



ІНСТИТУТ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА

Знайте свої права і захищайте їх

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХНІЙ ЗАХИСТ

Видання друге,
виправлене та доповнене

2003

ББК 67.9(4УКР)304
П68

П68 Права споживачів та їхній захист: /Упоряд. С.Шовкошитна — 2-ге вид., випр. та допов. — К.: [Ін-т громад. сусп-ва], 2003. — 32 с.— (Знайте свої права і вмійте їх захищати).

ISBN 966-7672-35-2

У брошурі головну увагу приділено найактуальнішим питанням, що виникають у сфері надання послуг, подається необхідна інформація споживачеві щодо захисту його прав, можливі шляхи вирішення конфліктних ситуацій. Розраховано на широке коло читачів.

ББК 67.9(4УКР)304

Підготовлено на основі першого видання 1999 року «Права споживачів та їхній захист» автора й укладача **Л.Кононової**, здійсненого за підтримки Фонду «Євразія» на кошти, надані Агентством з міжнародного розвитку США.

Висловлюємо вдячність начальнику Управління у справах захисту прав споживачів Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики Соколовій Ользі Петрівні, за надану інформацію.

Книга видана у рамках проекту з «Підтримки мережі громадських інформаційно-консультативних послуг», що реалізовується за фінансової підтримки Міністерства Великої Британії з питань міжнародного розвитку.

«The production of this booklet was made possible by financial support from the UK Department for International Development through the DFID Citizens Advice and Information Service Project in Ukraine»

ISBN 966-7672-35-2

© Інститут громадянського суспільства

Дорогі друзі!

Пропонуємо вам нову редакцію видання Інституту громадянського суспільства, що здійснено у рамках проекту «Підтримки мережі громадських інформаційно-консультативних послуг» за фінансової підтримки Міністерства Великої Британії з питань міжнародного розвитку.

Це нова редакція, одного з найпопулярніших видань Інституту, яке доповнене й уточнене відповідно до змін законодавства, що сталися за час віддати виходу у світ першого видання Інституту громадянського суспільства «Права споживачів та їхній захист» 1999 року.

На наше глибоке переконання, кожна людина має законні права на одержання якісних послуг, робіт, товарів за сплачені гроші. Хоча закон стоїть на сторожі інтересів власне нас з вами – споживачів, проте нам не завжди вдається їх захистити з однієї простої причини: ми не знаємо механізмів такого захисту.

Нам би хотілося, аби ця коротка інформація додала вам упевненості у вашому праві на якісний товар, послугу і допомогла у ваших стосунках з ринком товарів та послуг, зберегла вам нерви й гроші.

Щастя вам!

Анатолій ТКАЧУК,
голова Інституту громадянського суспільства

1. Хто є споживачем і які його відносини з суб'єктами ринку?

Ви купуєте товар, їдете громадським транспортом, вечеряєте в ресторані, робите зачіску в перукарні й зазвичай хочете, щоб за ваші зароблені гроші вам надали саме той товар, ту послугу, які вас влаштовують.

Вам стає сумно і ви нервуєте, коли ваші надії не справджуються, товар чи послуга неякісні, або продавець грубіян.

Пам'ятайте! Громадянин, який придбаває, замовляє, використовує чи має намір придбати або замовити товар (роботи, послуги) для власних побутових потреб, — є споживачем і знаходиться під захистом Закону України «Про захист прав споживачів».

Якщо ви споживач, то хто ж тоді ті, з ким ви вступаєте у відносини при покупці товару чи одержанні послуги?

Виробник — підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виробляють товари для реалізації.

Виконавець — підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виконують роботи або надають послуги.

Продавець — підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які реалізують товари за договором купівлі-продажу, де договір — усна чи письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за якими здійснюється купівля-продаж, роботи та послуги.

Не панікуйте, письмова угода — це не що інше як квитанція, товарний чи касовий чек, квиток, путівка, талон або інший документ, що засвідчує ваші стосунки з продавцем.

Застерігаємо! На відносини по виготовленню та продажу товарів, виконанню робіт і наданню послуг громадянином, який не є підприємцем, а також на випадки придбання товарів, користування послугами громадянином лише для підприємницької діяльності або підприємствами, установами, організаціями дія Закону «Про захист прав споживачів» не поширюється. Не забувайте про це, купуючи товар у випадкових осіб.

2. Які головні права споживача?

Фундаментальні права споживачів, що їх декларовано СІ (Всесвітня організація споживачів, див. п.7):

- **Право на задоволення основних потреб** — право мати доступ до головних, необхідних для життя товарів та послуг: достатніх їстівних продуктів, одягу, притулку, захисту здоров'я, освіти та поліпшення санітарних умов;
- **Право на здорове довкілля** — право жити й працювати в навколишньому середовищі, яке не загрожує здоров'ю нинішнього та майбутніх поколінь;
- **Право на безпеку** — право бути захищеним від продукції, процесів виробництва та послуг, які небезпечні для здоров'я або життя;
- **Право на відшкодування** — право на одержання чесного вирішення справедливих вимог, включаючи компенсацію шкоди від фальсифікованих товарів або незадовільних послуг;
- **Право бути почутим** — право представлення інтересів споживача для формування та реалізації політики й право участі в процесі розвитку продукції та послуг;
- **Право бути проінформованим** - право на одержання необхідної інформації для надання можливості вибору з тим, щоб бути захищеним від нечесної реклами та етикетування продукції, що вводить споживача в оману;
- **Право на споживчу освіту**— право на отримання знань та навичок, необхідних для інформованості, здійснення свідомого вибору товарів і послуг із тим щоб, маючи відповідні знання, впливати на загальний стан споживання у суспільстві;
- **Право вибору** — право на вибір продукції та послуг, що їх пропонують на ринку за конкурентними цінами за умов забезпечення задовільної якості.

3. Коли споживач – покупець

Серед різноманітних споживчих цінностей — здорове навколишнє середовище, якісні продукти харчування, безкоштовне медичне обслуговування, доброякісна достовірна реклама тощо — є й ті, що споживач купує.

Чи справді потрібен покупцеві чек?

Здійснюючи покупку, зверніть особливу увагу на наявність чека — це ваше страхування у випадку придбання неякісного товару, бо у разі виникнення суперечок щодо якості товару важливо мати документ, що засвідчує акт купівлі.

Якщо товар купується на ринку, ви маєте право вимагати від продавця (суб'єкта підприємницької діяльності, який відповідно до законодавства звільнений від застосування реєстраторів розрахункових операцій та розрахункових книжок) товарний чек, що засвідчує факт купівлі, у якому зазначаються: найменування суб'єкта господарювання та ринку, ряд та номер торговельного місця, найменування товару, ціна товару, дата продажу, прізвище, ініціали продавця та його підпис.

Також на вимогу покупців продавці зобов'язані пред'явити їм сертифікат якості, висновок лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи про відповідність продуктів, що реалізуються, ветеринарно-санітарним нормам.

Чи є обважування й обраховування провинною?

