

Управління захисту споживачів

Управління захисту прав споживачів (далі – Управління) є самостійним структурним підрозділом Головного управління Держпродспоживслужби в м. Києві (далі – Головне Управління).

Головною метою діяльності Управління є реалізація державної політики у галузі державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів (у тому числі споживачів виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння), попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, у процесі виробництва, розповсюдження реклами, захисту прав споживачів реклами, державного нагляду (контролю) за безпечністю та окремими показниками якості харчових продуктів, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності.

До складу Управління входять такі структурні підрозділи:

Відділ контролю у сфері робіт та послуг;

Відділ контролю у сфері торгівлі;

Відділ контролю за рекламою та дотриманням антитютюнового законодавства;

Відділ ринкового нагляду;

Відділ метрологічного нагляду.

ПАМ'ЯТКА ДЛЯ СПОЖИВАЧА

(якщо ваші права порушені)

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

пропорційного зменшення ціни;

безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

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:

розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;

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 чотирнадцять календарних днів;

він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

З огляду на вищезазначене, споживач подає письмову заяву 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 Головного управління Держпродспоживслужби в м. Києві, її територіальних органів (адреси та телефони можна знайти на сайті), які знаходяться в областях та м. Києві. Держспоживінспекція України та її територіальні органи розглядають 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, телефонні "гарячі лінії" 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 розгляду звернення.