

## **Поради споживачам до новорічних свят**

### **1. Застереження мешканцям Покровського району!**

**Не купуйте товари в місцях стихійної торгівлі!**

**Закликаємо всіх громадян проявити обережність, пильність і не купувати товари в місцях стихійної торгівлі.**

Мешканці повинні знати й пам'ятати: купівля товарів у невстановлених місцях, в умовах, які не відповідають вимогам, у будь-який час може обернутись лихом для покупців і членів їх сімей.

**Звертаємо увагу, що Закон України «Про захист прав споживачів» Вас не захистить, оскільки звернення громадян розглядаються за умови пред'явлення розрахункового документу** (чеку, квитанції, договору), в якому зазначається дата продажу, найменування суб'єкта господарювання, його місцезнаходження.

**Користуйтеся стаціонарною мережею продуктових магазинів або на узаконених ринках.**

### **2. Про права споживача при придбанні продуктів харчування.**

**Вибираючи продукти харчування, слід звернути увагу** на зовнішній вигляд товару, наявність інформації про виробника, склад продукту, умови зберігання, дату виготовлення та перевірити **термін придатності**.

Багато супермаркетів продають продукти власної торгової марки. Радимо, візьміть для початку невелику кількість для проби.

**Необхідно звернути увагу на цілісність упаковки товару** і якщо вона порушена, краще утриматися від покупки цього товару.

При покупці імпортованих продуктів **зверніть увагу на наявність інформації на зрозумілій мові**. Закон забороняє реалізацію таких товарів без надання інформації на доступній для споживача мові.

### **Чи має право покупець на перевірку якості товару?**

**Споживач має право не тільки на перевірку якості і безпеки товару, але й на перевірку міри, ваги та ціни продукції, що придбавається (замовляється). На вимогу споживача продавець зобов'язаний надати йому контрольні-вимірювальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну продукції.**

**Якщо у покупця виникли сумніви щодо ваги? Якщо у покупця виникли сумніви щодо чистої ваги та повної міри проданих товарів дане питання**

можна перевірити на контрольних вагах, які повинні бути встановлені в доступному місці у приміщенні магазину або ринку. Якщо виявилось, що Вас обважили, зверніться до адміністратора і вимагайте повернення коштів.

**Як уникнути обрахування?** Для цього необхідно уважно стежити за діями касира. Обслуговуючи покупця товарів касир повинен чітко назвати суму, що підлягає сплаті, суму, одержану від споживача, і покласти гроші окремо на видному місці;

- оформити розрахунковий документ на повну суму покупки;
- назвати споживачеві належну йому суму здачі та видати її разом з розрахунковим документом, при цьому паперові купюри і розмінну монету видати одночасно.

**Розрахунковий документ (чек) повинен містити інформацію**, за якою може бути чітко ідентифіковано продавця (назва, код, адреса) та товар (назва, ціна, кількість, сума), а також дату (день, місяць, рік) проведення розрахункової операції.

Серед споживачів поширена думка, нав'язана в першу чергу продавцями, що чек можна отримати тільки у магазині, а на ринку касових апаратів немає, отож і чеки не видаються. Вас вводять в оману! **На ринку продавці-фізичні особи зобов'язані на вимогу споживача виписати товарний чек встановленого зразка** з метою виконання норм ч.11 ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів». *Якщо продавець відмовляється видати чек, то краще утриматися від покупки та придбати той же товар у іншого продавця.*

**Якщо покупця обрахували, а касир цього не визнає?** Якщо покупця обрахували, а касир цього не визнає, залишається лише одна можливість повернути гроші – «зняти касу». У кожному касовому апараті враховуються усі покупки і фіксується сума одержаних від покупців грошей. Якщо касир працював сумлінно, сума готівки у касі і сума, яка зафіксована у касовому апараті, повинні співпадати. Якщо грошей виявиться більше ніж зафіксовано, це і є гроші покупця. Касир не повинен мати особистих грошей на місці проведення розрахунку (в касі, грошовому ящику, сейфі тощо).

**Слід пам'ятати, правильність розрахунку необхідно перевіряти на місці, не відходячи від каси.**

Необхідно мати на увазі, що бувають інші форми обрахування. Наприклад, коли покупець придбаває багато товарів, касир включає вартість покупки, яку покупець не купував. Бувають випадки, коли ціна на товар, зазначена на вітрині, не співпадає з ціною, вказаною у чеку. Тому, **необхідно уважно звіряти ціни товарів, які реально купуються, з тими, що вказані у чеку.**

**Якщо під час розрахунку споживач встановить невідповідність ціни товару, що робити споживачу?** Якщо під час розрахунку споживач встановить невідповідність ціни товару, необхідно звернутися до керівництва магазину з вимогою зробити відповідний перерахунок. Якщо споживачу законні вимоги відмовляться задовольнити, треба зробити відповідний запис у «Книзі відгуків і пропозицій».

**Чи є терміни, у які можна повернути продукт, який є якісним, але придбаний помилково?** Постановою КМУ від 19.03.1994 №172 визначено перелік товарів належної якості, що не підлягають поверненню. В цьому переліку є продовольчі товари. До вибору продуктів та їх придбанню необхідно підходити виважено – **продовольчі товари належної якості не підлягають поверненню або обміну на інші якісні.**

**Які права має споживач у разі придбання ним продукту харчування неналежної якості?** На жаль, якість продуктів харчування не завжди можна визначити за їх зовнішнім виглядом. Якщо ви вдома виявили, що товар неякісний, слід принести його у магазин, пред'явивши чек. Відповідно до ч.8 ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів» **у разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на товари належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо недоліки виявлено у межах строку придатності та за наявністю розрахункового документу.**

Найчастіше громадяни не повертають неякісний товар продавцеві через легковажне ставлення до товарного чеку, який споживач викидає, тільки-но залишивши торгову точку. Коли недоліки товару виявлені, споживач змушений змиритися з неякісним товаром, адже довести свою правоту в законний спосіб він уже не зможе. Оскільки, згідно Закону України «Про захист прав споживачів» **вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа з позначкою про дату продажу.**

**Увага! Заборонено продаж алкогольних напоїв, пива, тютюнових виробів особам, які не досягли 18 років.**

*Шановні суб'єкти господарювання! Рекомендуємо Вам визначити у вашому торговому об'єкті відповідальну особу, яка буде приймати та оперативно розглядати звернення громадян-покупців у святкові дні. Також, звертаємо увагу про необхідність забезпечення на видному та доступному місці «Куточка покупця», де повинна бути розміщена Книга відгуків і пропозицій, адреси та номери телефонів органів, які забезпечують державний захист прав споживачів.*

**Шановні мешканці Покровського району!**

Напередодні новорічних свят побажаємо Вам, щоб у кожному вашу оселю завітав Дід Мороз і виконав ваші найзаповітніші бажання. Настає 2018 рік, у якому не існуватиме перешкод у вирішенні будь-яких питань, треба просто вірити у це. Тому, бажаємо Вам у Новому році впевненості у собі, здійснення мрій, взаємності і гармонійності у відносинах і, звичайно, щоб у Ваших оселях столи завжди були по святковому переповнені! Щоб разом з Новим Роком до Вас прийшли родинний затишок, злагода і щастя!

**Щиро вітаємо Вас з наступаючим Новим роком та Різдвом Христовим!**