

«Споживач – це покупець, який на щось скаржитесь»

(Гарольд

Коффін)

Цей довідник є оглядовим коментарем Закону України «Про захист прав споживачів», і н ш и х нормативно-правових актів та нормативних документів, які регулюють відносини у сфері торгівлі, надання послуг та захисту прав споживачів.

“Почуєць завжди правий, якщо він — ревізор.”
(Юрій Рибников)

Розроблений управлінням споживчого ринку та підприємництва Чернігівської міської ради та розповсюджується на безоплатній основі в рамках інформаційно – просвітницьких заходів Програми підтримки малого та середнього підприємництва у м. Чернігові на 2015 – 2016 роки, що затверджена рішенням Чернігівської міської ради від 26 грудня 2014 року (46 сесія 6 скликання).

Розрахований на широке коло споживачів товарів і послуг, у тому числі суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність у сфері торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг у м. Чернігові.

Містить відповіді на найпоширеніші запитання споживачів, які звертаються до уповноважених органів у сфері захисту прав споживачів за отриманням консультативної та методологічної допомоги з відновлення порушених прав та інтересів.

Для контактів :

Управління споживчого ринку та підприємництва

Чернігівської міської ради

14000, м. Чернігів, вул. Коцюбинського, 82

тел. (факс) 67-28-83, 67-67-36

E – mail : viddil_pp@mail.ru

Начальник управління : Шевчук О. В.

Зміст**РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ**

1.1. Основні права споживачів.....	4
1.2. Органи захисту прав споживачів	5
1.3. Права споживача на належну якість та безпеку продукції. Гарантії якості товару.....	6
1.4. Основні вимоги до маркування	7
1.5. Порядок позначення роздрібних цін на товари в підприємствах роздрібно́ї торгівлі та закладах ресторанного господарства.....	8
1.6. Правові наслідки надання споживачу недостовірної або несвоечасної інформації про продукцію.....	9
1.7. Права споживача у разі придбання товару неналежної якості.....	10
1.8. Права споживача при придбанні товару належної якості.....	12

РОЗДІЛ 2. ЗРАЗКИ ДОКУМЕНТІВ

2.1. Заява про безоплатне усунення недоліків товару.....	13
2.2. Заява щодо обміну непродовольчого товару належної якості.....	14

РОЗДІЛ 3. ДОДАТКИ

3.1. Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд (Додаток 1).....	15
3.2. Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (Додаток 2).....	16
3.3. Перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону(Додаток 3).....	17

РОЗДІЛ 4. ПІСЛЯМОВА.

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПОЖИВАЧАМ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ.....	18
---	----

РОЗДІЛ 5. ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ	21
--	----

Стаття 4
Закону України
“Про захист
прав
споживачів”

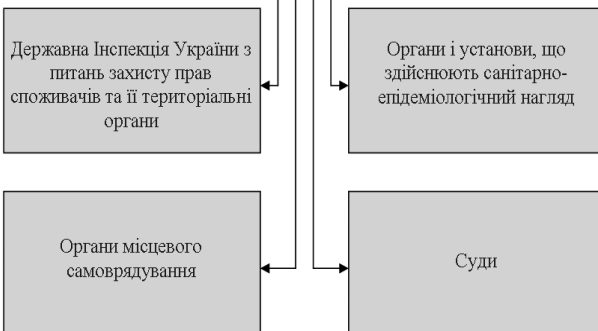
Споживач – це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.



п.3 стаття 5

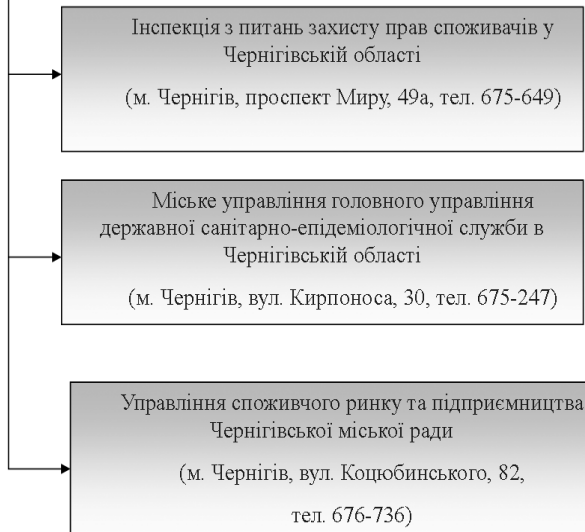
*Закон
України
“Про захист
прав
споживачів”*

Органи захисту прав споживачів



Система органів захисту прав споживачів

у м. Чернігові :



Право споживача на належну якість та безпеку продукції.

Гарантії якості товару

Стаття 6 Закону України “Про захист прав споживачів”



Документи, що засвідчують якість та безпеку продукції:

- Сертифікат відповідності
- Висновок санітарно-епідеміологічної експертизи
- Посвідчення про якість/декларація про відповідність
- Ветеринарна довідка
- Експертний висновок лабораторії
- Інші документи, передбачені чинним законодавством

Безпека продукції

— відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції

Належна якість товару, роботи або послуги

— властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем.

Основні вимоги до маркування

*Стаття 15
Закону України
“Про захист
прав
споживачів”*

Маркування — усі слова, описи, знаки для товарів і послуг, назва марки, зображення чи символи, що стосуються харчових продуктів і розміщені на будь-якій упаковці, етикетці (стікері), споживчій тарі, етикетці, ярлику, пробці, листку-вкладиші, інших елементах упаковки, що супроводжують чи належать до цього виду харчових продуктів.



Порядок позначення роздрібних цін на товарах в підприємствах роздрібно́ї торгівлі та закладах ресторанного господарства

Інформування споживачів про роздрібні ціни на товарах здійснюється за допомогою :

- ярликів цін (цінників) на зразках товарів або покажчиків цін в підприємствах роздрібно́ї торгівлі;
- ярликів цін (цінників), преїскурантів алкогольних напоїв, меню та преїскурантів цін на куповані товари у закладах ресторанного господарства.

Пункти 6, 7 Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібно́ї торгівлі та закладах ресторанного господарства, що затверджені наказом Міністерства економіки України від 25.01.2008 року

<i>Продовольчі товари</i>		<i>Непродовольчі товари</i>	
для вагових товарів	назва товару, сорт, ціна за один кілограм або за сто грамів;	для товарів, на які ціни встановлені в залежності від сортності	назва товару, сорт, ціна за один метр, кілограм, штуку або одиницю розфасовки;
для товарів чи напоїв, що продаються на розлив	назва товару чи напою, сорт, ціна за одиницю місткості або одиницю ваги;	для товарів, на які ціни по сортах не встановлені	назва товару, ціна за один метр, кілограм, штуку або одиницю розфасовки;
для штучних товарів та напоїв в пляшках	назва товару чи напою, вага або місткість, сорт, ціна за штуку;	для дрібних штучних товарів (парфюмерні, галантерейні та ін.)	назва товару, вага або місткість, ціна за штуку або одиницю упаковки.
для товарів, що розфасовані	назва товару, сорт, ціна за один кілограм або за сто грамів, вага одиниці розфасовки, ціна за одиницю розфасовки		

