



Захист прав споживачів

Івано-Франківськ
2013

1. Конституція України від 28.06.1996.

2. Кодекси України:

- ✓ Цивільний кодекс України;
- ✓ Кримінальний кодекс України;
- ✓ Кодекс України про адміністративні правопорушення.

3. Закони України:

- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про житлово-комунальні послуги» від 24.06.2004 № 1875-ІV;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-ХІІ;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-ІV;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про освіту» від 23.05.1991 № 1060-ХІІ;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про рекламу» від 03.07.1996 № 270/96-ВР;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 № 966-ІV;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 11.02.1998 № 113/98-ВР;
- ✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про бібліотеки і бібліотечну справу» від 27.01.1995 № 32/95-ВР;

✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про залізничний транспорт» від 04.07.1996 № 273/96-ВР;

✓ ЗАКОН УКРАЇНИ «Про транспорт» від 10.11.1994 № 232/94-ВР.

4. Акти Уряду:

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Деякі питання діяльності, пов'язаної з торгівлею лікарськими засобами» від 03.02.2010 № 259;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» від 16.05.1994 № 313;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» від 18.02.1997 № 176;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» від 11.04.2012 № 295;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про реалізацію окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів» від 19.03.1994 № 172;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Правил зберігання транспортних засобів на автостоянках» від 22.01.1996 № 115;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про Правила поведінки громадян на залізничному транспорті» від 10.11.1995 № 903;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» від 15.06.2006 № 833;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку фізичним особам» від 30.03.2011 № 383;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення» від 21.07.2005 № 630;

✓ ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку» від 05.03.2009 № 270.

4. Накази центральних органів виконавчої влади:

✓ «Про затвердження Правил торгівлі на ринках» від 26.02.2002 № 57/188/84/105;

✓ «Про затвердження Правил роздрібно торгівлі продовольчими товарами» від 11.07.2003 № 185;

✓ «Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібно торгівлі та у закладах ресторанного господарства» від 24.06.1996 № 349;

✓ «Про затвердження Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів» від 11.11.2002 № 792;

✓ «Про затвердження Положення про штрихове кодування товарів» від 20.08.2002 № 255;

✓ «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» від 24.07.2002 № 219;

✓ «Про затвердження Правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами» від 13.03.1995 № 37;

✓ «Про затвердження Правил роздрібно торгівлі непродовольчими товарами» від 19.04.2007 № 104;

✓ «Про затвердження Правил торгівлі антикварними речами» від 29.12.2001 № 322/795;

✓ «Про затвердження Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій» від 17.05.2005 № 76;

✓ «Про затвердження Правил роздрібно торгівлі алкогольними напоями» від 30.07.1996 № 854;

✓ «Про затвердження Правил роздрібно торгівлі тютюновими виробами» від 24.07.2002 № 218.

Механізм захисту прав споживача

Позасудовий захист

За захистом прав споживача необхідно звертатись до територіальних управлінь державної інспекції захисту прав споживачів з відповідною заявою. Заява повинна бути розглянута у термін не більше одного місяця від

дня надходження, а якщо питання, порушені в заяві, не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Судовий захист.

Якщо захистити свої права в досудовому порядку не вдалося, то потрібно звернутись до суду, з відповідними доказами (вихідний номер скарги, відповідь державній інспекції захисту прав споживачів, чек, квитанція).

УВАГА! У кожного суб'єкта підприємницької діяльності є книга скарг і пропозицій, яку він зобов'язаний надати на вимогу споживача.

Відповідно до законодавства про судовий захист прав споживачів, захист здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції.

Споживачі мають право пред'являти позови до суду на свій вибір:

- за місцем свого проживання;
- за місцезнаходженням відповідача;
- за місцем заподіяння шкоди;
- за місцем виконання договору.

При цьому споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав.