****

**ПРАВА СПОЖИВАЧІВ НА ОБМІН ТА ПОВЕРНЕННЯ ПРИДБАНОГО ТОВАРУ**

Трапляються ситуації коли нещодавно придбаний товар зламався не з вашої вини, або виявилося, що він є неякісним, або з інших причин не прийшовся вам до вподоби. Крім того, товар, який ви придбали, може мати приховані дефекти, які виявляються через певний термін після його використання, і наслідком яких може стати подальше пошкодження товару та/або втрата властивостей притаманних певному виду товарів.

У більшості випадків покупців хвилює те, чи можна обміняти в магазині придбаний товар на інший або повернути товар назад у магазин, отримавши сплачені за товар кошти. Як правило, такі хвилювання є марними, оскільки законодавство України надає можливість покупцям захистити свої права та інтереси.

Обсяг прав покупця товару залежить від того, що стало причиною для повернення товару, чи пов’язані такі причини з якістю товару, чи має товар істотні недоліки чи не має жодних недоліків, але не влаштовує покупця з якихось причин. Тобто, обсяг прав покупців залежить від того чи бажає покупець повернути в магазин товар належної якості, або товар з недоліками, які і викликали необхідність повернути товар.

**1 Права споживача при придбані товару належної якості.**

Споживач має право обміняти непродовольчий товар **належної** якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Споживач має право на обмін товару належної якості протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем.

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов’язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

[Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню)](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-) затверджений Кабінетом Міністрів України. До такого переліку, наприклад, входять лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни, парфюмерно-косметичні вироби, зубні щітки, апарати для гоління, розчіски, гребінці, рукавички, білизна натільна, панчішно-шкарпеткові вироби, товари в аерозольній упаковці, товари для немовлят, інструменти для манікюру, педикюру та ін.

**2 Права споживача у разі придбання ним товару з недоліками.**

Перш за все слід зазначити, що законодавець виділяє окремо такі поняття як «недолік» та «істотний недолік». Залежно від того який недолік має товар (істотний чи не істотний) і різниться обсяг прав покупця.

Недоліком є будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред’являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем).

Істотним недоліком є недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, який 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:

а) він взагалі не може бути усунутий;

б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;

в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Також слід звернути увагу на те, що продавець, у деяких випадках (залежно від товару) може брати на себе зобов’язання протягом певного строку після продажу товару здійснювати безоплатний ремонт або заміну відповідної продукції. Такий строк є гарантійним строком. Гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію або будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку **недоліків** споживач має право пред’явити одну із наступних вимог:

* пропорційного зменшення ціни;
* відшкодування витрат на усунення недоліків товару;
* безоплатного усунення недоліків товару у визначений  строк.

При пред’явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти 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) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, зобов’язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. [Перелік](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-) таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України. До затверджено переліку, наприклад, входять телевізори, мікрохвильові печі, магнітоли, кухонні машини, пилососи, холодильники, електропраски, пральні машини, персональні комп’ютери та комплектуючі частини до них, електрочайники, електрофени, електрокавоварки, тощо.

За кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів), так само як і за кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації), – споживачеві виплачується неустойка відповідно в 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 обчислюється починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

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 пред’явити до продавця або виробника одну із наступних вимог:

* заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар;
* розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми.

За наявності товару, вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі виникнення потреби в перевірці якості – протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

**У разі відсутності товару, вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви.** Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установлений строк неможливо, споживач вправі на свій вибір пред’явити продавцю, виробнику інші вимоги. Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться. Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни – виходячи з вартості на час купівлі.

При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред’явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни – виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом 7 днів.

Якщо у вас виникли труднощі з поверненням чи обміном товару, який ви придбали в магазині, або вам не вдається мирним шляхом врегулювати питання з продавцем відносно повернення коштів, ви можете звернутись за захистом своїх прав до Держпродспоживслужби вашого регіону.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

**Порушують ваші права? Ви потребуєте допомоги в судах,  і не маєте грошей на адвоката  - звертайтеся в Богодухівський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги, який працює з понеділка по п'ятницю з 08-00 до 17-00,  за адресою: м. Богодухів, вул. Покровська, 5. тел. (05758) 3-01-82, 3-03-25.**

**Єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги 0-800-213-103 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів).**