**МАСЛО
ВЕРШКОВЕ**
(перший ґатунок)

2.90

200 г грн/шт

для штучних товарів та напоїв у пляшках

- ◀ назва товару чи напою
- ◀ вага або місткість
- ◀ сорт
- ◀ ціна за штуку

**КРУПИ
ГРЕЧАНІ**
(вищій ґатунок)

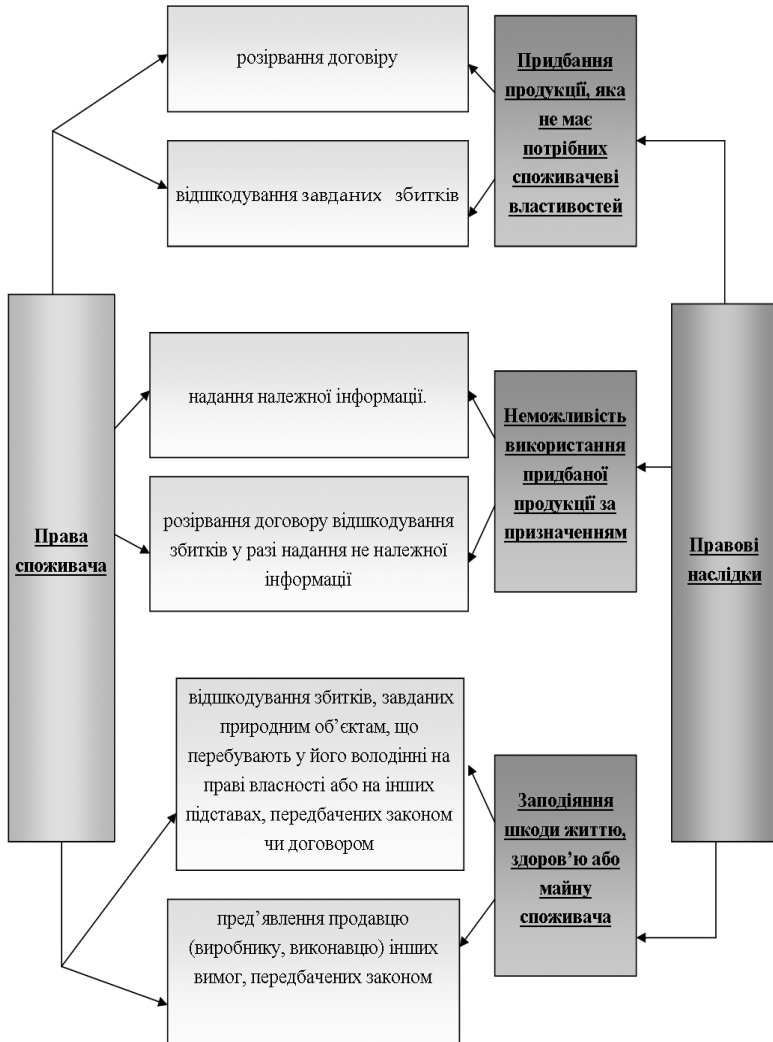
1.00 грн/кг
0.20 грн/200 г

1/200г грн/шт

для товарів, що розфасовані

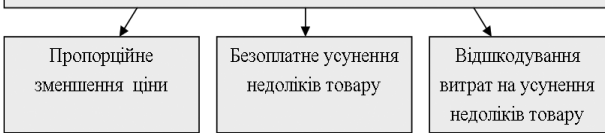
- ◀ назва товару
- ◀ сорт
- ◀ ціна за один кілограм або за сто грамів
- ◀ вага одиниці розфасовки
- ◀ ціна за одиницю розфасовки

Правові наслідки надання споживачу недостовірної або несвоєчасної інформації про продукцію

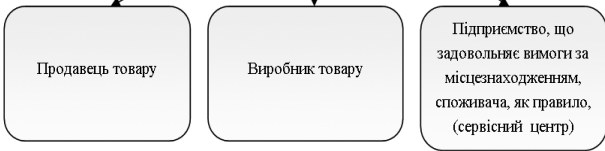


Ситуація 1. Споживач придбав мобільний телефон, який через декілька місяців експлуатації вийшов з ладу. Факт покупки підтверджується чеком. Гарантійний термін експлуатації становить один рік з дня оформлення договору купівлі. Які вимоги до продавця має право висувати споживач відносно товару гарантійний строк, на який не закінчився?

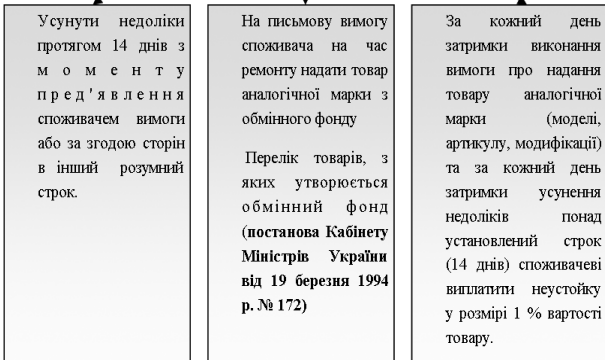
Права споживача у разі виявлення недоліків у продукції протягом гарантійного строку



Претензії щодо якості товару та усунення недоліків товару на вибір споживача задовольняють:



Обов'язки продавця (виробника) :



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);

ч.1 Статті 8

Закону України

“Про захист

прав

споживачів”