Так є. І навіть тягне адміністративне покарання, згідно з ст. 155-2 Кодексу України про адміністративні правопорушення, але тільки у випадку, якщо матеріальна шкода, заподіяна шляхом обважування, обраховування, обмірювання, перевищення встановлених цін і тарифів або інший обман покупця чи замовника працівниками торгівлі, громадського харчування і сфери послуг під час реалізації товарів, виконання робіт, надання послуг, не перевищує три неоподаткованих мінімуми доходів громадян.

Покупець має право на вільний вибір товару, перевірку його якості, міри, ваги та ціни. Ваговимірювальні прилади мають знаходитись на видному для покупця місці. На вимогу покупця продавець зобов'язаний надати йому можливість перевірити вагу відпущеного товару, а також ознайомитися з документами, що підтверджують ціну та якість товару.

Забороняється змушувати покупців до придбання будь-яких додаткових товарів до основної покупки або одержання замість здачі будь-яких товарів.

Якщо ваше придбання виявилось не зовсім вдалим?

Якщо придбання виявилось не зовсім вдалим, а куплений товар — неналежної якості, термін гарантії не вичерпано, то згідно з п.1 ст.14 Закону України «Про захист прав споживачів» покупець має право відповідно обирати:

- знищення недоліків товару без відшкодування;
- відшкодування збитків на їх виправлення вашими власними силами та засобами або іншою особою (пам'ятайте про квитанції та чеки, що підтверджують ваші збитки), тобто ви можете довірити ремонт магазинів чи гарантійній майстерні (з доставкою за їхній рахунок). Крім того, на час ремонтування вам мусять безкоштовно надати для тимчасового ви-

користання виріб аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації). Тривалість ремонтування не може бути більш ніж 14 днів;

- заміну на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості (причому, якщо ціна з моменту купівлі зросла, ніхто не має права вимагати доплати, а якщо знижена — вам зобов'язані повернути різницю);
- відповідне зменшення його купівельної ціни;
- обмін на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни, виходячи з вартості виробу на момент обміну;
- розірвання договору та відшкодування збитків. При цьому ціна товару визначається не на момент купівлі, а на момент розірвання договору.

Крім того, згідно з ст.20 Закону України «Про захист прав споживачів» покупець має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не підходить за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути вжитий за призначенням.

Наголошуємо! Товар належної якості слід обмінювати впродовж 14 днів, не враховуючи дня купівлі. Обмін такого товару здійснюється, якщо останній не використовувався та збережено його товарний вигляд, споживчі якості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Якщо на момент обміну аналогічного товару у продажу немає, ви маєте право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості, або отримати гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін на аналогічний при першій появі даного товару у продажу. В свою чергу продавець у день надходження товару має повідомити про це покупця, який прагне обміняти товар.

Слід також зауважити, що при розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем проводяться виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а у разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору — в інший термін за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом 7 днів.

При поверненні покупцем товару або відмові від наданої послуги до продавця подається заява про повернення коштів, до якої обов'язково додається квитанція, товарний чи касовий чек, рахунок (розрахунковий документ), який підтверджує купівлю товару (надання послуги), а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, — технічний паспорт чи інший документ, що його замінює.

На підставі цього складається акт про повернення товару (повернення коштів), в якому вказуються:

- дані покупця (у такому випадку бажано мати паспорт чи інший документ, що посвідчує особу) або юридичні реквізити підприємства, що повертає товар (послугу);
- відомості про повернутий товар (послугу);
- сума, яку необхідно повернути покупцю.

Як показує досвід, більшість магазинів задовольняють законні права споживачів. Однак у разі відмови ви зобов'язані написати претензію, яку мають розглянути у 14-денний термін, у противному разі — скористатися правом звернення до суду.

Якщо ви придбали товар з недоліками на ринку і продавець, який не є підприємцем, не застережив вас про це, ви маєте право замінити товар на якісний, повернути його продавцю і одержати назад сплачені гроші або вимагати зниження ціни.

Якщо вам продано неякісний товар, то ви маєте право вимагати від продавця (підприємця) задоволення своїх вимог, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів».

Відповідно до законодавства усі продавці зобов'язані надавати покупцям відомості про товари, не допускати порушення прав споживачів, бути ввічливими, охайно одягненими, відпускати товар упакованим або в тару покупця повною мірою і вагою, їм забороняється палити, розпивати спиртні напої і приймати їжу на торговельному місці. Особи в нетверезому стані не допускаються до торгівлі на ринку.

Які товари утворюють обмінний фонд?

Відповідно до законодавства Кабінет Міністрів України затверджує перелік товарів, з яких виготівники разом з продавцями на договірній основі утворюють обмінний фонд для надання їх в тимчасове користування споживачам на час гарантійного ремонту куплених ними товарів, отже до гарантійного фонду належать — телевізори, магнітоли, магнітофони, радіоприймачі, холодильники, морозильники, пральні машини, мікрохвильові печі, кухонні, в'язальні машини, пилососи, електропраски, електроміксери, електросоковижималки.

Гарантійне обслуговування—

полягає у тому, що виробник (продавець, виконавець) протягом гарантійного терміну зобов'язується організувати, якщо це передбачено експлуатаційним документом, роботи із спеціальної установки (підключення) товару чи його складання (далі — введення в експлуатацію) та технічного обслуговування.

Роботи з гарантійного ремонту (обслуговування) виконуються для споживача безоплатно.

Виробник (продавець, виконавець) забезпечує нормальну роботу (застосування, використання) товару, у тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного терміну.

В експлуатаційному документі на товар як вітчизняного, так і іноземного виробництва (технічному паспорті чи в іншому документі, що додається до товару) зазначається:

Найменування товару.

Основні споживчі властивості товару.

Заводський номер товару.

Дата виготовлення товару.

Правила та умови ефективного і безпечного використання товару.

А також, на що обов'язково слід звернути увагу:

Найменування та адреса виробника і підприємства, яке виконує його функції щодо виконання вимог споживача, а також проводитиме гарантійний ремонт, (заміну).

Гарантійний термін зберігання — термін, протягом якого споживчі властивості товару не повинні погіршуватися за умови дотримання вимог нормативних документів. Гарантійний термін зберігання обчислюється від дати виготовлення товару і закінчується датою, визначеною виробником.

Гарантійний термін експлуатації — термін, протягом якого гарантується використання товару, в тому числі комплектуючих виробів та складових частин, за призначенням за умови дотримання споживачем правил користування і протягом якого виробник (продавець, виконавець) виконує гарантійні зобов'язання. Гарантійний термін має зазначатися в паспорті на товар (роботу, послугу) або на його етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до товару (роботи, послуги).

Термін служби (придатності) — період експлуатації товару за призначенням у повному обсязі. Визначається виробником та відображається у техпаспорті та іншому документі на товар. Якщо такий строк не визначено — триває 10 років.

При виконанні гарантійних ремонтів гарантійний термін збільшується на час перебування товару (роботи, послуги) в ремонті.

Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

Згідно з п.4 ст.13 Закону України «Про захист прав споживачів» мінімальний гарантійний термін відносно товарів (робіт, послуг), на які гарантійні терміни не встановлено, становить 6 місяців від дня купівлі, а стосовно нерухомого майна — протягом 3 років від дня передачі споживачеві.

