

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка» — відповідність часу!



ЮРИДИЧНА КЛІНІКА «PRO BONO»

ІГСН НТУ «ДП»

безоплатна правова допомога

консультація надається студентами III-V курсів

денної форми навчання під керівництвом

викладачів – кураторів – практикуючих юристів

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: заміна або повернення товару неналежної якості

ПРАВОВЕ ЗАКЛЮЧЕННЯ

Дата: 08.12.2020

Покупець має право вимагати пропорційного зменшення ціни або безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк, або відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Товар неналежної якості може підлягати обміну протягом гарантійного строку, який зазначається в документах, котрі додаються до продукції.

У разі виявлення недоліків товару протягом встановленого гарантійного терміну з вини виробника покупець має право:

- розірвати угоду і повернути кошти, які були витрачені на покупку,
- замінити товар на такий самий, або аналогічний, якщо є в наявності у продавця.

Наявність недоліків або факт фальсифікації підтверджується висновком експертизи, яка повинна бути організована продавцем у 3-денний строк з дня одержання від споживача письмової згоди на цю дію.

Експертиза проводиться за рахунок продавця. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли внаслідок порушення споживачем встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю витрати на проведення експертизи.

Терміни заміни товару:

- За наявності товару – негайно;
- У разі перевірки якості товару - 14 денний термін;
- У разі відсутності товару – 2 місячний строк з моменту подання заяви.

Недоліки товару, пред'явлені споживачем, повинні бути усунуті протягом 14 днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації).

За кожний день затримки виконання вимоги споживача сплачується неустойка у розмірі 1 % вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину вираховуються з дня видачі споживачеві товару після ремонту.

При собі необхідно мати розрахунковий документ з позначкою про дату продажу товару, гарантійні зобов'язання, зміст договору з виконавцем робіт (послуг), опис виявлених недоліків, висунуті вимоги (прохання) з документальним підтвердженням факту їх отримання продавцем (виконавцем), отримані заявником відповіді, висновки тощо.

Якщо ви хочете уникнути судового розгляду, то до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів у відповідному регіоні. Контакти

територіальних органів можна знайти за

посиланням http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontakti_Terorganiv/139/

У випадку порушення продавцем прав споживача останній має право звернутися до уповноваженого органу з усним, електронним або письмовим зверненням (скаргою).

До письмового звернення (скарги) додаються наступні документи:

1. копія звернення до суб'єкта господарювання (продавець);
2. копія документу, який засвідчує факт придбання товару;
3. копія технічного паспорта з позначкою про дату продажу;
4. інші документи, які стосуються розгляду звернення.

Таке звернення буде розглянуто у термін не більше 1 місяця від дня їх надходження.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, продавець встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється подавачу.

При цьому загальний термін вирішення питань не може перевищувати 45 днів.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Споживач для захисту своїх прав має право звернутися до суду за місцем проживання, місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

До позовної заяви додаються докази, що обґрунтовують позовні вимоги, тобто відмову покупця обміняти товар, зокрема:

1. копія звернення до продавця;
2. висновок експертизи про невідповідність товару встановленим вимогам якості;
3. копія документу, який засвідчує факт придбання товару;
4. копія технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу;
5. інші документи, які стосуються розгляду звернення.

Суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної шкоди.

Споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, які пов'язані з порушенням їх прав (частина 3 статті 22 Закону України "Про захист прав споживачів").

Студент – консультант (ШБ, підпис): Іванча Анастасія