**ПАМ’ЯТКА СПОЖИВАЧА**

**Якщо Ваші права порушено**

**Згідно статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів»** (далі - Закон), у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків придбаного товару, споживач, в порядку та у строки, що встанов­лені законодавством, має право вимагати:

1. Пропорційного зменшення ціни;

2. Безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

3. Відшкодування витрат на усунення недо­ліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

1. Розірвання договору та повернення спла­ченої за товар грошової суми;

2. Вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Істотний недолік - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призна­чення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

- Він взагалі не може бути усунутий;

- Його усунення потребує понад 14 календарних днів;

- Він робить товар суттєво іншим, ніж передба­чено договором.

З огляду на вищезазначене, споживач подає письмову скаргу на ім'я суб'єкта господарюван­ня, в якій викладає суть питання. Суб'єкт господа­рювання повинен зареєструвати заяву спожива­ча. Якщо суб'єкт господарювання відмовляє споживачу у реєстрації його заяви, споживач направляє звернення поштою з повідомлення про вручення.

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

Крім того, в разі порушення ваших прав, як споживача Ви маєте право звернутися до суду або до ГУ Держпродспоживслужби у Вінницькій області або в районні управління Держпродспо­живслужби у Вінницькій області.

ГУ Держпродспоживслужби у Вінницькій області розглядає всі звернення споживачів, права яких було порушено, у встановлений чинним законодавством термін.

Згідно ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, 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:

- Звернення;

- Копія звернення до суб'єкта господарювання;

- Копія документу, який засвідчує факт прид­бання продукції;

- Копія технічного паспорта чи іншого доку­мента, що його замінює, з позначкою про дату продажу;

- Інші документи, які стосуються для розгляду звернення.