

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ
ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ
В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

КОРИСНІ ПОРАДИ СПОЖИВАЧАМ



ПРОДОВОЛЬЧІ ТОВАРИ

1. Під час придбання продуктів харчування споживач повинен звертати увагу не лише на красивий вигляд, але і на дату виготовлення продукції та термін придатності. Продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні, повинні супроводжуватись інформацією про їх походження.

2. Продавець зобов'язаний передати Вам продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

3. Під час продажу товару продавець зобов'язаний Вам видати розрахунковий документ встановленої форми.

4. У разі, коли Ви придбали продовольчі товари неналежної якості, продавець зобов'язаний замінити їх на товари належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо недоліки виявлені у межах строку придатності.

5. Перед придбанням товару Ви маєте право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни продукції, що придбавається (замовляється), демонстрацію безпечного та правильного її використання. На Вашу вимогу продавець (виконавець) зобов'язаний надати контрольно-вимірювальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну продукції.

ПАМ'ЯТАЙТЕ:

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



НЕПРОДОВОЛЬЧІ ТОВАРИ

Перш ніж оплачувати обраний товар перевірте:

- відповідність названої продавцем ціни тій, яка вказана у ціннику чи прейскуранті;
- 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;
- 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 прослідкуйте:

щоб Вам видали розрахунковий документ встановленої форми, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, - технічний паспорт чи інший документ, що його замінює, з позначкою про дату продажу, що засвідчує факт купівлі.

Гарантійний ремонт:

- виробник (виконавець) або продавець зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції;
- при виконанні гарантійного ремонту гарантійний строк збільшується на час перебування продукції в ремонті;
- на Вашу письмову вимогу на час гарантійного ремонту надається товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів.



ПЕРЕЛІК ТОВАРІВ, З ЯКИХ УТВОРЮЄТЬСЯ ОБМІННИЙ ФОНД

- Апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку
- Персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них
- Апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку
- Телевізори
- Радіоприймачі
- Холодильники
- Морозильники
- Пральні машини
- Електрочайники
- Електрофени
- Мікрохвильові печі
- Кухонні машини
- Пилососи
- Електропраски
- Електроміксери
- Електросоковижималки

ПРАВА СПОЖИВАЧА ПРІ ПРИДБАННІ ТОВАРУ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

1. Споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

2. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем.

3. Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий день укладення відповідного договору.

4. 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 - протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором.

ПОСЛУГИ

1. 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

2. 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.

3. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі споживач має право на свій вибір вимагати:

- безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі(наданій послугі) у розумний строк;
- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги) та інше;
- безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
- відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи;
- 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 - протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором.

ПЕРЕЛІК ТОВАРІВ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ ОБМІНУ(ПОВЕРННЮ)

- Продовольчі товари
- Лікарські препарати та засоби 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
- тюлегардинні і мереживні полотна
- килимові вироби метражні
- білизна натільна
- білизна постільна
- панчішно-шкарпеткові вироби
- товари в аерозольній упаковці
- друковані видання
- лінійний та листковий металопрокат, трубна продукція пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкроєні 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.

ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ:

У разі порушення прав споживача, першочергово необхідно зробити запис у Книзі відгуків та пропозицій, а в разі її відсутності - подати письмову заяву на ім'я суб'єкта господарювання, у якого придбано товар або замовлено послугу.

Суб'єкт господарювання повинен зареєструвати таку заяву. Якщо він відмовляє споживачеві у реєстрації, споживач направляє звернення поштою з повідомленням про вручення.

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:

- заява з викладеною по суті справи та вимогами;
- копія документу, який засвідчує факт придбання або замовлення продукції (чек, квитанція, договір);
- копія звернення до суб'єкта господарювання та його відповідь (за наявності);

інші документи, які стосуються розгляду звернення

Шановні споживачі!

У разі виникнення будь-яких проблем пов'язаних з придбанням товарів звертайтеся із своїми скаргами до ГУ Держпродспоживслужби в Тернопільській області за адресою:
м. Тернопіль, вул. Микулинецька, 20
тел.(0352)52-10-10 e-mail: info@dpss-te.gov.ua

Управління захисту споживачів
за адресою: 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 - протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором.