Гарантійний строк - строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг

*ч. 2 Стаття 8
Закону України
“Про захист прав
споживачів”*

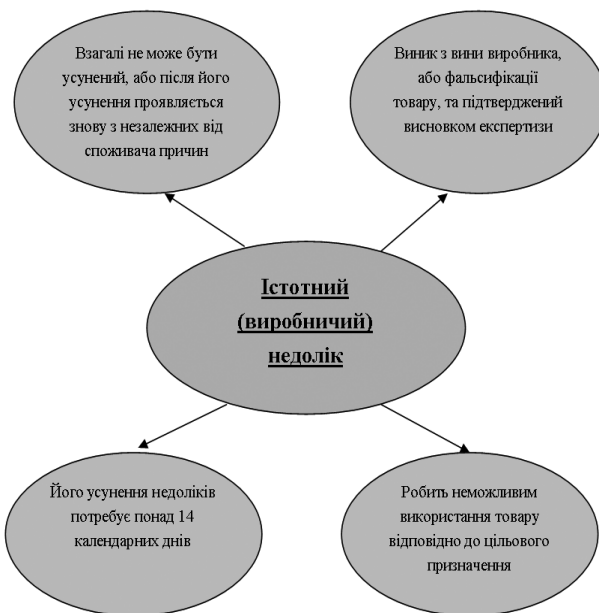
У в а г а !
Встановлення в товарі істотного недоліку здійснюється за результатами проведення незалежної експертизи, що є компетенцією спеціально уповноважених на це установ, які одержали дозвільні документи на право займатись експертною діяльністю.

У в а г а !
Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника).

Права споживача у разі встановлення в товарі істотного недоліку, що підтверджений, за необхідності, висновком експертизи

Розірвання договору та повернення сплачених коштів

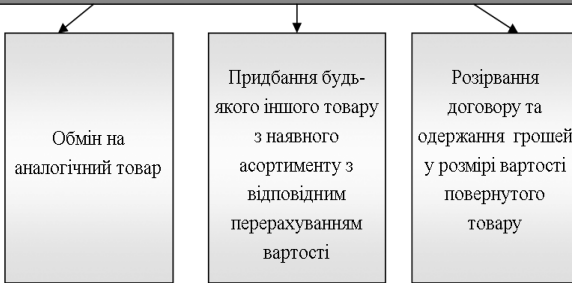
Заміна товару на такий же товар або на аналогічний з числа наявних у продавця



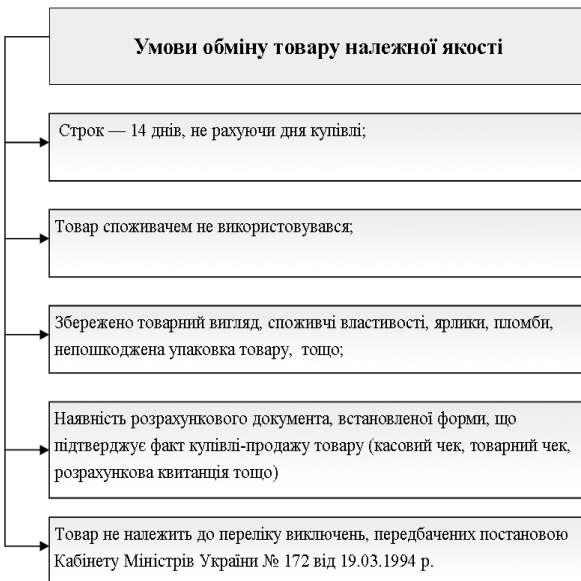
Увага ! Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству) витрати на проведення експертизи.

Ситуація 2 . Споживач придбав туфлі належної якості, а вдома виявив, що вони зовсім не пасують до нещодавно придбаного костюму. Які права має споживач, якщо непродуктивний товар належної якості не задовольнив за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний споживачем за призначенням?

Права споживача при придбанні товару належної якості:



Умови обміну товару належної якості



Стаття 9

Закону України

“Про захист

прав

споживачів”

УВАГА!

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.

ЗРАЗОК _____

Кому _____

(керівнику торгового об'єкту)

Від _____

(ПІБ, адреса, конт. номер телефона споживача)

ЗАЯВА**про безоплатне усунення недоліків товару**« ____ » _____ 20 ____ р. я придбав (-ла) в вашому
_____ товар _____

(вказати торговий об'єкт)

(вказати назву виробу, марку та модель)

вартістю _____ грн., що підтверджується касовим чеком, інструкцією по експлуатації та гарантійним талоном (вказати розрахунковий документ).

Згідно гарантійного талону, гарантій строк на зазначений товар _____

(вказати назву виробу)

встановлено _____ рік(міс.) з дати придбання товару.

(вказати строк гарантії)

« ____ » _____ 20 ____ р. в товарі _____ почали проявлятися наступні несправності :

(вказати назву виробу)

(вказати види несправностей):

1) _____

2) _____

Відповідно до **ст.8** Закону України «Про захист прав споживачів» та пп. **29,30,31,32** Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, що затверджені наказом Мінекономіки України від 19.04.2007р. № 104, **прошу:**

1) Розглянути мою заяву (претензію) та вирішити питання про безоплатне усунення заявлених недоліків протягом 14 календарних днів;

2) У разі необхідності визначити причини втрати якості товар _____, організувати в

(вказати назву виробу, марку та модель)

триденний строк проведення експертизи товару за рахунок продавця (виконавця, виробника) у моїй присутності та (або) присутності мого представника.

3) У разі підтвердження істотного недоліку в товарі, за результатами експертизи, або їх усунення потрібно більше 14 календарних днів, повернути мені кошти сплачені за товар у повному обсязі (або вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця).

Про результати розгляду претензії прошу повідомити мене письмово.

Додатки:

1. копія чеку;

2. копія гарантійного талону;

3. копія інструкції з експлуатації товару _____ (вказати назву виробу, марку та модель).

_____ дата

_____ підпис

Увага!

З а я в а складається в д в о х примірниках, один з яких реєструється у п р о д а в ц я (виконавця) та залишається у споживача, а д р у г и й – залишається у п р о д а в ц я (виконавця).

Якщо продавець відмовляється приймати та реєструвати з а я в у (претензію), то один екземпляр заяви (претензії) направляється рекомендованим листом з повідомленням про вручення за м і с ц е м з д і й с н е н н я підприємницької діяльності.

ЗРАЗОК

Кому _____

(керівнику організації (торгового об'єкта)

від _____

(ПІБ, адреса, конт. номер телефона споживача)

ЗАЯВА**щодо обміну непродуктового товару належної якості**

« _____ » _____ 20__ р. я придбав (-ла) в вашому _____ товар _____

(вказати торговий об'єкт)

(вказати назву виробу, марку та модель)

вартістю _____ грн., що підтверджується касовим чеком, інструкцією по експлуатації та гарантійним талоном (вказати розрахунковий документ).

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» та п. 27 Правил роздрібної торгівлі непродуктовими товарами, що затверджені наказом Мінекономіки України від 19.04.2007р. № 104 у зв'язку з тим, що зазначений вище товар не задовольнив мене за формою (габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням), а також враховуючи те, що він не використовувався і збережено його товарний вигляд, **прошу** Вас обміняти _____ на аналогічний

(вказати найменування товару).

Якщо мої вимоги, передбачені законодавством про захист прав споживачів, не будуть задоволені, я буду змушений(а) звернутися до суду з позовною заявою про відшкодування матеріальних збитків та моральної шкоди.

Про результати розгляду прошу повідомити письмово у строк, встановлений чинним законодавством.

Додатки:

1. копія чеку (або інший розрахунковий документ).
2. копія гарантійного талону (або іншого документа, що його замінює).

_____ дата

_____ підпис

ПЕРЕЛІК
ТОВАРІВ, З ЯКИХ УТВОРЮЄТЬСЯ ОБМІННИЙ ФОНД

Телевізори	Мікрохвильові печі
Магнітоли	Кухонні машини
Магнітофони	В'язальні машини
Радіоприймачі	Пилососи
Холодильники	Електропраски
Морозильники	Електроміксери
Пральні машини	Електросоковижималки

Апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку

Персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них

Апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку

Електрочайники

Електрофени

Електрокавоварки

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

Продовольчі товари;	килимові вироби метражні;
Лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни;	білизна натільна;
Непродовольчі товари;	білизна постільна;
фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір;	панчішно-шкарпеткові вироби;
корсетні товари;	товари в аерозольній упаковці;
парфюмерно-косметичні вироби;	друковані видання;
п'р'яно-пухові вироби;	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);
дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні;	аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом;
зубні щітки;	вироби з натурального та штучного волосся (перуки);
мундштуки;	товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо);
апарати для гоління;	інструменти для манікюру, педикюру (ножичі, пилочки тощо);
помазки для гоління;	ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння.
розчіски, гребенці та щітки масажні;	
сурдини (для духових музичних інструментів);	
скрипичні підборіддя;	
рукавички;	
тканини;	
тюлегардинні і мереживні полотна;	

ПЕРЕЛІК
СЕЗОННИХ ТОВАРІВ, ГАРАНТІЙНІ ТЕРМІНИ ЗА ЯКИМИ ОБЧИСЛЮЮТЬСЯ 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 та з 15 вересня по 15 листопада
літнього асортименту	- з 15 травня по 15 вересня

Післямова

Загальні рекомендації споживачам товарів та послуг

По-перше. Уникати місць несанкціонованої торгівлі та надання послуг.

