

С В І Д О М И Й В И Б І Р

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ДОВІДНИК

Київ 2007

Видання здійснене в рамках спільного проекту Європейського Союзу та Програми розвитку ООН “Спільнота споживачів та громадські об’єднання”.

При підготовці матеріалу були використані наступні джерела:

- Как защищать свои права потребителя. X. — Одиссей, 2006. — 496 с.
- Конституція України
- Закон України “Про захист прав споживачів”

Дана публікація здійснена за допомоги Європейського Союзу.

Вона представляє погляди авторів та в жодному разі не є будь-яким зобов’язанням або висловлює офіційну позицію та погляди Європейської Комісії, урядів країн-донорів, Програми розвитку ООН чи організацій та закладів системи ООН.

Для контактів: Спільнота споживачів та громадські об’єднання
вул. Шовковична 30-б офіс 26
Тел./факс: 253-6705, 253-6732, 257-6679
E-mail: cscn@undp.org.ua
www.undp.org.ua/cscn

ЗМІСТ

Права споживачів	4
Історія споживчого руху.....	4
Захист прав споживачів у світі.....	5
Захист прав споживачів в Україні.....	5
Право споживача на інформацію про продукцію.....	7
Права споживачів у випадку придбання товару неналежної якості ..	8
Права споживачів у випадку придбання товару належної якості ...	10
Корисні поради	12

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ

Формування та становлення цивілізованої ринкової економіки неможливо без цивілізованого споживача. Ніякі економічні реформи не досягнуть бажаного результату, якщо їх носієм не стане безпосередньо споживач, який буде впливати на державу, виробника, продавця та виконавця послуг.

Оскільки споживачами товарів і послуг є всі ми, то пов'язані з цим наші інтереси і права мають характер універсальних загальнолюдських цінностей.

Захист прав споживачів — це законодавча, адміністративна і судово охорона інтересів споживачів товарів та послуг, головним чином від порушення цих прав виробниками продукції (виконавцями робіт, послуг) і продавцями.

ІСТОРІЯ СПОЖИВЧОГО РУХУ

Вперше до проблем захисту прав споживачів звернувся у 1962 році президент США Джон Кеннеді. “Споживачі, за визначенням, це всі ми, — сказав Кеннеді. — Споживачі — це найбільший економічний прошарок, який впливає майже на будь-яке приватне чи державне рішення... Але це єдиний голос, який найчастіше не чути”.

Він виголосив так званій “Біль про права споживачів”, в якому виклав чотири основні права споживача:

- право на безпеку і якість товарів і послуг;
- право на достовірну інформацію про них;
- право бути почутим у разі пред'явлення споживчих претензій;
- право відстоювати свої споживчі інтереси у суді.

Пізніше до цих базових прав були додані ще чотири:

- право на відшкодування збитків;
- право на споживчу освіту;
- право на задоволення базових потреб;
- право на здорове навколишнє середовище.

У 1985 році Генеральна Асамблея ООН затвердила “Керівні принципи захисту інтересів споживачів”. Головними цілями цього документу є не допускати недоброякісні товари і послуги до споживача, надавати правдиву інформацію про них, а також давати можливість створювати організації споживачів для відстоювання ними своїх інтересів.

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СВІТІ

Сьогодні в багатьох країнах світу існують урядові установи, які займаються захистом прав споживачів: наприклад, у Франції — це Міністерство у справах споживачів, у Великобританії — Відомство генерального директора з питань приватної торгівлі, у США — Федеральна комісія з торгівлі.

Існують і неурядові національні організації, які опікуються захистом прав споживачів. Так, наприклад, у 1936 році з'явилась Національна асоціація споживачів у США, у 1951 році — у Франції і Німеччині, у 1957 році — у Великобританії, у 1960 році — в Канаді.

Крім того, створюються асоціації, різні інституції та рухи споживачів, які, у свою чергу, створюють міжнародні об'єднання.

Видаються спеціальні журнали, бюлетені та інші засоби масової інформації, що інформують своїх читачів про товари (послуги) і права споживачів.

Захист прав споживачів все більше стає справою не тільки окремих держав, а і всієї міжнародної спільноти в цілому.

