

**ОРЕХІВСЬКА Л. В.**

студентка 3-го курсу екологічного факультету Житомирського національного агроекологічного університету, м. Житомир

**ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ ТА ОБМІНУ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ**

З метою задоволення будь-яких власних побутових потреб кожен з нас майже щодня вступає у правовідносини з різного роду підприємствами, установами, організаціями. Це може стосуватися придбання продуктових і побутових товарів в магазинах роздрібної торгівлі, послуг побутового обслуговування та задоволення будь-яких інших потреб. При цьому багато хто може пригадати негативні випадки, обумовлені наявністю недоліків у придбаних товарах, неможливістю їх використання протягом гарантійного терміну, незадовільною якістю виконаних робіт тощо. У більшості подібних випадків, зважаючи на обмаль часу або низьку вартість товару чи послуги, а також необізнаність громадян щодо можливих шляхів врегулювання таких питань, споживачі просто не вживають ніяких заходів для захисту своїх прав у відповідній ситуації. Водночас, правова обізнаність при виборі товару (послуги) дозволить уникнути непорозумінь або врегулювати їх в рамках, передбачених чинним законодавством.

Дана тема є досить актуальною, оскільки соціально-економічні та політичні перетворення, які відбуваються в нашій країні, розвиток ринкових відносин, свобода підприємництва, конкуренція товаровиробників сприяють насиченню ринку товарами як вітчизняного, так й іноземного виробництва, збільшенню обсягу споживання і можливості більш широкого вибору товарів (робіт, послуг). Ці процеси, на жаль, супроводжуються наповненням споживчого ринку товарами і послугами неналежної якості, а також такими, які не відповідають в повній мірі потребам та вимогам споживачів.

Розглянемо деякі тонкощі ваших прав як споживача, які надає вам чинне законодавство України.

Основним документом, який регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, а також встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав є Закон України „Про захист прав споживачів” [1] (далі-Закон). Відповідно до Закону споживачем є громадянин, який купує, замовляє або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб.

Повернути товар неналежної якості у магазин (або обміняти його на аналогічний) можна, якщо дотримані наступні умови повернення товару:

1. Його немає у переліку товарів що не підлягають поверненню [2];
2. Він не використовувався, і зберігся у тому вигляді в якому придбався;
3. Пройшло менше 14 днів з моменту придбання товару;
4. Є касовий або товарний чек (проте, є винятки коли товар можна повернути і без розрахункового чеку, про що зазначимо нижче).

Усі ці умови є вичерпними. Тобто, якщо вони дотримані, можна сміливо йти до магазину та вимагати повернення товару чи його заміни на аналогічний.

Продавці, як правило, обізнані з правом повернення чи обміну товару неналежної якості. Воно передбачене ст.9 Закону України «Про права споживачів». Пам’ятайте: впевнена поведінка без зайвих емоцій і посилання на норми закону гарантують вам повернення грошей або заміну товару.

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про права споживачів» обмін товару неналежної якості проводиться, якщо збережено розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з придбанням товару [1]. Але що ж робити в тих випадках коли розрахунковий чек загублений, чи ви забули його взяти при покупці? Думаю, далеко не кожен з нас ризикнув би повертати товар, якби втратили чек, враховуючи рівень сервісу у вітчизняних магазинах. Проте, законодавець бореться за наші права, та, як показує практика, повернути товар без розрахункового чеку, можна. Зрештою, це навіть логічно. Адже чек друкується не в одному примірнику, а у двох, один залишається у продавця і якщо ви назвете день та приблизний час покупки, то продавець не утруднить підняти касову стрічку і подивитися, чи правду ви говорите [2, с.133].

Якщо Вам не сподобалося те, що ви купили, за умови, що немає ніяких пошкоджень з вашої вини, то сміливо можете повертати річ у магазин протягом двох тижнів, навіть без чека! Майте на увазі, що не всі товари можна повернути навіть з чеком [2]. Не можна повернути нижню білизну, колготки та шкарпетки, так як це індивідуально; комп’ютер, так як це складний технічний пристрій. Існує перелік предметів, що не підлягають обміну та поверненню, з ним можна ознайомитися в Законі України «Про захист прав споживачів» [1]. Якщо в цьому переліку ви не знайшли річ, яку хочете повернути і на яку втратили чек, то можете сміливо повертати відповідну річ в магазин.

Якщо у вас є свідки — відмінно. Візьміть і їх з собою. За законом Ви маєте право доводити свою правоту за допомогою свідків [4]. Також вагомим доводом того, що покупка була здійснена – зафіксоване відеоспостереження, яке ведеться в магазині. На практиці зазвичай в магазинах йдуть на зустріч і без всяких зайвих з’ясувань повертають гроші чи обмінюють на аналогічний (якщо, звичайно, не потрібно експертиза). Проте, якщо ваші аргументи на продавця не діють у такому разі варто поспілкуватися з його керівником або старшим менеджером – вони можуть виявитися більш обізнаними в питанні ваших прав на повернення товарів. Також можна попередити про потенційне вище звернення до спілки захисту прав споживачів. Варто

при цьому не забути, що спокійна впевнена поведінка, посилання на норми закону з боку покупця діють переконливо на продавця, якому зайві проблеми пов'язані із перевітками, не потрібні. Але якщо вам все ж відмовили, звертайтеся до спілки захисту прав споживачів. У Вас візьмуть претензію про порушення ваших прав та приймуть необхідні заходи. Проте, щоб ваше звернення розглянули, воно повинно відповідати таким вимогам:

- звернення повинно бути адресоване спілці захисту прав споживачів;
- у зверненні має бути зазначено ваше прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання, викладено суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).
- письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Отже, враховуючи вище викладене, можна зробити наступний висновок, що обізнаність законодавства України, стосовно прав споживачів, дає змогу громадянам повернути витрачені гроші за придбаний товар неналежної якості, обміняти такий товар, а також захистити свої права у встановленому законом порядку.

#### **Список використаних джерел:**

1. Закон України „Про захист прав споживачів” від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ // ВВР України. - 2006. - № 7.
2. Постанова Кабінету Міністрів України „Про реалізацію окремих положень Закону України „Про захист прав споживачів” від 19 березня 1994 р. № 172 : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/172-94>.
3. Галат Л. М. Проблеми захисту прав споживачів: українські реалії // Таврійський наук. вісн. - Херсон, 2005. - Вип. 8. - С. 133-140.
4. Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року N 5 „Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів” із змінами і доповненнями, внесеними постановою Пленуму Верховного Суду України від 25 травня 1998 року № 15: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf)