прав споживачів". Так у відповідності до Закону виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором. Гарантійний строк на комплектуючі вироби повинен бути не менший, ніж гарантійний строк на основний виріб, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

Гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію або будь-якому іншому документі, що додається до продукції. Варто зауважити, що Гарантійні зобов'язання у будь-якому випадку включають також будь-які зобов'язання виробника (виконавця) або продавця, передбачені рекламою.

Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища, встановлюється строк придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до неї при продажу, і який вважається гарантійним строком.

Строк придатності обчислюється починаючи від дати виготовлення, яка також зазначається на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Продаж товарів, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув, забороняється.

На сезонні товари (одяг, хутряні та інші вироби) гарантійний строк обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України відповідно до Постанови № 172 від 19.03. 1994 року. У відповідності до вище зазначеного документу сформований перелік сезонних товарів, гарантійний термін за якими обчислюється з початку відповідного сезону.

Одяг, хутряні та інші вироби: весняно-літнього асортименту – з 1 квітня,  
осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня.

Взуття: зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня,  
весняно-осіннього асортименту - з 15 березня по 15 травня,  
з 15 вересня по 15 листопада,  
літнього асортименту - з 15 травня по 15 вересня.

У разі продажу товарів за зразками, поштою, а також у випадках, коли час укладення договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний строк обчислюється починаючи від дня передачі товару споживачеві, а якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складення - від дня їх здійснення, а якщо день передачі, установки (підключення) чи складення товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача до укладення договору купівлі-продажу, - від дня укладення договору купівлі-продажу.

Стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років, а стосовно об'єкта будівництва - не пізніше десяти років від дня передачі їх споживачеві.

При виконанні гарантійного ремонту гарантійний строк збільшується на час перебування продукції в ремонті.

Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

При обміні товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.

Гарантійне зобов'язання припиняється на загальних підставах, передбачених Цивільним кодексом України.

Гарантійне зобов'язання не припиняється у разі неможливості виконання такого зобов'язання з причини відсутності необхідних для його виконання матеріалів, комплектуючих або запасних частин.

## ПОРЯДОК ОБМІНУ ТОВАРУ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

Якщо придбаний товар не підійшов споживачу за формою, габаритами, фасоном, кольором або споживач не може його використати за призначенням з інших причин, він має право обміняти його на аналогічний у продавця у якого він був придбаний.

Однак таке право споживача залежить від декількох умов:

- 1) Споживач вправі обміняти товар тільки на аналогічний придбаному, але інший за кольором, фасоном, формою, габаритами (наприклад блокнот синій на аналогічний тільки зеленого кольору).
- 2) Обміняти можна лише товари, які не були у вжитку, збережений їх товарний вигляд та споживчі властивості, а також збережені пломби, ярлики, та виданий при покупці товарний чи касовий чек.
- 3) Існують обмеження щодо строку. Споживач може обміняти товар належної якості лише протягом 14 днів, не враховуючи день купівлі. За умов, якщо день придбання товару не співпадає з днем передачі товару споживачу, 14-денний строк обчислюється з наступного дня після передачі товару споживачу ( до прикладу при доставці товару логістичною компанією). Якщо товар потребує спеціальної установки, підключення тощо, 14-денний строк обчислюється з наступного дня з їх здійснення.
- 4) Не всі види непродовольчих товарів, які є належної якості підлягають обміну. Перелік товарів, які не підлягають обміну, затверджений постановою КМУ від 19.03.94 № 172 та ключас:
  - Продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни;
  - Непродовольчі товари:

- фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір
- корсетні товари
- парфюмерно-косметичні вироби
- пір'яно-пухові вироби
- дитячі іграшки м'які
- дитячі іграшки гумові надувні
- зубні щітки
- мундштуки
- апарати для гоління
- помазки для гоління
- розчіски, гребенці та щітки масажні
- сурдини (для духових музичних інструментів)
- скрипічні підборіддя
- рукавички
- тканини
- полегардинні і мереживні полотна
- килимові вироби метражні
- білизна натільна
- білизна постільна
- панчішно-шкарпеткові вироби
- товари в аерозольній упаковці
- друковані видання