Як встановлюється гарантійний термін для сезонних товарів?

Гарантійний термін на сезонні товари встановлюється від початку відповідного сезону. Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України від 13.03.94 №172 прийнято гарантійні терміни на:

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.

Гарантійний термін для інших товарів

Для лікарських засобів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфюмерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна і навколишнього природного середовища, встановлюється термін придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до них при продажу, і який вважається гарантійним терміном. Термін придатності обчислюється від дати виготовлення, яка також має бути вказана на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Продаж товарів, на яких термін придатності не зазначений або зазначений з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув, забороняється.

Чи можна розраховувати на безкоштовний ремонт товару, якщо гарантійний термін вичерпано?

Споживач має право вимагати безкоштовного усунення недоліків товару і після закінчення гарантійного терміну. Ця вимога законна, якщо вона подається протягом установленого терміну служби і якщо недолік суттєвий і виник з вини виробника — для визначення причини виникнення недоліку провадиться спеціальна експертиза товару. На експертизу товар відправляється у триденний термін з дня одержання письмової заяви від споживача і

проводиться за рахунок продавця. Якщо в результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі товару споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець) має право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.

Нагадуємо! Покупцеві слід проконтролювати наявність штампу магазину й дату здійснення купівлі у техпаспорті, а також наявність касового чи товарного чеку.

Маленькі таємниці штрихового коду

З 1 січня 1997 року в Україні запроваджено штрихове кодування, поширене в усьому світі. Точніше, з 1 січня запроваджувалося маркування товарів, що експортуються, а з 1 липня 1997 року – товарів, що імпортуються. З 1 січня 1999 року в реалізації взагалі не повинно бути немаркованих товарів, за винятком товарів народних промислів, товарів, для яких не передбачені упаковка чи етикетка, а також товарів у роздрібній торгівлі, що реалізуються безпосередньо покупцю шляхом зважування чи розливу.

Найуживанішою у світі системою маркування товарів є європейська система штрихового кодування EAN (European Article Numbering), що застосовується з 1977 року. До неї приєдналися також Аргентина, Японія, Нова Зеландія тощо. У США та Канаді вживаються як EAN, так і власна система UPC (Universal Produkt Code).

Класифікаційна система коду EAN складається з цифрових позначень і штрихів. Цифрові позначення містять 13 або (для товарів невеликих розмірів) 8 цифр. Перші 7 цифр відповідають країні виробника чи продавця товару, наступні 5 містять інформацію про найменування товару, його споживчі якості, розміри, колір, остання цифра (6) є контрольною, що використовується для перевірки правильності зчитування штрихів сканером. Якщо, наприклад, товар має код 4691251000010, то це розшифровується як десертний шоколад «Люкс» масою 100 г виробництва Московської кондитерської фабрики «Червоний Жовтень».



Попервах, коли системою EAN користувалося небагато країн, номер країни складався лише з двох цифр, але нині він може складатися і з трьох. Зокрема, код 46, що його було видано колишньому СРСР, деталізовано для Росії у діапазоні 460-469. Код України – 482. (Штрих-коди інших країн дивись у Додатку 3).

«Зроблено в Україні» – чи викликає у вас довіру?

Чи завжди купуючи товар ви запитуєте себе про відповідність його якості певним нормам. Сьогодні український ринок переповнений товаром досить сумнівного походження з не менш сумнівними сертифікатами якості і необізнаному покупцю важко зрозуміти різницю між тим чи іншим товаром. Хоча вже досить довгий час по всьому світу загальноприйнятим показником якості є відповідність його ISO. Сертифікат на відповідність ISO бажають отримати підприємства, що прагнуть до стійкої позиції на ринку, а також, що є суттєвим, отримати довіру не тільки вітчизняних але й закордонних споживачів.

Що ж це таке міжнародні стандарти ISO?

Міжнародна організація стандартизації ISO, що включає 135 держав, була створена в 1946 році для розробки міжнародних стандартів і, тим самим, для сприяння розвитку міжнародної торгівлі. ISO — це не аббревіатура, а похідне від грецького слова «isos», що означає «рівний», а отже, як похідне, — «стандартний».

Міжнародні стандарти ISO застосовуються до всіх видів діяльності і дозволяють компаніям продемонструвати, що вони дотримуються узгоджених на міжнародному рівні критеріїв якості товарів, робіт, послуг. Отже Система якості це спосіб доказу відповідності товару постачальника вимогам споживача.

Тому купуючи український товар на якому є позначка ISO, ви можете бути впевненими, що він відповідає всім міжнародним стандартам і не гірший за будь-який іноземний.

4. Декілька порад споживачеві щодо сфери послуг

Послуги залізниці

Чи можливе стягнення коштів за зали очікування?

Пасажири, які придбали квитки, мають право на вільний та безкоштовний прохід до залів очікування й право користуватися підземними і наземними переходами та іншим устаткуванням для пасажирів. Платні місця загального вжитку та платні зали очікування або інші додаткові послуги на вокзалах припустимі тільки за наявності безкоштовних.

На яку загальну інформацію може розраховувати пасажир у приміщенні вокзалу?

У приміщенні вокзалів, на станціях пасажирам та громадянам зобов'язані представити повну й доступну інформацію про:

- розклад руху пасажирських поїздів, вартості проїзду та перевезень багажу від станції відправлення до станції призначення;

- правила перевезень пасажирів та багажу;
- графік роботи та спеціалізації квитків, багажних кас, камер зберігання;
- послуги, що надаються на вокзалі (станціях), та їхню вартість;
- розташування вокзальних приміщень;
- місце та години прийому пасажирів посадовими особами вокзалу;
- адреси й телефони організацій, котрим підпорядковано вокзал (станцію), місцевих органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживача.

В якому випадку залізниця може відмовити у перевезенні?

Залізниця має право відмовити пасажирів у перевезенні його особисто та його багажу або висадити пасажирів з поїзда;

- якщо пасажир перебуває у нетверезому стані й порушує спокій інших пасажирів;
- якщо пасажир хворий і це може призвести до порушення спокою інших пасажирів.

Яка відповідальність за незбереження (втрату, нестачу, псування, пошкодження) багажу?

Відповідно до Закону України «Про залізничний транспорт», за незбереження (втрату, нестачу, псування, пошкодження) прийнятого до перевезень багажу, перевізники несуть відповідальність у розмірі фактично заподіяної шкоди, якщо не доведуть, що втрата, нестача, псування, пошкодження виникли з не залежних від них причин.

Перевізники також несуть відповідальність за зберігання багажу, з моменту його прийняття і до видачі одержувачу, а також за дотримання терміну його доставки в межах, визначених Статутом залізниць України.

До того ж хочемо нагадати, що залізниця не несе відповідальності за наслідки придбання квитків у осіб, що не мають дозволу здійснювати їхній продаж.

Якщо суперечки між пасажирами й працівниками залізниці годі вирішити мирно, то...

