

Споживачеві – державний та громадський захист

Соціальне партнерство – в дії!

Меморандум про співробітництво між Федерацією профспілок України та Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів, який було підписано 9 жовтня 2012 року в Будинку профспілок, укладено для подолання правових і організаційних перешкод у застосуванні норм законодавства, забезпечення однозначного тлумачення нормативно-правових актів з питань захисту прав споживачів, ініціювання вирішення спірних питань у цій сфері вищими органами законодавчої і виконавчої влади України, а також для підвищення ролі громадських організацій, які представляють інтереси своїх членів як споживачів товарів, робіт і послуг.

Одним з головних шляхів співпраці між всеукраїнськими профспілками, профспілковими об'єднаннями і Держспоживінспекцією України є напрацювання змін до чинного законодавства з метою вдосконалення системи захисту громадян як споживачів товарів, робіт, послуг, а також реалізації їх права на отримання якісних послуг.

Сторони розглядають співробітництво як дієвий механізм у сфері державного і громадського контролю за додержанням законодавства з питань захисту прав споживачів та його вдосконалення. Споживча громадськість має право на отримання інформації, на безпеку, вибір, відшкодування збитку, споживчу освіту, право на здорове навколишнє середовище і, крім того, вона має право впливати на прийняття рішень з цих питань. Виходячи з цього положення Меморандумом передбачається організація співпраці між ФПУ і Держспоживінспекцією України як на національному, так і на регіональному рівнях, зокрема у напрямках проведення всеукраїнськими профспілками, профспілковими об'єд-

наннями таких дій у регіонах, як:

- надання членам профспілок інформаційних, довідкових і роз'яснювальних матеріалів, пов'язаних з питаннями захисту прав споживачів;
 - проведення круглих столів, семінарів, конференцій, навчальних занять з питань державної політики з удосконалення системи захисту прав споживачів;
 - вжиття заходів до розширення доступу територіальних організацій ФПУ до інформації у сфері захисту прав споживачів у регіоні;
 - інформування про законотворчі пропозиції та проекти нормативно-правових актів Держспоживінспекції з метою попереднього обговорення та врахування позиції профспілок;
 - залучення профспілок до участі у підготовці та опрацюванні проектів рішень законодавства з питань захисту прав споживачів у галузі, регіоні;
 - обмін інформацією між Держспоживінспекцією та ФПУ.
- Сприяння використанню Інтернет-ресурсів галузевих і територіальних об'єднань організації профспілок для досягнення цих завдань дасть змогу почати перебудову суспільства з орієнтацією



економіки на потреби споживача та встановити розумний баланс між безпосередньо правами споживача та інтересами продавця (виробника, виконавця).

Під час прес-конференції, яка відбулась після урочистої церемонії підписання Меморандуму, було висловлено думки щодо перших реальних кроків у співробітництві. Таким кроком має стати налагодження співпраці на регіональному рівні, зокрема організація спільних заходів територіальних органів Держспоживінспекції та профспілкових об'єднань у частині проведення навчання, розміщення інформації про співпрацю на інтернет-ресурсах та в регіональних засобах масової інформації. Крім того представникам Держспоживінспекції було запропоновано широко використовувати «гарячу лінію», що активно діє у Федерації профспілок, всеукраїнську щотижневу газету «Профспілкові вісті» і веб-портал ФПУ для вирішення проблем споживачів.

Голова Держспоживінспекції С.М. Орехов повідомив, що на найближчому засіданні колегії відомства буде розглянуто питання про включення до складу колегії представника ФПУ, а також буде обговорено план конкретних спільних заходів ФПУ і Держспоживінспекції.

Декілька порад споживачам!

Зберігайте документи!

Найперша порада споживачеві: завжди зберігайте документи, що підтверджують факт купівлі-продажу. Це можуть бути договори, квитанції, чеки, жетони, акти виконаних робіт, свідоцтва суб'єктів підприємницької діяльності, правила, наприклад, правила страхової діяльності, рекламні обіцянки в газетах, буклетах, фотографії, відеокадри, запис на диктофоні, медичні документи, рецепти і т.п. З документів, які ви маєте у паперовому вигляді, слід обов'язково роботи ксерокопії.

Чим більше буде у вас таких документальних доказів, тим більше шансів на успіх матимете для відстоювання своїх прав споживача у разі їх порушення.

Якщо права споживача порушені

Крок перший:

Відразу необхідно написати заяву-претензію про порушення з вимогою щодо відновлення права на адресу керівника організації-порушника (директора магазину, керівника компанії і т.п.) чи на ім'я приватного підприємця.

Золоте правило, яке приведе до успіху та скоротить час, є таким:

- ця заяву необхідно зробити не в усній формі, а НАПИСАТИ у ДВОХ примірниках;
- передати заяву порушнику та попросити ВІДМІТКУ ПРО ВРУЧЕННЯ (в канцелярії, у секретаря, у відповідних посадових осіб тощо), а саме: щоб проставили вхідний номер, дату, прізвище та посаду особи, яка прийняла документ, та (бажано) штамп чи печатку цієї організації;
- у випадку відмовлення у прийнятті заяви або надання підтвердження в її отриманні (відмітку не роблять, але обіцяють розібратися), необхідно цю заяву направити на дану адресу ПОШТОЮ, З ПОВІДОМЛЕННЯМ ПРО ВРУЧЕННЯ.

