**ЗАХИСТИ СЕБЕ САМ.**

**ЯК ОБМІНЯТИ АБО ПОВЕРНУТИ ТОВАР НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ**

Якщо ви купили якісний товар, а через деякий час зрозуміли, що він вам не потрібний, не турбуйтеся. В більшості випадків товар можна повернути назад в магазин (якщо пощастить). А щоб пощастило, треба:

**1. Назвати правильну причину повернення.**

Згідно із ст.. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» ви можете обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний товар або повернути товар, який не має дефектів, протягом 14 днів після його придбання, не рахуючи дня купівлі.

Головне, правильно сформулюйте причину повернення: товар не підійшов формою, габаритам, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням.

Якщо ви наполягатимете на якій-небудь іншій причині, то продавець має право вам відмовити.

**2. Річ повинна бути з «нуля».**

Ще одне правило обміну і повернення речей належної якості:

товар не повинен бути у використанні і зберігати первинний товарний вид виробу, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Наприклад, якщо ви хоча б один раз наділи чоботи і пройшлися вулицею, товар вважається вживаним і магазин має право відмовити в заміні і поверненні грошей за взуття, що не підійшло. Як і в іншому випадку, якщо ви відірвали всі ярлики з тільки що купленого костюма і при примірці виявили, що він великий, то обміняти костюм вже не вдасться.

**3. Правила обміну.**

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.

Згідно із законом на повернення витрачених коштів за якісний товар, що не підійшов, магазину відводиться сім днів.

Якщо гроші за товар вам обіцяють повернути не відразу, зажадайте від продавця накладну або інший документ, який доводить, що ви вже повернули товар продавцеві.

**4. «Чорний список» товарів.**

Роблячи покупки, майте на увазі, не будь-який товар можна повернути продавцеві. Перелік якісних товарів, що не підлягають обміну і поверненню, затверджується Постановою Кабінету Міністрів.

Якщо ви захочете обміняти золоті прикраси, які були куплені в подарунок, але неправильно підібрані, то, на жаль, цей товар обміняти або повернути не вийде. Також як і книгу, куплену в магазині.

**Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню)**

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 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, гребінці 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, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння.

**У споживача є не лише права, а й обов'язки**

У п. 3. ст. 4 «Права і обов'язки споживачів» зазначено, що споживач зобов'язаний:

перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару - до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;

користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Як бачимо нічого надприродного немає - законодавці потурбувалися про безпеку споживачів та правильне використання ними придбаних товарів Разом з тим виробників та постачальників убезпечили від недбайливих споживачів.

**Зразок скарги про захист прав споживачів**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обласне управління

у справах захисту прав споживачів

00000, м. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

вул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

яка мешкає за адресою:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

СКАРГА

Я \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ о 18.00 год. купила у магазині «\_\_\_\_\_\_\_» ряд товарів, серед яких \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (найменування товару), що підтверджується фіскальним чеком №\_\_\_\_ (копія додається). Лише вдома цього ж дня я помітила, що \_\_\_\_\_\_\_(найменування товару) пошкоджений. Наступного дня я прийшла у магазин, щоб обміняти товар неналежної якості на аналогічний належний товар. Представнику магазину я повідомила зміст свого звернення, показала фіскальний чек, а також пошкоджений товар, просила поміняти мені проданий товар неналежної якості на аналогічний товар належної якості.

Однак, у задоволенні моєї вимоги мені було відмовлено на тій підставі, що це не передбачено законодавством, і що \_\_\_\_\_ не відноситься до товарів, які підлягають обміну.

Такі дії представника магазину «\_\_\_\_\_\_\_» протиправні та грубо порушили мої законні права споживача.

Відповідно до статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі - Закон) споживачі під час придбання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування, відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною продукцією або продукцією неналежної якості. Відповідно до ч. 1 статті 6 Закону продавець зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

Стаття 8 Закону передбачає, що продавець зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги. За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню.

Представник магазину всупереч законодавству не лише не поміняв мені пошкоджену \_\_\_\_\_\_ на аналогічну якісну, а ввів мене в оману, повідомляючи неправдиву інформацію щодо положень законодавства, переконував, що пошкоджена \_\_\_\_\_\_\_ - це товар, який не підлягає обміну по законодавству. Така інформація не відповідає дійсності, оскільки відповідно до статті 9 Закону Кабінет Міністрів України затверджує перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню), лише належної якості.

Це підтверджує той факт, що вимоги споживача щодо заміни товару неналежної якості підлягають безумовному задоволенню, а дії представника магазину були спрямовані на те, щоб мене обманути, змусити мене піти без задоволення моїх вимог та залишити мені зіпсований товар, хоча я за нього заплатила як за якісний.

Вважаю, що представник магазину «\_\_\_\_\_\_\_\_» грубо порушив мої права споживача, своїми діями ввів мене в оману щодо захисту моїх прав споживача, а тому керуючись ст. ст. 4, 6, 8, 23 Закону України "Про захист прав споживачів",

Прошу:

1. Захистити мої права споживача, вжити заходи впливу до посадових осіб магазину «\_\_\_\_\_\_\_» щодо усунення порушення мої прав та негайного обміну проданого мені товару неналежної якості на аналогічний якісний за рахунок продавця.

2. Притягнути до відповідальності винних посадових осіб магазину «\_\_\_\_» за порушення прав споживача.

3. Про розгляд скарги та вжиті до порушника заходи впливу повідомити мене письмово.

Додаток:

1.Копія фіскального чеку №\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20 р. Підпис скаржника

\* Звертаємо увагу на те, що цей зразок розміщений для ознайомлення, текст скарги, обгрунтування та конкретні дані можуть мінятись залежно від обставин справи.