

**Доброго дня пане Павле! На новий рік чоловік подарував мені нову пральну машину. Місяць вона пропрацювала, а потім ні з того ні з сього перестала включатися. Чек і всі документи ми зберегли. Скажіть, чи можна нам звернутися до продавця, щоб поміняти на іншу.**

*Ольга Працакова*

### **На що має право покупець у разі придбання товару неналежної якості?**

Покупець має право вимагати пропорційного зменшення ціни або безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк, або відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Товар неналежної якості може підлягати обміну протягом гарантійного строку, який зазначається в документах, котрі додаються до продукції.

У разі виявлення недоліків товару протягом встановленого гарантійного терміну з вини виробника покупець має право:

- розірвати угоду і повернути кошти, які були витрачені на покупку,
- замінити товар на такий самий, або аналогічний, якщо є в наявності у продавця.

Наявність недоліків або факт фальсифікації підтверджується висновком експертизи, яка повинна бути організована продавцем у 3-денний строк з дня одержання від споживача письмової згоди на цю дію.

Експертиза проводиться за рахунок продавця. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли внаслідок порушення споживачем встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю витрати на проведення експертизи.

### **Як довго чекати на заміну товару?**

- За наявності товару – негайно;
- У разі перевірки якості товару - 14 денний термін;
- У разі відсутності товару – 2 місячний строк з моменту подання заяви.

### **Скільки може тривати усунення недоліків товару?**

Недоліки товару, пред'явлені споживачем, повинні бути усунуті протягом 14 днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

### **Чи маю я право отримати у користування інший прилад на час ремонту?**

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації).

За кожний день затримки виконання вимоги споживача 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.

### **Які документи треба мати при собі?**

Розрахунковий документ з позначкою про дату продажу товару, гарантійні зобов'язання, зміст договору з виконавцем робіт (послуг), опис виявлених недоліків, висунуті вимоги (прохання) з документальним підтвердженням факту їх отримання продавцем (виконавцем), отримані заявником відповіді, висновки тощо.

### **Куди звертатися, якщо продавець порушує права?**

Якщо ви хочете уникнути судового розгляду, то до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів у відповідному регіоні. Контакти територіальних органів можна знайти за посиланням [http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontakti\\_Terorganiv/139/](http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontakti_Terorganiv/139/)

У випадку порушення продавцем прав споживача останній має право звернутися до уповноваженого органу з усним, електронним або письмовим зверненням (скаргою).

До письмового звернення (скарги) додаються наступні документи:

1. копія звернення до суб'єкта господарювання (продавець);
2. копія документу, який засвідчує факт придбання товару;
3. копія технічного паспорта з позначкою про дату продажу;
4. інші документи, які стосуються розгляду звернення.

### **У які строки буде розглянуто таке звернення?**

У термін не більше 1 місяця від дня їх надходження.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, продавець встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється подавачу.

При цьому загальний термін вирішення питань не може перевищувати 45 днів.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

### **Чи можу я звернутися до суду?**

Споживач для захисту своїх прав має право звернутися до суду за місцем проживання, місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

До позовної заяви додаються докази, що обґрунтовують позовні вимоги, тобто відмову покупця обміняти товар, зокрема:

1. копія звернення до продавця;
2. висновок експертизи про невідповідність товару встановленим вимогам якості;
3. копія документу, який засвідчує факт придбання товару;
4. копія технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу;
5. інші документи, які стосуються розгляду звернення.

Суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної шкоди.

### **Скільки це коштуватиме?**

Споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, які пов'язані з порушенням їх прав (частина 3 статті 22 Закону України "Про захист прав споживачів").

### **Які строки розгляду питання судом?**

Цивільна справа в порядку позовного провадження розглядається судом протягом розумного строку, але не більше 2 місяців з дня відкриття провадження у справі.