**ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» реалізація державної політики у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів здійснюється центральним органом виконавчої влади.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» утворено Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка здійснює свої повноваження безпосередньо та через свої територіальні органи.

**В м. Києві зазначені функції реалізує Головне управління Держпроспоживслужби в м.Києві (вул. Некрасівська, 10/8, м. Київ, 04053, тел. (044) 486 54 86, т/ф 486 40 27).**

При порушенні законних прав, споживачу необхідно звернутися до територіального органу вищезазначеної Державної служби - Головне управління Держпроспоживслужби в м.Києві, вказавши суть питань, які порушують його права як споживача суб’єктом господарювання , надати всі матеріали, які стосуються його взаємовідносин із продавцями чи надавачами послуг, з копіями підтверджуючих документів (письмове звернення до суб’єкта господарювання, копію розрахункового документу, укладеного договору тощо).

Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» 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:

1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;

2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Вимоги споживача, передбачені цією статтею, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

Відповідно до статті 17 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний **у триденний строк** з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника).

Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.

Відповідно до статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів» 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 чотирнадцяти 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.

Відповідно до статті 7 Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» здійснення планового або позапланового заходу (перевірки) може відбутися лише за наявності інформації про місцезнаходження та найменування суб’єкта господарювання та/або його відокремленого підрозділу або прізвище, ім’я та по батькові фізичної особи – підприємця, щодо діяльності яких здійснюється захід.

Відповідно до статті 3 Цивільного процесуального Кодексу України споживач має право з обґрунтованими вимогами звернутися до суду за захистом Ваших оскаржуваних або порушених прав.

Відповідно до статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів», захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом. При задоволені вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов’язані з порушенням їх прав.