Глобальною спілкою, що об'єднує понад 220 національних споживчих установ та організацій зі 115 країн світу, є “Консьюмерз Інтернешнл” (Consumers International — CI), створена в повоєнні роки. Основною метою “Консьюмерз Інтернешнл” є побудова потужного інтернаціонального споживчого руху задля відстоювання і захисту прав споживачів по всьому світові.

15 березня кожного року світова спільнота відмічає Всесвітній день прав споживачів.

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

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” у редакції від 01.12.2005. Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, (робіт, послуг) та виробниками, виконавцями, продавцями різних форма власності, а також встановлює права споживачів.

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:

- 1) *захист своїх прав державою;*
- 2) *здобуття знань;*
- 3) *належну якість продукції та обслуговування;*
- 4) *безпеку продукції;*
- 5) *необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);*
- 6) *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;*
- 7) *звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;*
- 8) *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”, положення про “Правила роздрібної торгівлі”, “Правила торгівлі на ринках”, “Правила торгівлі у розстрочку”, “Правила торгівлі лікарськими засобами”, “Правила торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами”, “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.

ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ІНФОРМАЦІЮ ПРО ПРОДУКЦІЮ

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

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

- 1) назву товару, найменування і зображення знаку товарів чи послуг, під якими вони реалізуються,
- 2) назви нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари (роботи, послуги);
Для товарів вітчизняного виробництва це, перш за все, номер стандарту (ДСТУ, ГОСТ) чи ТУ (технічні умови). Якщо вони не вказані, то цілком імовірно, що продукція вироблена за неперевіреною технологією та має сумнівну якість, а, можливо, є небезпечною для здоров'я.
На товари, які ввозяться на територію України, повинен бути документ, що підтверджує їхню належну якість.
- 3) перелік основних споживчих властивостей товару, а стосовно харчових продуктів — склад, калорійність, вміст шкідливих для здоров'я речовин у порівнянні з обов'язковими вимогам нормативних документів і протипоказання до їх застосування;
- 4) відомості про склад шкідливих для здоров'я речовин та обмеження стосовно застосування окремої продукції, якщо такі обмеження встановлені нормативно-правовими актами;
- 5) відмітку про наявність в їх складі генетично модифікованих компонентів;
- 6) ціну та умови придбання товарів (робіт, послуг);
На товарах обов'язково повинен міститися цінник. При цьому ціна може бути вказана безпосередньо на упаковці (етикетці).
- 7) дату виготовлення;
Дуже часто на харчових продуктах замість дати виготовлення вказують дату, до якої їх “бажано використати”. Це є прямим порушенням закону і прав споживачів.
- 8) відомості про умови зберігання;

- 9) гарантійні обов'язки виробника (виконавця);
- 10) правила і умови ефективного використання товарів (робіт, послуг)
Це, зокрема, умови зберігання, попередження стосовно впливу високих чи низьких температур, води, світла і т.п.
- 11) строк служби (придатності) товарів (результатів робіт), відомості про необхідні дії споживачів по його закінченні, а також можливих наслідках у випадку недотримання цих дій;
- 12) найменування і адреса виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції стосовно прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.
Харчові продукти, упаковані і розфасовані на території України, повинні містити інформацію про місце їх походження

ПРАВА СПОЖИВАЧА У ВИПАДКУ ПРИДБАННЯ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

У випадку виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків, споживач, в порядку та в строки, встановлені законодавством, має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни,
- 2) безкоштовного усунення недоліків товару,
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У випадку виявлення протягом встановленого гарантійного строку суттєвих недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), чи фальсифікації товару, підтверджених при необхідності висновками експертизи, споживач в порядку та у строки, встановлені законодавством, і на основі обов'язкового для сторін виконання правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця чи виробника:

- 1) розірвання договору і повернення сплаченої за товар грошової суми,
- 2) заміни товару на такий самий товар чи на аналогічний, з числа тих) що є в наявності у продавця (виробника).

Вимоги споживача задовольняються відносно товарів, строк гарантії на які не закінчився.

Продавець і виробник під час продажу (реалізації) товару повинні інформувати споживача про підприємства, які розглядають претензії споживачів. У разі ненадання такої інформації вони несуть відповідальність, встановлену Законом України “Про захист прав споживачів”

При заміні товару з недоліками на аналогічний товар належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не проводиться.