- всі допущені порушення слід викласти у письмовій формі в двох примірниках. Документ може бути складено як однією особою, так і колективно;
- після прибуття до пункту призначення необхідно направити скаргу до керівництва тих осіб, котрі порушили ваші права;
- якщо ваші законні вимоги не будуть задоволені — конфлікт вирішуйте у суді. При цьому вимагайте щоб задовольнили і ваші потреби, й моральні збитки.

Послуги зв'язку

Які послуги надаються підприємствами зв'язку?

Підприємства зв'язку надають такі послуги:

- встановлення телефону;
- надання телефонного зв'язку — місцевого, міжміського, міжнародного;
- повторне встановлення телефону, переключення, повторне підключення;
- заміна стандартного телефонного кабелю;
- надання довідок щодо телефонних номерів.

В якому випадку користування телефоном може бути припинено?

- за заявою абонента;
- якщо абонент змінює місце проживання;
- за ініціативи підприємства зв'язку (наприклад, за несплату).

В який термін розглядаються претензії споживачів до підприємства зв'язку?

Відносно наданих послуг споживач має право направляти підприємству зв'язку пропозиції (заяву, скаргу, претензію), які мають бути розглянуті у 14-денний термін, що засвідчує письмова відповідь.

5. На яку допомогу суспільства може розраховувати споживач у разі порушення його прав?

Головними серед багатьох державних і недержавних організацій в Україні, що працюють у сфері інтересів споживачів, можна визначити:

Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики та його територіальні органи, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи установи державного санітарно-епідеміологічного нагляду України, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства, а також судові органи, Міжвідомчу раду з питань захисту прав споживачів, Міністерство охорони здоров'я, Антимонопольний комітет (що поділяє спрямованість на захист прав споживача, оскільки здійснює контроль за дотриманням антимонопольного законодавства та впроваджує заходи проти обмеження конкуренції, які мають безпосередній позитивний вплив на загальне становище споживача у суспільстві), Українську асоціацію якості, Українську асоціацію споживачів (УАС), та багато інших.

Організацію ви можете вибирати самі, проте в будь-якому разі рекомендуємо дотримуватися наших порад:

Які документи бажано мати звертаючись до юрисконсульта залежно від характеру проблеми?

Перед тим, як завітати до юриста, необхідно:

- чітко сформулювати питання, на які ви хочете мати відповідь;
- зробити копії всіх документів, що стосуються справи.

Наприклад, у вас виникли питання щодо порядку надання комунальних послуг:

- договір по найму житлового приміщення (в разі, якщо ваша квартира не приватизована) й договір про витрати на утримання будинку та прибудинкової території, якщо квартира приватизована;
- відомості про сплату комунальних послуг та квартирну плату;
- будь-які акти, що складені за участю представника ЖЕКу або жителів будинку (при їх наявності).

У випадку виникнення конфлікту між вами та продавцем (виробником, виконавцем) при придбанні товарів (робіт, послуг) вам необхідно мати:

- документ, що встановлює факт купівлі, містить дані про дату купівлі, ціну, відомості про продавця (виробника, виконавця), тобто чек, паспорт виробу, гарантійний талон.

Ви вирішили звернутись до Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики...

Одним із основних завдань комітету є здійснення державного контролю за додержанням законодавства України про захист прав споживачів, а також про рекламу у цій сфері.

Місцевими органами Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики, утвореного 01.10.2002р. є обласні, Київське, Севастопольське міські управління у сфері захисту прав споживачів, що входять до складу обласних, Київської, Севастопольської міських державних адміністрацій (інформацію про територіальні відділення Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики див. у Додатку 1).

Ви можете написати скаргу, заяву чи пропозицію або звернутись в усній формі (тоді звернення повинне бути записане посадовою особою на особистому прийомі).

Згадані управління мають право розглядати скарги, заяви і пропозиції громадян з питань захисту прав споживачів і вживати необхідних заходів для їхнього розв'язання; консультувати споживачів з питань законодавства про захист прав споживачів та подавати до суду позови про захист прав споживачів.

Щоб ваше звернення розглянули, його слід задресувати до органу державної влади чи посадової особи, а також вказати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, викласти суть питання (зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання, вимоги).

Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення повинне бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Ви вирішили звернутись до органу місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів...

Органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів мають право створювати при їх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів, які вправі:

- розглядати звернення споживачів, консультувати їх з питань захисту прав споживачів;
- аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;
- при виявленні товарів (робіт, послуг) неналежної якості, фальсифікованих, небезпечних для життя, здоров'я, майна споживачів чи/та навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою товарів (робіт, послуг);
- у випадках виявлення продажу товарів (виконання робіт, надання послуг), які не супроводжуються доступною, достовірною, необхідною інформацією та відповідними супровідними документами або з простроченими термінами придатності, призупиняти продаж
- товарів (виконання робіт, надання послуг) до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти продаж товарів(виконання робіт, надання послуг);
- готувати подання до органу, який видав дозвіл на здійснення відповідного виду діяльності, для вирішення питання про призупинення дії цього дозволу чи про дострокове його анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів; подавати до суду позови про захист прав споживачів.

Позовні заяви можуть складатися як від імені однієї особи, так і від імені кількох осіб (колективні), юридичні послуги надаються фізичним та юридичним особам.

Згідно з ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів» та ст.126 Цивільного Кодексу України громадяни можуть подати позови, що пов'язані із захистом їх прав як споживачів товарів (робіт, послуг) за власним вибором до суду:

- за місцем проживання;
- за місцем знаходження відповідача;
- за місцем заподіяння шкоди;
- за місцем виконання договору.

Нагадуємо! Споживачі звільняються від сплати державного мита при подачі позовної заяви, що пов'язана з порушенням їх прав. Згідно з ст.4 п.10 Декрету Кабінету Міністрів України «Про державне мито» від сплати мита при подачі позову до суду про захист прав споживачів звільняються також державні і громадські органи, підприємства, установи, організації та громадяни, які звернулися із заявами до суду щодо захисту прав та інтересів інших осіб.

Позов повинен подаватися споживачем у термін, встановлений ст.71 Цивільного Кодексу (3 роки — для позову особи, права якої порушено) та ст.72 ЦК України (6 місяців — скорочений термін позовної давності, що діє за позовами:

- про стягнення неустойки (штрафу, пені);
- про недоліки проданих речей;
- що впливають з поставок (продажу) продукції (товарів) неналежної якості.

Якщо судове засідання для вас перше, як себе підготувати?

Перед тим як іти до суду, варто детально ознайомитись із законодавством, що регулює права споживача, — це закон «Про захист прав споживачів». Слід також — бодай у загальних рисах — ознайомитися з цивільно-процесуальним кодексом, щоб розуміти судове дійство, свої права, права відповідача.

Дуже доброю підмогою вам у суді може стати представник громадської організації, яка вас підтримує у вашій спробі віднайти правду. Громадська організація в особі її вищого постійно діючого статутного органу може ухвалити рішення про визначення громадського представника. За наявності протоколу такого засідання цей представник набуває легального статусу і його допомога вам може бути дуже корисною, особливо коли він є професійним юристом.