Крок другий:

Якщо заява про порушення прав не була прийнята або не розглянута, не була надана відповідь або відповідь виявилася негативною, необґрунтованою та незаконною, а проведені переговори з керівництвом закладу не призвели до поновлення порушеного права споживача та задоволення вимог, необхідно написати скаргу у Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, яке є у будь-якому обласному місті України. Ця скарга, як і усі інші скарги, повинна бути підготовлена та подана згідно з вищенаведеним золотим правилом.

Крок третій:

Якщо скарга в Інспекцію з питань захисту прав споживачів не була задоволена, і вам надано письмовою відповідь, згідно якої цей державний орган не зміг допомогти відновити ваші споживчі права та примусити порушника задовольнити вимоги споживача, можна звертатися у суд. Позовна заява у цьому випадку не сплачується судовим збором (раніше – державне мито), однак, перш ніж звернутися у суд, рекомендуємо все ж таки звернутися до кваліфікованого, досвідченого адвоката. Адвокат має переглянути всі матеріали справи, докази, можливі свідчення свідків і т.п. Якщо спеціаліст-правознавець підтвердить факт порушення законних прав та наявність всіх необхідних доказів, можна звертатися у суд. Важливо також отримати від юриста інформацію щодо практики судового розгляду. Зважте також, що судовий розгляд – це справа не одного дня. Врахувавши всі «ЗА» та «ПРОТИ», ЗВЕРТАЙТЕСЯ У СУД.

Знай свої права!

Необхідним допоміжником в кожному українському домі повинен бути Закон України «Про захист прав споживачів». Тому радимо придбати його, щоб завжди був під рукою.

Якщо такого закону дома немає, то з ним можна ознайомитися на офіційних сайтах Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів та Інспекції з питань захисту прав споживачів у Львівській області (lzps.com.ua).

Як компенсувати моральну шкоду?

Українським законодавством, на відміну від законодавства багатьох багатих європейських країн, передбачено додатковий стимул для споживачів у випадку порушення їх споживчих прав – право на відшкодування моральної шкоди. Це є перспективна норма, і споживачам необхідно знати про неї та користуватися цим правом, у тому числі для того, щоб порушники прав споживача пам'ятали, що окрім матеріальних витрат вони повинні будуть відшкодувати потерпілому також і матеріальну шкоду – за перенесені стресові ситуації тощо. Але користуватися зазначеним правом потрібно розумно, не зловживаючи ним.

Згідно зі ст. 1167 Цивільного кодексу України «моральна шкода, завдана фізичній або юридичній особі неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю, відшкодовується особою, яка її завдала, за наявності її вини, крім випадків, встановлених законом».

Про моральну шкоду (пов'язану із втратою здоров'я, часу, відповідних можливостей і т.п.), яку спричинено діями порушника, бажано згадувати вже в першій заяві про відновлення своїх прав, а також при написанні скарги у Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів. Можливо, при доброзичливому та чесному відношенні до споживача порушник-підприємець, який дорожить своїм ім'ям, сплатить якусь помірну суму на

відшкодування моральних страждань споживача і без звернення останнього до суду.

Розмір моральної шкоди, яка може бути сплачена, не регулюється законодавством – немає ані його мінімуму, ані його максимуму, тому ви самі встановлюєте грошову суму, але розмір цієї суми повинен бути розумним і обґрунтованим.

Перелік страждань та втрат, що потерпілий споживач зазначає в своїх заявах, скаргах, судових позовах, необхідно буде доказувати. Тому не можна просто написати: «Мені була спричинена велика моральна шкода». Необхідно це ствердження обґрунтувати.

Як доказати спричинення моральної шкоди?

По-перше, її треба ретельно описати.

По-друге, якщо моральні страждання спричинили погіршення стану здоров'я, необхідно звернутися за медичною допомогою та мати підтвердження звернення і відповідного призначення лікування, чеки про купівлю необхідних лікарських засобів. В подальшому це буде доказом факту спричиненої моральної шкоди та допоможе очікувати на більш велику суму відшкодування.

Потрібні адреси і телефони!

03680 м. Київ-150, вул. Горького, 174
 (044) 528-84-19 Прес-служба
 (044) 528-94-38 Служба діловодства
 (044) 528-92-44 Телефон «гарячої лінії»
 (fax) 528-56-00
 E-mail: dsiu@dsiu.gov.ua

79058 м. Львів, проспект Чорновола, 59

Робочий час та час відпочинку

В Інспекції з питань захисту прав споживачів у Львівській області встановлений п'ятиденний робочий тиждень і такий розпорядок роботи:

- початок роботи – 9 год. 00 хв.
- закінчення роботи – 18 год. 00 хв.,

п'ятниця – 17 год. 00 хв.;

- перерва для харчування та відпочинку – з 13 год. 00 хв. до 14 год. 00 хв.).
- Субота (громадська приймальня)

з 10.00 до 13.00
 Тел. факс 231-76-93 тел: 231-92-61
 e-mail: lvzps@i.ua