- лінійний та листовий металопрокат, трубна продукція,
- пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні
- матеріали (деревноволокнисті та деревностружжові плити, фанера) і скло, нарізані або розкромлені під розмір, визначений покупцем (замовником)
- аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом
- вироби з натурального та штучного волосся (перуки)
- товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо)
- інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо)
- ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення та напівдорогоцінного каміння

Можлива ситуація, коли споживач просить обміняти товар, а аналогічного товару, іншого за кольором, фасоном, формою у продажу немає. У цьому випадку споживач вправі придбати будь які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням ціни або одержати назад гроші, сплачені за товар, який споживач повернув, або обміняти товар на аналогічний про надходженні такого у продаж. В останньому випадку споживач залишає продавцю свою адресу(номер телефону) і продавець зобов'язаний сповістити споживача про надходження у продаж відповідного товару. Якщо в результаті очікування споживач втратить інтерес до придбання товару, він вправі розірвати договір та вимагати повернення сплаченої за товар суми.

## Основні права споживачів при укладенні договорів про надання послуг та виконання робіт.

Управління захисту споживачів здійснює контроль у сфері робіт і послуг на підставі законів, положень та інструкцій, що стосуються відповідних робіт та послуг.

Діяльність з надання побутових послуг регулюється Цивільним кодексом України, Законами України «Про захист прав споживачів», «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими Постановою КМУ від 16.05.1994 р. № 313, іншими нормативно-правовими актами

Послуга - діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;

Робота - діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;

Згідно статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений строк - розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати:

- 1) безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк;
- 2) відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- 3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
- 4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи;
- 5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.

Зазначені вимоги підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) - протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором, чи протягом двох років з дня

прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого строку, встановленого законодавством або договором.

За наявності у роботі (послугі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

Якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послугі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати на свій вибір або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків.

Зазначені вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом строків, передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами, умовами договору, а в разі відсутності таких строків - протягом десяти років.

У разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення.

Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послугі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавця не пізніше трьох днів після їх виявлення.

Виконавець залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги) зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги).

Виконавці здійснюють побутове обслуговування населення після їх державної реєстрації як суб'єктів підприємницької діяльності, а у випадках, передбачених законодавством, за наявності торгового (спеціального торгового) патенту.

Виконавці повинні:

забезпечити знання і виконання своїми працівниками, які здійснюють побутове обслуговування замовників, Правил та дотримання інших нормативно-правових актів, що регулюють надання побутових послуг;

створити матеріально-технічну базу, забезпечити наявність обладнання та устаткування для надання побутових послуг згідно з встановленими нормативами;

формувати ціни на послуги відповідно до законодавства залежно від їх складності та якості;

забезпечити необхідний рівень кваліфікації працівників, зайнятих обслуговуванням замовників;

забезпечити відповідність виробничих приміщень, будівель, робочих місць, де провадиться діяльність з надання побутових послуг, необхідним екологічним і санітарно-гігієнічним умовам та вимогам нормативно-правових актів з питань охорони праці.

У приміщенні, де провадиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці повинні розміщуватися:



Правила побутового обслуговування населення;

витяг із Закону України «Про захист прав споживачів» в частині надання послуг;

перелік побутових послуг, що надаються;

інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника);

копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню та ліцензуванню;

зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів;

ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби;

перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги;

гарантійні зобов'язання виконавця послуг;

інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держспоживстандарту, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг;

книга відгуків і пропозицій.

У разі надання послуг поза межами приміщення виконавець повинен забезпечити умови для ознайомлення замовника з Правилами, надання замовнику на робочому місці виконавця інформації про найменування, розташування, номер телефону виконавця, що організував надання послуг, номер свідоцтва про державну реєстрацію та назву органу, що провів державну реєстрацію.