Ми тут не говоримо, що краще коли в суді ваші інтереси представлятиме адвокат, оскільки професійні послуги адвоката не є дешеві.

Ви повинні бути свідомі того, що інтереси відповідача як правило представлятиме професійний юрист, який пройшов через десятки таких процесів і який робитиме все для того, щоб вас заплутати й виграти процес.

Тому важливо зберігати спокій і чітко дотримуватись наперед спланованої лінії поведінки в суді. Бажано не міняти своїх поглядів, позовних вимог. Для участі в процесі захопіть відповідні документи, які посилюють вашу позицію, вимагайте виклику свідків, яких ви можете запросити з собою. Говоріть спокійно та розбірливо, аби протокол суду був достатньо детальним.

Пам'ятайте! навіть якщо суд першої інстанції не задовольнить ваш позов, не панікуйте — ви можете оскаржити рішення суду першої інстанції в обласному суді.

6. Відшкодування моральної шкоди за неякісний товар або послугу

Моральна шкода — це негативні наслідки, що є результатом порушення суб'єктивних (майнових та власних немайнових) прав споживача, котрі призводять до приниження його честі, гідності та ділової репутації і тому викликають потребу в додаткових зусиллях як у грошовій, так і в іншій матеріальній формі, для компенсації психологічних переживань та відновлення звичного душевного стану, способу життя.

Тобто, у нашому випадку, більш широке поняття моральної шкоди містить також і ті переживання, що їх відчуває людина у разі відмови продавця (виробника, виконавця) задовольнити його законні вимоги, і пошуки часу на очікування виконання роботи (надання послуг), і неетична поведінка працівників сфери послуг.

Для визначення розміру грошової компенсації суд повинен врахувати, наскільки компенсація сприяє відновленню психічних і моральних страждань, якою мірою пом'якшує негативні наслідки правопорушення або надає можливість придбати замість втраченого блага — інше.

Якою є мінімальна сума моральної шкоди?

Судова практика по-різному вирішує питання про розмір компенсації, але, як правило, розмір моральної шкоди визначається в залежності від розміру майнового збитку.

Моральна шкода регламентується статтею 440-1 Цивільного кодексу України. Мінімальна сума морального збитку становить не менше 5 мінімальних розмірів заробітної плати. Максимум для морального збитку не встановлюється.

Моральну шкоду треба обґрунтувати й довести, а тому зверніть увагу судді:

- на тривалість завданої моральної шкоди, тобто протягом якого часу триває суперечка. Чим довше — тим більші збитки;
- на кількість осіб, що беруть участь у справі й також мають незручності, тривоги у зв'язку з цією справою (рідні, близькі);
- на те, що відповідач відмовився виконувати зобов'язання, і ви повинні були звернутися до суду, що є для вас негативним фактором;
- на те, що на вирішення питання з відповідачем ви витратили значну кількість часу (робочого, власного): писали заяви, скарги, зверталися до юристів, посадових осіб;
- дуже важливо підкреслити, що загальна ситуація призвела до погіршення здоров'я: загострення давніх хвороб, нервовості у родині. Якщо ви зверталися до лікаря у цей проміжок часу, додайте до діла відповідні довідки та виписку з медичної картки;
- якщо ви пенсіонер чи інвалід, приверніть до цього увагу окремо, оскільки зрозуміло, що такий людині значно важче витримати навантаження, пов'язані з позовом до суду.

7. Реклама (*«спеціальна інформація.., яка розповсюджується... з метою... одержання прибутку»*, Закон України «Про рекламу»)

Як часто рекламний сюжет може переривати ваш улюблений кінофільм?

Згідно з ст.12 Закону України «Про рекламу» трансляції концертно-видовищних та спортивних програм тривалістю більш ніж 45 хвилин можуть бути перерваними задля показу реклами тільки один раз за 45 хвилин. Якщо це кіно— чи телефільм — реклама повинна розміщуватися або перед початком, або після його закінчення. У передачах, розрахованих на дитячу (до 14 років) аудиторію, реклама заборонена.

Чи варто бути особливо критичним у сприйнятті реклами лікарських засобів?

Згідно з ст.20 Закону України «Про рекламу» заборонено розмішувати в рекламних матеріалах про лікарські засоби відомості:

- що можуть справляти враження, ніби за умови їхнього вжитку медична консультація з фахівцем не є необхідною;

- про те, що лікувальний ефект від прийому лікарського засобу є абсолютно гарантованим;
- щодо косметичних, харчових продуктів, вітамінних та інших харчових добавок із посиланням на те, що ці товари мають лікувальні властивості, якщо наявність таких властивостей не доведено у встановленому порядку;
- про те, що цей лікарський засіб є продуктом харчування, косметичним або іншим продуктом для вживання.
- щодо лікувальних сеансів, інших аналогічних заходів з використанням гіпнозу, інших методів психологічного або біоенергетичного впливу без дозволу Міністерства охорони здоров'я України.

Чи існують вимоги до реклами харчових продуктів?

Авжеж, без попереднього погодження її тексту з Міністерством охорони здоров'я України, забороняється реклама спеціальних харчових продуктів, а також реклама харчових продуктів, які не мають документального підтвердження їхньої якості та безпеки.

Також забороняється для реклами харчових продуктів використовувати:

- вирази щодо можливої лікувальної дії, втамування болю (крім спеціальних харчових продуктів);
- листи вдячності, визнання, поради, якщо вони пов'язані з лікуванням чи полегшенням перебігу захворювань, а також посилання на таку інформацію;
- вирази, які спричиняють чи сприяють виникненню відчуття негативного психологічного стану.

Ви звикли до реклами тютюнових та алкогольних виробів...

А її заборонено із серпня 1996 року (Закон України «Про рекламу», ст.21):

- на телебаченні та радіо;
- на упаковці продукції та друкованих виданнях для осіб, яким не виповнилось 18 років, або у розрахованих на зазначених осіб частинах інших друкованих видань;
- на перших і останніх сторінках газет, обкладинках журналів та інших періодичних видань;
- із зображенням осіб, популярних серед молоді до 18 років;
- із залученням фотомоделей, яким не виповнилось 25 років;
- ближче ніж за 200 м від території дитячих дошкільних закладів освіти, в яких навчаються діти віком до 18 років.
- з твердженням, що паління або вживання алкоголю є важливим фактором досягнення успіху в спортивному, соціальному та сексуальному або інших аспектах.

Реклама тютюнових виробів повинна подавати інформацію про вміст у них шкідливих для здоров'я речовин та їхню кількість. У всіх випадках реклама тютюнових виробів та алкогольних напоїв повинна супроводжуватись попередженням про шкоду тютюнопаління та вживання алкоголю, причому цьому попередженню має бути відведено не менше 5 відсотків площі (обсягу) всієї реклами.

Чи існують обмеження щодо реклами, розрахованої на неповнолітніх?