Продукція, що реалізується в осередках несанкціонованої торгівлі, не підлягає ні ціновому регулюванню, ні контролю за якістю та безпечністю з боку контролюючих органів.

Отже, ні в якому разі не користуйтеся послугами фізичних осіб, які здійснюють торгівлю з рук у несанкціонованих місцях.

Це ж стосується і замовлення послуг (виконання робіт) у осіб без обов'язкової державної реєстрації та отриманні відповідних документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності (ліцензій, дозволів тощо).

По-друге. В усіх випадках купівлі товару, замовлення роботи чи послуги необхідно отримати письмове підтвердження цього факту.

Для товарів — достатньо товарного або касового чеку, який продавець зобов'язані видавати в день придбання товару і в якому повинні бути зазначені найменування товару, його ціна, дата продажу та реквізити продавця.

Для послуг (робіт) - укладається відповідний договір та виписується розрахункова квитанція, в якій повинні бути відомості про:

- виконавця робіт, його координати, реєстраційні дані;
- термін початку та закінчення робіт;
- ціну послуги (роботи) і порядок внесення плати;
- гарантійний термін на послугу (роботу);
- відповідальність сторін.

Якщо ж оформлюється аванс (передплата) за товар, обов'язково оформлюйте її письмово із зазначенням умов її повернення.

Якщо підприємець відмовляє вам у видачі товарного чека, розрахункової квитанції тощо — відмовтесь від покупки чи замовлення послуги.

По-третє. Купуючи товари, особливо продукти харчування, необхідно звернути увагу на наявність споживчого маркування, що має містити інформацію про:

- назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, позначку про наявність або відсутність у складі продуктів харчування генетично модифікованих компонентів;
- найменування, адресу та місцезнаходження виробника тощо.

Особливу увагу слід звернути на дату виготовлення, термін та умови реалізації, цілісність

упаковки, наявність сторонніх запахів і ознак замкнення.

У разі виникнення сумніву щодо якості та походження товару, вимагайте у продавця пред'явлення посвідчення про якість або інших документів, що підтверджують їх якість та безпеку.

УВАГА! Продавець (виробник) зобов'язаний надати споживачу необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги) (п. 1 ст. 15 Закону України "Про захист прав споживачів")

Відсутність на товарі маркування державною мовою та відповідних документів у продавця свідчить про те, що товар є неякісним та можливо навіть небезпечним для вживання.

По-четверте. Порядок відпускання та прийому споживачем придбаного товару.

Відпускання товарів проводиться в упакovanому вигляді. Упаковка товарів повинна відповідати вимогам відповідних санітарних правил та забезпечувати збереження товарів.

Якщо пропонується товар без упаковки, не погоджуйтесь на такій, оскільки відсутні будь-які гарантії щодо збереження його товарного вигляду та комплектності.

Доставка товарів споживачу оформляється замовленням — квитанцією або іншим документом та здійснюється у строк не пізніше 7 днів з моменту оформлення покупки, якщо інший строк не встановлено згідно з домовленістю сторін.

У разі виявлення невідповідності товарів умовам продажу (даним зазначеним у розрахунковому документі), некомплектних або товарів неналежної якості споживач може відмовитися від прийняття цих товарів. У цьому разі оформляється акт, у якому зазначаються причини відмови. На підставі акта суб'єкт господарювання повинен доставити споживачеві товари без недоліків або повернути вартість товарів та послуг.

УВАГА! У жодному разі не підписувати будь-яких документів про якість та комплектність доставленого товару, не перевірявши цього фактично.

По-п'яте. У разі, коли права споживача порушені, знати порядок пред'явлення вимог та строки їх задоволення.

Статтею 8 Закону України "Про захист прав споживачів" передбачено, що у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- безоплатне усунення недоліків товару в розумний строк;
- пропорційного зменшення ціни;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Закон надає право споживачеві самостійно обирати, кому пред'явити претензії щодо якості товару та усунення виявлених недоліків.

Це, на вибір споживача, може бути або продавець товару, або його виробник, або підприємство, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача (як правило, авторизований сервісний центр, який зазначено у супровідній документації).

Вимоги про безоплатне усунення недоліків обов'язково пред'являються у письмовій формі.

Заява-претензія подається у двох примірниках. Один примірник повинен бути виданий покупцю з відміткою суб'єкта господарювання дати прийняття заяви, прізвища, ініціалів та посади працівника, який прийняв заяву, другий — залишається у продавця (виконавця).

У разі відмовлення у прийнятті заяви або наданні підтвердження в її отриманні (відмітку не роблять, але обіцяють розібратися), необхідно заяву направити на адресу продавця (виконавця) поштою, з повідомленням про вручення.

Нагадуємо, що доставка великогабаритних товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику або сервісному центру та їх повернення споживачеві здійснюється за рахунок продавця, виробника або того ж сервісного центру.

Не забувайте у письмовій формі вимагати від продавця видачу аналогічного товару з обмінного фонду магазину на час ремонту Вашого основного виробу (якщо товар віднесено до переліку товарів, з яких утворюється обмінний фонд).

УВАГА! При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати їх пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

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.

Шосте. Приймаючи товар з ремонту — перевіряйте його справність, комплектність і цілісність одразу на місці.

Не поспішайте підписувати документи, не перевіривши справність товару. Якщо встановлено невідповідність товару або виникли будь-які інші дефекти не приймайте такий товар, вимагайте їх повного усунення.

Сьоме. У разі коли заяву про безоплатне усунення недоліків не було прийнято та/або розглянуто, не було надано відповідь або відповідь виявилася необґрунтованою та незаконною, - слід звернутися з письмовою скаргою на дії (бездіяльність) суб'єкта господарювання до спеціально уповноважених органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів.

Якщо скаргу уповноваженими органами з питань захисту прав споживачів не задоволено, за наявності підстав, маєте право звернутися до суду.

Вдалих Вам покупок!

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. До яких органів споживачі мають право звернутись за захистом порушених прав?

- А. Тільки до суду .
- Б. До Верховної Ради України.
- В. До Кабінету Міністрів України.
- Г. До спеціально уповноважених органів виконавчої влади і місцевого самоврядування, а також до суду.

2. В якому документі зазначається гарантійний строк на продукцію?

- А. У паспорті на продукцію .
- Б. На етикетці .
- В. У паспорті на продукцію або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

3. Споживач – це

- А. Суб'єкт господарювання, який виконує роботу або надає послуги.
- Б. Фізична особа, яка придбає, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб .
- В. Фізична та юридична особа, яка придбає, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію .

4. Істотний недолік – це

- А. Недолік, який не може бути усунутий, або його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів.
- Б. Недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення.
- В. Будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів.

5. Які права має споживач у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків продукції?

- А. Пропорційного зменшення ціни; безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару.
- Б. Заміни товару ;
- В. Безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

6. Кому споживач повинен пред'являти вимоги пов'язані з поверненням товару з недоліками?

- А. Продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.
- Б. Адміністратору торгового підприємства .
- В. Спеціально уповноваженому центральному органу державної влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальним відділенням.

7. Протягом якого строку повинні бути задоволені пред'явлені споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару?

- А. Протягом чотирнадцяти днів з дати пред'явлення або за згодою сторін в інший строк .
- Б. Протягом семи днів .
- В. Невідкладно.

8. Який документ зобов'язаний видати продавець споживачеві під час продажу товару?

- А. Розрахунковий документ встановленої форми , що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу .
- Б. Інструкцію про порядок експлуатації.
- В. Рекламний проспект про властивості товару.

9. Які права має споживач під час обміну товару належної якості на аналогічний товар, якщо останнього немає в наявності?

- А. Розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж.
- Б. Вимагати повернення грошей.
- В. Розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару і вимагати компенсації в розмірі одного відсотка від вартості товару.

10. З якого моменту починається відлік гарантійного терміну на сезонні товари?

- А. Від дня вироблення.
- Б. Від дня настання сезону.
- В. Від дня передачі товару до покупця.

Для заміток