На фасаді приміщення виконавця повинно бути зазначено державною мовою його назву, найменування власника або уповноваженого ним органу, режим роботи.

Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами. Документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми. Розрахунковими документами, що засвідчують факт надання послуги, можуть бути: касовий чек для виконавців, які у розрахунках із замовниками використовують реєстратори розрахункових операцій (розрахункова квитанція у разі виходу такого реєстратора з ладу або тимчасового відключення електроенергії), квитанція, що є документом суворой звітності для виконавців, які згідно із законодавством не застосовують таких реєстраторів. Розрахунки із замовниками за надані послуги здійснюються у готівковій, безготівковій чи в іншій формі відповідно до законодавства.

Вартість послуг і матеріалів виконавця оплачується замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами угоди.

У разі надання виконавцем на прохання замовника додаткових послуг, непередбачених замовленням, їх вартість оплачується замовником за цінами, що діяли на час оформлення замовлення на ці послуги.

Замовлення на послуги можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів (далі матеріали) виконавця, так і матеріалів замовника. Види, кількість і якість матеріалів, необхідних для надання послуг, визначаються виконавцем відповідно до нормативно-технічних документів за погодженням із замовником. У разі відсутності матеріалів або неможливості під час оформлення замовлення визначити необхідний для надання побутової послуги обсяг матеріалів, використання їх попередньо погоджується із замовником, а вартість оплачується ним після виконання послуг за цінами, що діяли на день надходження матеріалів.

Виконавець зобов'язаний забезпечити:

надання послуг відповідно до вимог Правил, інших нормативно-правових актів та умов угоди;

виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей;

дотримання термінів виконання замовлення;

належний рівень культури обслуговування;

надання замовнику повної, доступної та достовірної інформації про послуги;

збереження прийнятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням;

відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою;

дотримання встановленого режиму роботи;

виплату замовнику у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди, при цьому виплата неустойки (пені) не звільняє виконавця від виконання замовлення;

повернення замовнику невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненіх за плату деталей та комплектуючих виробів;

попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення.

Замовник має право на: повну, доступну та достовірну інформацію про послуги і виконавця; безпеку послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища; перевірку якості наданої йому послуги.

Корисно знати.

При укладенні договору про виконання робіт чи надання послуг:

- ніколи не підписуйте договір, не ознайомившись з його змістом заздалегідь;
- попросіть детально вказати в договорі, які саме зобов'язання бере на себе суб'єкт господарювання;
- якщо якісь положення в договорі не зрозумілі Вам, попросіть пояснень у суб'єкта господарювання або зверніться по допомогу до фахівців;
- фіксуйте термін початку надання послуги та кінець виконання, оскільки за затримку виконання послуги споживач має право вимагати сплати неустойки в розмірі 3% від вартості послуги;
- звертайте увагу на правильність заповнення квитанцій, чи правильно записані недоліки (або їх відсутність)

## МЕХАНІЗМ ПОДАВАННЯ ЗВЕРНЕННЯ

На перший погляд – написати звернення дуже легко. Однак, склалася така ситуація, що частина звернень громадян, які надходять до управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області оформлені невірно та не відповідають вимогам чинного законодавства, у зв'язку з чим розглянути порушені у зверненні питання не є можливим.

Існують певні вимоги чинного законодавства, про які громадяни не знають, або не звертають уваги, але які справляють чи не визначальний вплив при розгляді звернень. В даний час розглянемо основні вимоги чинного законодавства щодо оформлення звернень громадян.

Частиною 2 ст. 19 Конституції України визначено, що органи державної влади, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України. В своїй діяльності управління керується Законами України «Про звернення громадян», ЗУ «Про захист прав споживачів», «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності, Положенням та іншими нормативно-правовими актами, які регулюють відносини в цій сфері.

Поряд з тим статтею 6 ЗУ «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» передбачено підстави для проведення позапланового заходу, зокрема щодо обґрунтованого звернення фізичної особи про порушення суб'єктом господарювання її законних прав, який проводиться органом державного нагляду (контролю) за погодженням Мінекономрозвитку України».