Так, забороняється реклама:

- з використанням зображень неповнолітніх, які споживають або використовують продукцію, призначену безпосередньо для дорослих чи заборонену для придбання або споживання неповнолітніми;
- що містить інформацію, яка може підірвати авторитет дорослих або дискредитувати довіру неповнолітніх до них;
- із вміщенням прямих закликів до дітей придбати продукцію;
- яка використовує легковірність чи брак досвіду у неповнолітніх;
- з використанням справжньої та іграшкової зброї;
- із вміщенням інформації, здатної викликати зневажливе ставлення неповнолітніх до небезпечних для здоров'я і життя ситуацій.

Які органи покликані здійснювати контроль за дотриманням законодавства про рекламу?

Такий контроль у межах своєї компетенції здійснюють:

- **Міністерство України у справах преси та інформації** — щодо друкованих засобів масової інформації;
- **Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики** — здійснює в межах своєї компетенції контроль за додержанням законодавства України про рекламу рекламодавцями, виробниками та розповсюджувачами реклами у сфері захисту споживачів від порушень законодавства про рекламу, має право забороняти рекламу, яка порушує вимоги законодавства про рекламу, вимагати її публічного спростування та вимагати від рекламодавців публікації відомостей, що коригують (уточнюють, доповнюють) рекламу;
- **Обласне, Головне Київське або Севастопольське міське управління у справах захисту прав споживачів**, які є територіальним органом Держкомітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики покликані захищати споживачів від порушень рекламодавцями, виробниками та розповсюджувачами реклами законодавства України про рекламу; вживати до рекламодавців, виробників та розповсюджува-

чів реклами, які порушують законодавство про рекламу, передбачених законодавством заходів впливу;

- **Антимонопольний комітет України** — відповідно до законодавства накладає стягнення за порушення антимонопольного законодавства в галузі реклами;
- **Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення** — щодо телерадіоорганізацій усіх форм власності.

Які права мають об'єднання громадян у галузі реклами?

Об'єднання громадян мають право здійснювати незалежну експертизу реклами щодо її відповідності вимогам законодавства України про рекламу й давати відповідні рекомендації рекламодавцям, виробникам і розповсюджувачам реклами; подавати до органів прокуратури матеріали й звертатися до органів виконавчої влади з питань порушення законодавства про рекламу; звертатися у встановленому порядку з позовом до суду, арбітражного суду в інтересах рекламодавців, виробників та розповсюджувачів реклами у випадку порушення їхніх прав, передбачених законодавством.

Історія споживчого руху в світі досить-таки цікава. Її можна визначити як історію боротьби та перемог споживачів за власну гідність, за поважне місце на ринку товарів та послуг, за первинність споживчого підходу до виробництва як загальногуманістичного підходу до надбань цивілізації.

8. Джерела й сьогодення міжнародного руху захисту прав споживачів

Як уперше в світі на урядовому рівні пролунало звернення з питань захисту споживача

На урядовому рівні думку про захист прав споживачів уперше висловив Президент США Дж.Кеннеді («Послання до Конгресу», 1961 р.). Звернення не тільки не було сприйнято парламентом, але й викликало бурхливі дебати, відгуки яких прокотилися світом: кого й навіщо маємо захищати?! Для захисту прав людини існує Конституція!

15 березня 1962 року Дж. Кеннеді звернувся одночасно до парламенту й громадських організацій із закликом діяти у згоді та визнати за споживачами права:

- на безпеку товарів та послуг,
- на інформацію («Захист від обману та введення в оману»),
- на вибір товарів та послуг, але на конкурентній основі,
- бути вислуханим.

«Поняття «споживач» за своїм визначенням включає нас усіх», — сказав Кеннеді. — Це найбільша господарська група, що діє та піддається дії майже кожним громадським та особистим економічним рішенням. Проте це найважливіша група.., чії погляди часто не вислуховують.»

Звернення Дж. Кеннеді не всіма було сприйнято з прихильністю, тому що останнє серйозно впливає на особисті інтереси виробників та ринку-диктатора. Проте, саме тоді було проголошено історичну Декларацію про фундаментальні права споживачів: на задоволення найнеобхідніших потреб, компенсацію, безпеку, інформацію, вибір, споживчу освіту та здорове довкілля. А дата започаткувала Всесвітній день прав споживачів.

Отже, права споживача затвердили і прийняли з двома додатками:

«Право на ефективну компенсацію», «Право на освіту».

Що таке Всесвітня організація споживачів?

Всесвітня організація споживачів (Consumers international, CI) є незалежною, неприбутковою, неполітичною організацією: його фонд складають внески членських організацій, гранти від фондаций, урядів та багатосторонніх агенцій.

Ця організація була заснована у 1960 році як Міжнародна Організація Спілок Споживачів (МОСС) невеликою групою національних споживчих організацій, які зрозуміли, що її можна заснувати, спираючись на власні сили та працюючи крізь національні кордони. Протягом наступних десятиріч організація швидко зростала, і скоро її стали вважати голосом міжнародного руху споживачів щодо таких різних понять, як товари й продукти харчування, здоров'я і права пацієнтів, навколишнє середовище та споживання, регулювання міжнародної торгівлі та засобів громадського вжитку.

CI підтримує, об'єднує та представляє групи й агенції споживачів усього світу. Членами CI є понад 245 організацій у 100 країнах. CI намагається сприяти розвитку справедливішого суспільства через захист прав усіх споживачів, включаючи бідних, малозабезпечених та людей з недоліками:

- підтримуючи та посилюючи членські організації і споживчий рух у цілому;
- проводячи кампанії на міжнародному рівні для політичних організацій, що поважають інтереси споживачів.

Споживча політика, що її провадить CI, сприяє встановленню законодавства, інституцій та інформації, які покращують якість життя і здоров'я, а також дає людям змогу змінити власне життя. Вона намагається запевнити, що основні права людини є визнаними, і в той же час сприяє розумінню прав та обов'язків людей як споживачів. Обов'язком споживачів є використання своєї влади на ринку для усунення зловживань, підтримки етичних звичаїв, споживання та виробництва.

Розвиток і захист прав споживачів, усвідомлення ними своїх обов'язків є невід'ємною складовою:

- знищення бідності,
- доброго керівництва,
- соціальної справедливості й поваги прав людини,
- відкритої, чесної та ефективної ринкової економіки,
- захисту навколишнього середовища.

Головне управління СІ знаходиться в Лондоні, де також розташовано підрозділ Глобальної Політики і Кампанії й підрозділи Програм Економічного Розвитку та Економіки Перехідного Періоду.

Коли святкують споживачі всього світу

Всесвітній День прав споживачів був встановлений 15 березня 1983 року. Двома роками пізніше, 9 квітня 1985 року на 106-ому пленарному засіданні Генеральної Асамблеї ООН, після періоду жорстокого лобіювання споживчими організаціями, було прийнято Резолюцію 39/248 «Провідні принципи для захисту інтересів споживачів». Дана Резолюція охоплює принципи усіх визнаних прав споживачів та забезпечує засоби для посилення політики захисту національного споживача.

З прийняттям ГА ООН цієї Резолюції права споживачів були зрештою піднесені до становища міжнародного визнання та легітимності як розвиненими країнами, так і такими, що розвиваються. Проте вони можуть продовжувати ігноруватись або надто спрощуватись урядами, виробниками та іншими впливовими силами. Всесвітній День захисту прав споживачів привертає увагу до таких порушень і забезпечує можливість звертатись до груп споживачів у тих країнах, де вони працюють.

