ПОЧИНАЄМО СПОЖИВЧУ ОСВІТУ

Якщо вже ми крокуємо до Європи,то мабуть потрібно перейматись рівнем культури відстоювання прав споживачів. Бо згідно статистики лише 5% українських споживачів налаштовані відстоювати свої права у випадку їх порушення продавцем, виробником або представником органів влади. Як результат – український ринок перенасичений неякісними товарами та послугами.

На відміну від нас у Європі до 70% конфліктів вирішується, не доходячи до суду . Торговельники не бажають наживати дурної слави. Чим більше покупців відстоюють свої права, тим кращий ефект.

Щодо українців, ми на жаль, мало обізнані про якість товарів, не завжди вимагаємо чеків, не ретельно вичитуємо інформацію на пакунках. Наразі, населення витрачає грошей на покупки більше, а ринок продовжує наповнюватись товарами «невизначеної» якості. На думку іноземних экспертів, в Україні споживча освіта лише починається.

Тож давайте почнемо вчитись разом.

Основним законом, який визначає механізм захисту прав споживачів, регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, є закон «Про захист прав споживачів».

Стаття 4 зазначеного закону окреслює наступне:

«Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:   
 1) захист своїх прав державою;

2) належну якість продукції та обслуговування;

3) безпеку продукції;

4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

6) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання   
споживачів).

2. Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.»

Достатньо, аби посилатись на цю норму закону при порушенні прав. Потрібно лишень проявляти ініціативу та реалізовувати ці права. Зокрема, безпека продукції. Мається на увазі, що придбаний вами товар ніяким чином не може завдати шкоди вашому здоров’ю. В ньому не може бути шкідливих речовин, добавок, сумішів. До речі ця інформація має бути викладена на упаковці товару або підтверджена сертифікатом якості. Головне, аби ви самі при цьому не ігнорували право знати, що придбаваєте. Не соромтесь спитати про це у менеджерів та спеціалістів – представників продавців товарів та послуг. Вони зобов’язані чемно та привітно пояснити вам про все, що стосується конкретного товару. Відчуйте себе справжніми громадянами своєї країни, які піклуються про здоров’я нації. Адже кожен з вас є її часткою, її складовою. То ви просто зобов’язані бути здоровими.

Якщо вже сталось так, що ви були неуважні або не зразу розгледіли якісь недоліки в товарі, сміливо крокуйте до продавця чи виробника зазначеного товару. Не забудьте обов’язково захопити з собою чек або квитанцію на придбаний товар або послугу. Інакше з вами просто не захочуть розмовляти на предмет перевірки якості. Платіжний документ за придбаний товар чи послугу є основним доказом взаємних прав та обов’язків споживача та продавця чи виконавця. Тому нагадую про необхідність завжди вимагати чек або квитанцію на придбані товари, навіть якщо ви, наприклад, маєте наміри тут же вжити продукт. А раптом через деякий час вам стало зле після вживання придбаної їжі, і на превеликий жаль вам прийшлось лікуватись та витрачатись на ліки. Думаєте вас признає продавець як покупця шкідливого товару? Ви ж не такі наївні, правда? Ото ж бо. Тому не забувайте про чеки!

Далі постає питання – як звертатись і до кого у разі придбання неякісної продукції чи товару або послуги. Звісно, що спочатку проблему озвучити безпосередньо треба там, де вона виникла. Чи то магазин, чи то майстерня, чи навіть ринок. Добре, якщо продавець або виробник дбають про своє ім’я, і вам зразу запропонують або зробити заміну товару або повернуть кошти. При цьому вони як мінімум вибачаться перед вами. Не зробили цього? Не мовчить та акцентуйте увагу на шанобливому ставленні до вас. Почніть з малого – навчіться поважати в собі споживача з його правами, захищеними законом. І знову не забудьте взяти чек або квитанцію. Для порядку – для себе та другої сторони.

Іноді виникають проблемні ситуації з товарами складного вжитку – техніка та інше. Тут процедура поновлення ваших прав споживача декілька складніша, але не настільки аби її боятись. Але це тема окремої розмови. Про це поговоримо наступного разу.