В свою чергу Державна регуляторна служба України наказом від 20.01.2017 №56/5 затвердила форму та Порядок надання погодження на проведення позапланового заходу державного нагляду (контролю) на підставі обґрунтованого звернення фізичної особи про порушення суб'єктом господарювання її законних прав. Отримання згоди потребує додаткових відомостей про суб'єктів господарювання, діями або бездіяльністю якого, були порушені права громадянина. Зокрема, до таких відомостей відносяться:

- найменування суб'єкта господарювання – юридичної особи та/або його відокремленого підрозділу або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи – підприємця, у відношенні якого подається звернення;
- місце провадження господарської діяльності суб'єктом господарювання, у відношенні якого подається звернення;
- місцезнаходження суб'єкта господарювання – юридичної особи та/або його відокремленого підрозділу, місце проживання фізичної особи – підприємця, у відношенні якого подається звернення;
- обґрунтована суть питання щодо якого виникла потреба у поданні звернення;
- підтвердуючі документи, що засвідчують про застосовані ціни (тарифу), тобто чеки, квитанції, рахунки тощо.

Відповідно до положень ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» всі звернення, які адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань, можуть бути усними або письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, із зазначенням прізвища, імені, по

батькові, місця проживання громадянина, суті порушеного питання, зауважень, пропозицій, заяв чи скарг, прохань чи вимог. Звернення повинно бути підписане заявником із зазначенням дати. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Згідно статті 8 Закону України «Про звернення громадян», письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Виходячи з зазначеного Споживач може подати звернення:

- оформити письмово та подати особисто;
- через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформленні відповідно до чинного законодавства;
- надіслати поштою;
- надіслати з використанням мережі Інтернет;
- засобами електронного зв'язку;
- оформити на особистому прийомі громадян керівництвом Головного управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області;
- передати до Головного управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області через районні та міські управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області.

Головне управління має право здійснювати державний нагляд відповідно до своєї компетенції та повноважень, визначених Законами України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» (надалі – Закон №877-V), «Про захист прав споживачів», та іншими законодавчими документами.

Відповідно до ч.1 статті 6 Закону №877-V однією із підстав для здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) є звернення фізичної особи (фізичних осіб) про порушення, що спричинило шкоду її (їхнім) правам, законним інтересам, життю чи здоров'ю, навколишньому природному середовищу чи безпеці держави, з додаванням документів чи їх копій, що підтверджують такі порушення (за наявності).

Позаплановий захід у такому разі здійснюється виключно за погодженням центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у відповідній сфері державного нагляду (контролю), в якому вказується найменування суб'єкта господарювання, щодо діяльності якого здійснюється позаплановий захід, його місцезнаходження.

Для здійснення позапланового заходу керівником Головного управління орган видається наказ та оформляється посвідчення (направлення), яке має містити найменування

суб'єкта господарювання, щодо якого буде здійснюватися захід, предмет перевірки та місцезнаходження суб'єкта господарювання .

Для розгляду звернення та вирішення порушеного питання споживачеві необхідно направити листа до Головного управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області за адресою: вул. Максимовича, буд. 19, м. Вінниця, 21036, вказавши найменування суб'єкта господарювання (фізична особа-підприємець, товариство з обмеженою відповідальністю, підприємство тощо), його фактичне місцезнаходження (адресу) та порушене питання з відповідними копіями підтверджуючих документів (письмове звернення до суб'єкта господарювання, копію відповіді на Ваше звернення, копію розрахункового документа, копію договору, тощо) або особисто подати безпосередньо до Головного управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області письмову заяву із зазначеного питання.

Згідно статті 11 Закону України «Про захист прав споживачів» 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.

Під час продажу товару продавець зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ встановленої форми, що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу.

У разі втрати споживачем технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, їх відновлення здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

## З Р А З О К

Начальнику Головного управління

Держпродспоживслужби

у Вінницькій області

Сидоруку Г.П.