Всесвітній День прав споживачів — це не тільки щорічна нагода для підбиття підсумків, але й для солідарності дій у міжнародному русі споживачів з метою протесту проти ринкових зловживань та соціальної несправедливості, які підривають ці права.

«Ще раз про права споживачів», — так наголошує Всесвітня організація споживачів у 1999 році, підкреслюючи глобальний підхід до захисту прав на здорове навколишнє середовище та на безпеку харчування, що пов'язане з дослідженнями впливу генетично модифікованих організмів та обмеженням використання таких технологій.

Чи захищені українські споживачі на території інших держав?

Зважаючи на міграційні процеси та поглиблення торговельних відносин між Україною та країнами Співдружності 07.03.2002 року Україна ратифікувала Угоду про основні напрямки співробітництва держав-учасниць Спів-

дружності Незалежних Держав в області захисту прав споживачів, підписану 25 січня 2000 року в Москві.

Отже тепер громадяни кожної держави-учасниці СНД, за винятком Туркменії, а також інші особи, які проживають на її території, користуються на території інших держав-учасниць Співдружності відносно своїх споживчих прав таким же правовим захистом, як і громадяни цих держав, і мають право звертатись до державних та громадських організацій у сфері захисту прав споживачів, інших організацій, пред'являти позови в суди, здійснювати інші процесуальні дії на тих же умовах, що й громадяни цих держав.

Додаток 1

Список телефонів Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики та його територіальних відділень

Відділення	Код міста	Телефон
Держспоживстандарт	044	268-73-07
Вінницька область	0432	52-47-67
Волинська	03322	7-48-26
Дніпропетровська	0562	42-84-61
Донецька	0622	334-15-83
Житомирська	0412	20-89-85
Закарпатська	03122	3-53-55
Запорізька	0612	64-37-72
Івано-Франківська	03422	2-48-66
Кіровоградська	0522	22-99-77
Київська	044	228-23-82
Луганська	0642	52-04-82
Львівська	0322	79-81-85
Миколаївська	0512	47-72-50
Одеська	0482	22-61-68
Полтавська	05322	56-56-34
Рівненська	03622	2-14-23
Сумська	0542	22-24-52
Тернопільська	03522	2-42-16
Харківська	0572	43-16-68
Херсонська	0552	24-60-52
Хмельницька	03822	79-51-55
Черкаська	0472	47-25-82
Чернівецька	03722	2-52-68
Чернігівська	04622	7-48-84
Автономна Республіка Крим	0652	27-15-02
Севастополь	0692	54-35-63
Київ	044	463-70-32

Додаток 2

Територіальні відділення Антимонопольного комітету

Автономна Республіка Крим

95005, м. Сімферополь,
просп. Кірова, 13,
тел.: (0652) 54-46-38,
факс: (0652) 25-24-31

Вінницьке обласне територіальне відділення

21100, м. Вінниця, Хмельницьке шосе, 7,
тел.: (0432) 53-14-80,
факс: (0432) 35-15-51
ел. пошта: vamkua@vrdamku.vinnica.ua

Волинське обласне територіальне відділення

43021, м. Луцьк, вул. Винниченка, 67,
тел.: (03322) 4-90-07,
факс: (03322) 77-08-86
ел. пошта: dragon@lutsk.ukrpak.net

Дніпропетровське обласне територіальне відділення

49004, м. Дніпропетровськ,
просп. Кірова, 2,
тел.: (0562) 42-86-12,
факс: (0562) 744-63-66
ел. пошта:

admin@dneprotd.a-teleport.com

Донецьке обласне територіальне відділення

83000, м. Донецьк, вул. Артема, 74,
тел.: (0622) 337-07-80,
факс: (0622) 335-46-04
ел. пошта: salmon@antimon.dc.donetsk.ua

Житомирське обласне територіальне відділення

210001, м. Житомир, майдан Рад, 12,
тел.: (0412) 22-52-85,
факс: (0412) 22-95-82
ел. пошта: anticom@com.zt.ua

Закарпатське обласне територіальне відділення

88008, м. Ужгород, пл. Народна, 4,

тел.: (03122) 3-53-78,

факс: (03122) 1-25-45

ел. пошта: amku@uzhgorod.ukrsat.com

Запорізьке обласне територіальне відділення

69107, м. Запоріжжя, просп. Леніна, 164,
тел.: (0612) 224-62-80,
факс: (0612) 224-61-65

ел. пошта: amkzpr@amkzpr.zssm.zp.ua

Івано-Франківське обласне територіальне відділення

76000, м. Івано-Франківськ,
вул. Незалежності, 6,
Головпоштамт, а/с 22,
тел.: (03422) 2-30-00, факс: (03422) 5-31-23
ел. пошта: root@amk.il.if.ua

Київське міське територіальне відділення

01601, м. Київ, МСП-601,
вул. Хрещатик, 50-б
тел.: (044) 235-10-52,
факс: (044) 235-50-09
ел. пошта: nik@kmtv.kiev.ua

Київське обласне територіальне відділення

01196, м. Київ, пл. Лесі Українки, 1
тел.: (044) 296-14-40,
факс: (044) 296-18-10

ел. пошта: mano@carrier.kiev.ua

Кіровоградське обласне територіальне відділення

25022, м. Кіровоград, пл. Кірова, 1,
будинки Рад
тел.: (0522) 24-75-23, (0522) 24-22-56
ел. пошта: acomitet@host.kirovograd.ua

Луганське обласне територіальне відділення

91055, м. Луганськ,
вул. Володарського, 59,
тел.: (0642) 58-02-20,
факс: (0642) 58-51-16

ел. пошта: amku@lep.lg.ua
Львівське обласне територіальне відділення
79601, м.Львів, вул. Івана Франка, 61,
тел.: (0322) 75-28-27,
факс: (0322) 76-83-85
ел. пошта: amku@mail.lviv.ua
Миколаївське обласне територіальне відділення
54030, м. Миколаїв, вул.Спаська.16,
тел.: (0512) 35-34-01,
факс: (0512) 35-65-61
ел. пошта: mtv@amku.mk.ua
Одеське обласне територіальне відділення
65107, м.Одеса, вул. Канатна,83,
тел.: (0482) 22-52-63,
факс: (0482) 25-32-49
ел. пошта: amku@te.net.ua
Полтавське обласне територіальне відділення
36001, м.Полтава, вул.Зигіна, 1,
тел.: (05322) 56-39-77,
факс: (0532) 56-31-22
ел. пошта: amkupolt@pi.net.ua
Рівненське обласне територіальне відділення
33000, м.Рівне, майдан Просвіти, 1,
тел.: (0362) 62-04-32,
факс: (0362) 62-04-32
ел. пошта: biliba@rivne.com
Сумське обласне територіальне відділення
40024, м. Суми, вул.Харківська, 38/1,
тел. (0542) 22-12-84,
факс: (0542) 22-12-84
ел. пошта: amk@sm.ukrtel.net
Тернопільське обласне територіальне відділення
46021, м.Тернопіль,
вул. С.Крушельницької, 18,
тел.: (0352) 22-41-35,факс: (0352) .22-07-57
ел. пошта: admin@amk.ssft.net
Харківське обласне територіальне відділення
61022, м. Харків, Держпром, 6 під'їзд,
1 поверх, кім. 513,

