

Поради споживачам

Порада 1

Я хочу бути грамотним та завжди захищеним споживачем.

Найперша порада споживачеві, навіть - ПЕРША ЗАПОВІДЬ: завжди необхідно зберігати документи, що підтверджують факт купівлі-продажу.

Це можуть бути договори, квитанції, чеки, жетони, акти виконаних робіт, свідоцтва суб'єктів підприємницької діяльності, правила, наприклад, правила страхової діяльності, рекламні обіцянки в газетах, буклетах, фотографії, відеокадри, запис на диктофоні, медичні документи, рецепти і т.п. З документів, які Ви маєте у паперовому вигляді, слід обов'язково зробити ксерокопії.

Чим більше буде у вас таких документальних доказів, тим більше шансів на успіх матимете для відстоювання своїх прав споживача у разі їх порушення.

Порада 2

Мої права споживача порушені.

Крок перший:

Відразу необхідно написати заяву-претензію про порушення з вимогою щодо відновлення права на адресу керівника організації-порушника (директора магазину, керівника компанії і т.п.) чи на ім'я приватного підприємця.

Золоте правило, яке приведе до успіху та скоротить час, є таким:

- цю заяву необхідно зробити не в усній формі, а **НАПИСАТИ** у ДВОХ примірниках;
- передати заяву порушнику та попросити **ВІДМІТКУ ПРО ВРУЧЕННЯ** (в канцелярії, у секретаря, у відповідних посадових осіб тощо), а саме: щоб проставили вхідний номер, дату, прізвище та посаду особи, яка прийняла документ, та (бажано) штамп чи печатку цієї організації;
- у випадку відмовлення у прийнятті заяви або надання підтвердження в її отриманні (відмітку не роблять, але обіцяють розібратися), необхідно цю заяву направити на дану адресу **ПОШТОЮ, З ПОВІДОМЛЕННЯМ ПРО ВРУЧЕННЯ**.

Крок другий:

Якщо заява про порушення прав не була прийнята та/або розглянута, не була надана відповідь або відповідь виявилася негативною, необгрунтованою та незаконною, а проведені переговори з керівництвом закладу не призвели до поновлення порушеного права споживача та задоволення ваших вимог, необхідно написати скаргу до сектору захисту прав споживачів управління по сприянню розвитку торгівлі та побутового обслуговування населення Кіровоградської міської ради (т.24 47 74).

Крок третій:

Допомогти відновити Ваші споживчі права та примусити порушника задовольнити вимоги, можна звернувшись до суду за місцем проживання. Позовна заява в цьому випадку не сплачується судовим збором (раніше - державне мито), однак, перше ніж звернутися до суду, рекомендуємо все ж таки звернутися до кваліфікованого, досвідченого адвоката. Адвокат має переглянути Всі матеріали справи, докази, можливі свідчення свідків і т.п. І якщо спеціаліст-правознавець підтвердить Вам факт порушення законних прав та наявність Всіх необхідних доказів, можна звертатися до суду. Важливо також отримати від юриста інформацію щодо практики судового розгляду. Зважте та кож, що судовий розгляд - це справа не одного дня. Врахувавши всі «ЗА» та «ПРОТИ», **ЗВЕРТАЙТЕСЯ ДО СУДУ**.

Порада 3

я не знаю свої права споживача і не знаю, чи вони порушені діями продавця, виконавця послуги тощо.

Вважаємо, що необхідним помічником в кожному українському домі повинен бути Закон України «Про захист прав споживачів». Тому і радимо придбати його, щоб завжди був під рукою.

Якщо такого закону дома немає, то з ним можна ознайомитись у БУДЬ-ЯКОМУ магазині чи закладі з надання послуг, тільки потрібно звернути увагу на настінний «Куточок споживача».

Порада 4

я хочу компенсувати моральну шкоду.

Українським законодавством, на відміну від законодавства багатьох багатих європейських країн, передбачено додатковий стимул для споживачів у випадку порушення їх споживчих прав - право на відшкодування моральної шкоди. Це є перспективна норма, і споживачам необхідно знати про неї та користуватися цим правом, у тому числі для того, що порушники прав споживача пам'ятали, що окрім матеріальних витрат вони повинні будуть відшкодовувати потерпілому також і моральну шкоду - за перенесені стресові ситуації тощо. Але користуватися зазначеним правом потрібно розумно, не зловживаючи їм.

Порада 5

Як доказати спричинення моральної шкоди?

По-перше, її треба ретельно ОПИСАТИ.

По-друге, якщо моральні страждання спричинили погіршення стану здоров'я, необхідно звернутися за медичною допомогою та мати підтвердження звернення і відповідного призначення лікування, чеки про купівлю необхідних лікарських засобів. В подальшому це буде доказом факту спричиненої моральної шкоди та допоможе очікувати на більш велику суму відшкодування.

Стандартні експлуатаційно – інформаційні знаки (знаки споживання) для текстильних виробів

Відділ захисту прав споживачів департаменту розвитку торгівлі, побутового обслуговування, транспорту та зв'язку Кіровоградської міської ради роз'яснює, що ст.15 Закону України «Про захист прав споживачів» констатує, «Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору...».

В процесі розгляду скарг, які надходять до відділу з'ясовано, що споживачі допускають помилки при користуванні та способі догляду за придбаним товаром, тому, що не знають, що саме означають ці знаки (символи). Дуже часто трапляється, що опис цих знаків на етикетці товару друкується іноземною мовою, або друкуються та описуються знаки (символи), які суперечать один одному, що може свідчити про походження товару. Також спостерігається, що споживач не знаючи та не надаючи уваги знакам, (наприклад знак заборони піддавати хімічній чистці), звертається до хімчистки, яка у своїй квитанції зазначає, що за результати якості пофарбування, чистки чи ін. не несе відповідальності.

Тому ми розміщуємо дану інформацію для того, щоб споживачі не допускали помилок при користуванні чи догляді за придбаним виробом. Такі знаки наносяться на етикетки,

ярлики, бірки, упаковки, контрольні стрічки чи безпосередньо на товар. Радимо при придбанні товарів приділяти увагу наявності інформації на товарі.