вул. Максимовича, буд.19, м. Вінниця, 21036

**Споживач** – прізвище, ім'я, по-батькові  
місце проживання, індекс

електронна поштова адреса

(для електронного звернення)

бажано вказати засоби зв'язку

**З а я в а**

*У письмовому зверненні має бути викладено суть порушеного питання, конкретні зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.*

*Необхідні дані та документи для прийняття обґрунтованого рішення по розгляду заяви:*

- найменування суб'єкта господарювання (фізична особа підприємств, ТОВ, приватне підприємство тощо);
- місце (адреса) здійснення господарської діяльності;
- документи, що підтверджують факт придбання товару чи отримання послуги;
- договір з усіма додатками та доповненнями;
- копії звернень до суб'єкта господарювання (продавців, виконавців, виробників);
- копії відповідей на звернення;
- інші документи, необхідні для розгляду звернення.

До звернення додаються копії документів, матеріалів тощо.

Додатки: на \_\_\_\_\_ арк.

Д а т а

п і д п и с ( П . І . Б . )

## ДОСУДОВИЙ ТА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧА

Закон «Про захист прав споживачів» передбачає можливість захисту прав споживачів в досудовому та судовому порядку.

Досудовий порядок врегулювання спору представляє собою дії споживача по зверненню до продавця або виробника зі своїми претензіями, висловленню власного бачення ситуації, що склалася та пропозиції щодо порядку та умов врегулювання суперечки, не звертаючись при цьому з позовом до суду. Разом з тим, варто звернути увагу, що споживач не зобов'язаний звертатися з претензією до виробника або продавця – це його право, а не обов'язок. Однак, досудовий порядок розгляду вимог споживача передбачений з метою спонукати сторони самостійно врегулювати суперечки, що виникли між ними. Він дозволяє швидко поновити порушене право та уникнути судової тяганини.

Саму ж стадію досудового захисту прав споживачів можна поділити на два етапи: усне звернення споживача до продавця або виробника та надіслання письмової претензії

Усне звернення являє собою похід до магазину де Ви придбали товар або до виробника такого товару з товаром та документами, що підтверджують покупку або замовлення послуг для висловлення своїх претензій уповноваженій особі - менеджеру або директору магазину та пропозиції щодо вирішення ситуації. Якщо споживачу відмовлено у задоволенні його усних вимог щодо будь якого із прав, йому варто переходити до написання письмового звернення до виробника або продавця.

Якщо споживач вирішив звернутися спочатку з претензією, то в ній він повинен зазначити:

- повне найменування торговельного підприємства чи іншого суб'єкта господарювання, що порушив права споживача, та його юридичну адресу;
- своє прізвище, ім'я та по-батькові та домашню адресу, для зручності можна також вказати свій домашній телефон;
- час, місце укладення та предмет договору купівлі-продажу, договору на виконання робіт чи договору про надання послуг;
- ціну товару (роботи, послуги);
- наявність чи відсутність гарантійного терміну на товар (роботу, послугу);
- якими документами споживач може довести факт укладення договору та наявність гарантійного терміну (товарний чек, квитанція, гарантійний паспорт, тощо);
- короткий опис виявлених недоліків товару (роботи, послуги);
- якщо неякісний товар (робота, послуга) завдав споживачу шкоду (матеріальну або моральну), то в чому вона виявилася, розмір завданих збитків;
- вимоги споживача (усунути недоліки, розірвати договір, відшкодувати збитки, зменшити ціну тощо).

Претензія підписується споживачем , на ній також потрібно зазначити дату. До претензії слід додати копії документів, що підтверджують придбання товару (роботи, послуги).

Претензія складається в двох примірниках в довільній формі і адресується продавцю (керівнику юридичної особи, фізичній особі-підприємцю). Ви також маєте можливість скористатися готовим бланком претензії, за наявності її у продавця.

Важливо отримати на другому примірнику претензії відмітку про її отримання продавцем (із зазначенням дати, прізвища і посади особи, яка прийняла претензію, її підписом, печаткою юридичної особи, фізичної особи-підприємця).

У випадку ухилення продавця від прийняття або реєстрації претензії слід направити її засобами поштового зв'язку на юридичну адресу продавця з описом вкладеної

кореспонденції та повідомленням про вручення. Квитанцію про відправлення претензії рекомендованим листом та копію претензії слід зберігати. У разі звернення до суду за захистом своїх прав вони можуть служити доказом того, що продавець (виробник, виконавець) проігнорував вимоги споживача.

У свою чергу, судовий порядок полягає у тому, що споживач звертається з позовом про задоволення своїх вимог до суду.

Судовий захист прав споживачів здійснюється загальними судами за правилами цивільного судочинства в порядку позовного провадження за позовами фізичних осіб - споживачів товарів, робіт і послуг.

Спірні питання щодо захисту прав споживачів у рамках діючого законодавства розглядає суд. Звернутися з позовною заявою до суду споживач може протягом терміну позовної давності. Термін позовної давності - це термін протягом якого особа може звернутися за захистом своїх порушених прав. У цей термін суд не має права відмовити споживачу в прийнятті його позовної заяви. У випадку пропуску терміну позовної давності з поважної причини, суд має право продовжити даний термін.

Згідно з Законом України «Про захист прав споживачів», у справах про захист прав споживачів термін позовної давності є гарантійним терміном, який встановлює виробник. Якщо гарантійний термін виробником не встановлено, то діє загальне правило: 2 роки з моменту придбання товару.

Згідно зі ст. 681 ЦК України, термін позовної давності щодо недоліків проданого товару складає один рік від дня виявлення недоліків у межах гарантійного строку.

Позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

Перед звертанням до суду споживачеві необхідно зібрати копії документів (актів обстежень, документів, що підтверджують факт покупки, договорів, заяв, претензій, відповідей і т.д.) Особливістю для даної категорії справ є те, що згідно зі ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», останній звільняється від сплати держмита.

Основний документ з яким споживач звертається до суду - це позовна заява, під якою розуміється письмове звертання до суду за захистом свого порушеного права або охоронюваного законом інтересу. Можливі наступні варіанти позовних заяв при порушенні прав споживачів:

про усунення недоліків товару;

про заміну товару неналежної якості на аналогічний товар належної якості;

про розірвання договору і відшкодування понесених збитків;

про відшкодування матеріальної і моральної шкоди, заподіяної товаром неналежної якості.

Зміст позовної заяви повинний відповідати вимогам ст. 175 ЦПК України і повинен містити:

1) найменування суду першої інстанції, до якого подається заява;

2) повне найменування (для юридичних осіб) або ім'я (прізвище, ім'я та по батькові - для фізичних осіб) сторін та інших учасників справи, їх місцезнаходження (для юридичних осіб) або місце проживання чи перебування (для фізичних осіб), поштовий індекс, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України (для юридичних осіб, зареєстрованих за законодавством України), а також реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб) за його наявності або номер і серію паспорта для фізичних осіб - громадян України (якщо такі

відомості позивачу відомі), відомі номери засобів зв'язку, офіційної електронної адреси та адреси електронної пошти;

3) зазначення ціни позову, якщо позов підлягає грошовій оцінці; обґрунтований розрахунок сум, що стягуються чи оспоруються;

4) зміст позовних вимог: спосіб (способи) захисту прав або інтересів, передбачений законом чи договором, або інший спосіб (способи) захисту прав та інтересів, який не суперечить закону і який позивач просить суд визначити у рішенні; якщо позов подано до кількох відповідачів - зміст позовних вимог щодо кожного з них;

5) виклад обставин, якими позивач обґрунтовує свої вимоги; зазначення доказів, що підтверджують вказані обставини;

6) відомості про вжиття заходів досудового врегулювання спору, якщо такі проводилися, в тому числі, якщо законом визначений обов'язковий досудовий порядок врегулювання спору;