тел.: (0572) 14-34-44,
факс: (0572) 14-34-47
ел. пошта: obl_aku@vlink.kharkov.ua
Херсонське обласне територіальне відділення
73000, м. Херсон, вул. Ушакова, 42,
тел.: (0552) 24-80-61,
факс: (0552) 24-82-01
ел. пошта: krttdamky@public.kherson.ua
Хмельницьке обласне територіальне відділення
29016, м. Хмельницький,
вул.Інститутська, 8,
тел.: (0382) 72-78-34,
факс: (03822) 4-18-76
ел. пошта: amku@infocom.km.ua
Черкаське обласне територіальне відділення
95005, м. Черкаси, вул. Смілянська, 23,
тел.: (0472) 47-70-06,
факс: (0472) .47-50-05
Чернівецьке обласне територіальне відділення
274003, м. Чернівці,
вул. Маяковського, 33,
тел.: (0372) 55-04-18,
факс: (0372) 55-46-80
ел. пошта: concur@sacura.chernovtsy.ua
Чернігівське обласне територіальне відділення
14005, м. Чернігів, вул. Леніна, 49-а,
тел.: (04622) 7-38-45,
факс: (04622) 7-38-45
ел. пошта: amku@mail.cn.ua
Севастопольське міське територіальне відділення
99011, м. Севастополь, вул. Леніна, 48,
тел.: (0692) 54-40-98,
факс: (0692) 54-40-98
ел. пошта: SGTO@scto.stel.sebastopol.ua

Додаток 3

Штрих-коди країн

США та Канада	00-09	Ізраїль	729
Резерв EAN	20-29	Швеція	73
Франція	30-37	Гватемала,	
Болгарія	380	Сальвадор	740-745
Словенія	383	Мексика	750
Хорватія	385	Венесуела	759
Німеччина	400-440	Швейцарія	76
Росія	460-469	Колумбія	770
Тайвань	471	Уругвай	773
Естонія	474	Перу	775
Латвія	475	Болівія	777
Литва	477	Аргентина	779
Філіппіни	480	Чилі	780
Україна	482	Парагвай	784
Гонконг	489	Еквадор	786
Японія	45-49	Бразилія	789
Великобританія	50	Італія	80-83
Греція	520	Іспанія	84
Кіпр	529	Куба	850
Македонія	531	Словаччина	858
Мальта	535	Чехія	859
Ірландія	539	Югославія	860
Бельгія		Таїланд	885
та Люксембург	54	Сингапур	888
Португалія	560	Індонезія	899
Ісландія	569	Австрія	90-91
Данія	57	Австралія	93
Польща	590	Нова Зеландія	94
Румунія	594	Малайзія	955
Угорщина	599		
Південна Африка	600-601		
Марокко	611		
Туніс	619		
Фінляндія	64		
Китай	690-691		
Норвегія	70		

Зміст

1. Хто є споживачем і які його відносини з суб'єктами ринку?	4
Якщо ви споживач, то хто ж тоді ті, з ким ви вступаєте у відносини при покупці товару чи одержанні послуги?	4
2. Які головні права споживача?	5
3. Коли споживач – покупець	5
Чи справді потрібен покупцеві чек?	6
Чи є обважування й обраховування провиною?	6
Якщо ваше придбання виявилось не зовсім вдалим?	6
Які товари утворюють обмінний фонд?	8
Гарантійне обслуговування	8
Як встановлюється гарантійний термін для сезонних товарів? . . .	10
Гарантійний термін для інших товарів	10
Чи можна розраховувати на безкоштовний ремонт товару, якщо гарантійний термін вичерпано?	10
Маленькі таємниці штрихового коду	11
«Зроблено в Україні» – чи викликає у вас довіру?	12
4. Декілька порад споживачеві щодо сфери послуг	12
<i>Послуги залізниці</i>	
Чи можливе стягнення коштів за зали очікування?	12
На яку загальну інформацію може розраховувати пасажир у приміщенні вокзалу?	12
В якому випадку залізниця може відмовити у перевезенні?	13
Яка відповідальність за незбереження (втрату, нестачу, псування, пошкодження) багажу?	13
Якщо суперечки між пасажиром і працівниками залізниці годі вирішити мирно, то...	13
<i>Послуги зв'язку</i>	
Які послуги надаються підприємствами зв'язку?	14
В якому випадку користування телефоном може бути припинено? .	14
В який термін розглядаються претензії споживачів до підприємства зв'язку?	14
5. На яку допомогу суспільства може розраховувати споживач у разі порушення його прав?	14
Які документи бажано мати звертаючись до юрисконсульта залежно від характеру проблеми?	15

Ви вирішили звернутись до Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики...	15
Ви вирішили звернутись до органу місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів...	16
Якщо судове засідання для вас перше, як себе підготувати?	17

6. Відшкодування моральної шкоди за неякісний товар або послугу	18
Якою є мінімальна сума моральної шкоди?	18

7. Реклама	19
Як часто рекламний сюжет може переривати ваш улюблений кінофільм?	19
Чи варто бути особливо критичним у сприйнятті реклами лікарських засобів?	19
Чи існують вимоги до реклами харчових продуктів?	20
Ви звикли до реклами тютюнових та алкогольних виробів...	20
Чи існують обмеження щодо реклами, розрахованої на неповнолітніх?	21
Які органи покликані здійснювати контроль за дотриманням законодавства про рекламу?	21
Які права мають об'єднання громадян у галузі реклами?	22

8. Джерела й сьогоднішня міжнародного руху захисту прав споживачів	22
Як уперше в світі на урядовому рівні пролунало звернення з питань захисту споживача	22
Що таке Всесвітня організація споживачів?	23
Коли святкують споживачі всього світу	24
Чи захищені українські споживачі на території інших держав?	24

Додаток 1. Список телефонів Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики та його територіальних відділень	26
---	----

Додаток 2. Територіальні відділення Антимонопольного комітету	27
--	----

Додаток 3. Штрих-коди країн	29
------------------------------------	----

Упорядник: *Світлана Шовкошитна*
Макет та технічна редакція: *Віталій Усатенко*
Дизайн обкладинки: *Галина Анненко*

В дизайні обкладинки використано елементи
книги першої редакції, автор дизайну якої *Микита Бизов*.

Підписано до друку з оригінал-макету 21.01.2003.
Формат 60х84/16. Гарнітура Newton. Папір офсетний.
Умовн.-друк. арк. 1,86. Обл.-вид. арк. 1,43. Наклад 3000.

*Віддруковано на обладнанні
Інституту громадянського суспільства*

Інститут громадянського суспільства
01103, Київ, б.Дружби народів, 22, к. 21
e-mail: csi@csi.org.ua
<http://www.csi.org.ua>