У випадку придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов’язаний замінити їх на якісний товар чи повернути споживачу сплачені ним гроші, якщо вказані недоліки виявлені у рамках строку придатності. При цьому розрахунки із споживачем проводяться в такому ж порядку, як і по непродовольчих товарах.

При пред’явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару, вони мають бути усунені протягом 14 днів чи, за згодою сторін, в інший строк.

На письмову вимогу споживача, на час ремонту йому надається (з доставкою) аналогічний товар незалежно від моделі. Для цього продавець та виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) повинен мати (створювати) обмінний фонд товарів.

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,
- пилососи,
- електропраски,
- електроміксер,
- електросокоробки,
- телефонні апарати, в тому числі мобільного зв’язку,
- персональні комп’ютери та комплектуючі до них,
- апаратуру для відеозапису і відтворення зображення та звуку,

- електрочайники,
- електрофени,
- електрокавоварки.

За кожен день затримки виконання вимоги про надання аналогічного товару і за кожний день затримки усунення недоліків вище зазначеного строку (24 днів) споживачеві сплачується неустойка у розмірі 1% 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 вираховуються з дня видачі споживачеві товару після ремонту.

ПРАВА СПОЖИВАЧА ПРИ ПРИДБАННІ ТОВАРУ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

При придбанні непродовольчого товару належної якості споживач має право обміняти його на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний. Однак, слід мати на увазі, що не всі товари дозволяється обмінювати.

Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню), затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.94 № 172 та включає в себе продовольчі товари, лікарські препарати і засоби, предмети гігієни, а також наступні непродовольчі товари:

- фотоплівки, фотопластинки, фотопапір,
- корсетні товари,
- вироби з пір'я та пуху,
- дитячі іграшки м'які,
- дитячі іграшки резинові надувні,
- зубні щітки,
- мундштуки,
- апарати для гоління,
- помазки для гоління,
- розчіски, гребінці і щітки масажні,
- рукавички,
- тканини тюлегардинні та мереживні полотна,
- білина натільна,

- білизна постільна,
- шкарпетно-носочні вироби
- товари в аерозольній упаковці
- друковані видання,
- лінійний та листовий металопрокат, трубну продукцію, пиломатеріали, погонні (плінтус, наличник), плиткові матеріали і скло, нарізане під розмір, визначений покупцем (замовником)
- аудіо- та відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом,
- вироби з натурального та штучного волосся (перуки),
- товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування і т.п.)
- інструменти для манікюру, педикюру,
- ювелірні вироби із дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння органічного походження і напівдорогоцінного каміння.

Якщо на момент обміну аналогічного товару нема у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари із перерахунком вартості, або отримати назад гроші у вартості поверненого товару, чи здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару у продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару у продаж повідомити про це споживачу, який вимагає обміну товару.

КОРИСНІ ПОРАДИ

У кожному магазині повинні обов'язково міститися:

- “Куточок споживача”, де повинні бути відображені права і обов'язки продавця і покупця, відомості про продавця (адреса, телефон, ПІБ директора), адреса і телефони контролюючих органів,
- Закон України “Про захист прав споживачів”, відповідні правила торгівлі тощо;
- “Книга відгуків і пропозицій” у доступному місці.

Продавці і касири мусять мають значки (“беджики”), на яких вказані їх посади і імена.

Перш ніж оплачувати обраний товар чи послугу, перевірте:

- відповідність названої продавцем ціни тій, яка вказана у ціннику чи прейскуранті;
- якщо товар штучний — чи не пошкоджена упаковка і чи дійсно в ній той товар, за який ви сплачуєте гроші; комплектність товару; наявність супроводжувальної документації. При цьому попросіть у продавця продемонструвати, як працює товар і як ним користуватися;
- якщо товар ваговий — чи правильно працюють ваги;
- наявність необхідної інформації на упаковці та у супроводжувальній документації. Слід детально ознайомитися з цією інформацією, перш за все — зі строком придатності, гарантійними зобов'язаннями виробника тощо.

Під час покупки товару (оплати послуги, роботи) прослідкуйте:

- щоб вам видали касовий чек (якщо товар тривалого зберігання, попросіть також виписати товарний чек) і щоб на чеку було видно сплачену суму;
- щоб у паспорті виробу було точно вказано дату покупки і назву магазину-продавця.