7) відомості про вжиття заходів забезпечення доказів або позову до подання позовної заяви, якщо такі здійснювалися;

8) перелік документів та інших доказів, що додаються до заяви; зазначення доказів, які не можуть бути подані разом із позовною заявою (за наявності); зазначення щодо наявності у позивача або іншої особи оригіналів письмових або електронних доказів, копії яких додано до заяви;

9) попередній (орієнтовний) розрахунок суми судових витрат, які позивач поніс і які очікує понести у зв'язку із розглядом справи;

10) підтвердження позивача про те, що ним не подано іншого позову (позовів) до цього ж відповідача (відповідачів) з тим самим предметом та з тих самих підстав.

Також позивач повинен додати до позовної заяви її копії та копії всіх документів, що додаються до неї, відповідно до кількості відповідачів і третіх осіб.

**МЕХАНІЗМ ВЗАЄМОДІї ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ГУ  
ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ З СПОЖИВАЧАМИ.**

Роль у реалізації споживчої політики (захисту споживачів) **місцевих органів виконавчої державної влади** — місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування. Загальні компетенції цих органів у вирішенні питань життєдіяльності в певному населеному пункті або регіоні визначені Конституцією України, в статті 40 якої проголошується: «Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення та дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк».

В статті 13 Закону України «Про місцеві державні адміністрації» визначається коло питань, що вирішуються місцевими державними адміністраціями. Крім того, в цій статті йдеться про забезпечення законності, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян, соціально-економічного розвитку відповідних територій, соціального захисту, зайнятості населення та ін.

Участь місцевих адміністрацій в регулюванні відносин у сфері споживання визначається також базовим для цієї сфери Законом України «Про захист прав споживачів». Так, в статті 5 передбачається участь місцевих державних адміністрацій у процесі захисту прав споживачів. У статті 28 - «Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів» - проголошується:

«Органи місцевого самоврядування, з метою захисту прав споживачів мають право створювати при виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів, які вправі:

- розглядати звернення споживачів, консультувати їх з питань захисту прав споживачів;
- аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) зі споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;
- у разі виявлення продукції неналежної якості, фальсифікованої, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів;
- готувати подання до органу, який видав дозвіл на провадження відповідного виду діяльності, для вирішення питання про тимчасове зупинення його дії чи про дострокове анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів;
- подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів».

Певні перетинання функцій відділів із захисту прав споживачів, що належать до органів місцевого самоврядування, з компетенціями управління захисту споживачів Держпродспоживслужби та іншими суб'єктами можна успішно вирішувати в регіоні шляхом формування регіональних міжвідомчих комісій з питань захисту прав споживачів.

**НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Закон України «Про захист прав споживачів»

Закон України «Про житлово-комунальні послуги»

Закон України «Про ринок природного газу»

Закон України «Про тепlopостачання»

Закон України «Про електроенергетику»

Закон України «Про транспорт»

Закон України «Про автомобільний транспорт»

Закон України «Про залізничний транспорт»

«Повітряний кодекс України»

Закон України «Про телекомунікації»

Закон України «Про поштовий зв'язок»

Закон України «Про туризм»

Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні»

Закон України «Про рекламу» від 03.07.1996 № 270/96-ВР

Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-ХП

Закон України «Про захист суспільної моралі» від 20.11.2003 № 1296-ІV

Закон України «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг» від 15.12.1993 № 3689-ХП

Закон України «Про телебачення і радіомовлення» від 21.12.1993 № 3759-ХП

Закон України «Про ратифікацію Європейської конвенції про транскордонне телебачення» від 17.12.2008 № 687-VI

Закон України «Про авторське право і суміжні права» від 23.12.1993 № 3792-ХП

Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» від 16.11.1992 № 2782-ХП

Закон України «Про лікарські засоби» від 04.04.1996 № 123/96-ВР

Закон України «Про засади державної мовної політики» від 03.07.2012 № 5029-VI

Закон України «Про державні лотереї в Україні» від 06.09.2012 № 5204-VI

Закон України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення» від 22.09.2005 № 2899-ІV

Постанова «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями» від 30 липня 1996 року № 854

Постанова Кабінету Міністрів України від 30.03.1994 № 198 « Про затвердження єдиних правил ремонту і утримання автомобільних доріг, вулиць, залізничних переїздів, правил користування ними та охорони»

«Правила побутового обслуговування населення» затверджені постановою КМУ від 16.05.1994 N 313

«Правила утримання жилих будинків та прибудинкових територій» затверджені наказом Державного комітету з питань житлово-комунального господарства 17.05.2005 № 76

«Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типовий договір про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення» затверджені постановою КМУ від 21.07.2005 № 630

«Правила надання послуг з вивезення побутових відходів» постанова КМУ від 10.12. 2008 № 1070

«Правила постачання природного газу», затверджені Постановою НКРЕКП 30.09.2015 №2496

«Правила роздрібного ринку електричної енергії», затверджені Постановою НКРЕКП 14.03.2018 № 312

«Порядок проведення перерахунку розміру плати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій у разі перерви в їх наданні, ненадання або надання не в повному обсязі» затверджений постановою КМУ від 11.12. 2013 р. № 970

«Порядок проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості» затверджений постановою від 17.02.2010 N 151

«Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» затверджені наказом Міністерства транспорту та зв'язку України 27.12.2006 N 1196

«Порядок організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом» затверджені наказом Міністерства інфраструктури 15.07.2013 № 480

«Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» затверджені постановою КМУ від 18.02.1997 № 176

«Правила повітряних перевезень пасажирів і багажу» затверджені наказом Міністерства Інфраструктури 30.11.2012 № 735

«Правила надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом» затверджені постановою КМУ від 23.12.2004 № 1735

«Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг» затверджені постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295

«Правила надання послуг поштового зв'язку» затверджені постановою КМУ від 05.03. 2009 р. № 270

«Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів» затверджені наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014 № 615

«Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни дорожніх транспортних засобів» затверджених наказом Міністерства промислової політики України від 29.12.2004 № 721

«Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів» затверджені постановою КМУ від 11.04.2002 р. N 506

«Ліцензійні умов провадження туператорської діяльності» затверджені наказом Міністерства інфраструктури України від 10.07.2013 № 465

«Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» затверджений постановою КМУ від 29.07.2015 № 803

«Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2015 № 19

«Ліцензійні умови провадження діяльності з адміністрування фінансових активів для придбання товарів у групах» затверджені розпорядженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг від 09.10.2012 № 1676

«Правила надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту» затверджені постановою НБУ від 10.05.2007 № 168

Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення 27.08. 2000 р. N 20 та затверджені ним інструкції :

1.1. Інструкція щодо надання послуг з хімічної чистки та фарбування (перфарбування) виробів;

1.2. Інструкція щодо надання послуг з ремонту та пошиття швейних і хутряних виробів, виробів із шкіри, головних уборів;

1.3. Інструкція щодо надання послуг з ремонту побутових машин і приладів, ремонту та виготовлення металовиробів;

1.4. Інструкція щодо надання послуг з ремонту та виготовлення ювелірних виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння;

1.5. Інструкція щодо надання послуг з ремонту і пошиття взуття ;

1.6. Інструкція щодо надання послуг з ремонту, пошиття та в'язання трикотажних виробів ;

1.7. Інструкція щодо надання послуг лазень і душів;

1.8. Інструкція щодо надання послуг з прання білизни;

1.9. Інструкція щодо надання послуг з ремонту побутової радіоелектронної апаратури;

1.10. Інструкція щодо надання послуг з ремонту та виготовлення меблів;

1.11. Інструкція щодо надання перукарських, манікюрних та педикюрних послуг;

1.12. Інструкція щодо надання фотопослуг

«Порядок надання у тимчасове користування громадянам предметів культурно-побутового призначення та господарського вжитку» затверджений наказом Укрсоюзсервісу від 16.12.99 N 46