



МІНІ-ПУТІВНИК ПРАВАМИ СПОЖИВАЧА

ЯК ЗАХИСТИТИ СЕБЕ У
МАГАЗИНАХ ТА
ОНЛАЙН!



ХТО ТАКІ СПОЖИВАЧІ?

Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;



ТОБТО, КОЛИ ТИ БЕРЕШ КАВУ В КАВ'ЯРНІ, КУПУЄШ КНИГУ
ЧИ НОВІ КРОСІВКИ — У ЦЕЙ МОМЕНТ ТИ СПОЖИВАЧ. А
ОТ ЯКЩО ТИ КУПУЄШ КАВУ, ЩОБ ПОТІМ ПРОДАВАТИ ЇЇ У
ВЛАСНІЙ КАВ'ЯРНІ, ТО ЦЕ ВЖЕ ПІДПРИЄМНИЦТВО, А НЕ
“СПОЖИВАННЯ”.



ЦЕ НЕ ТІЛЬКИ ПРО ФІЗИЧНІ МАГАЗИНИ — І ОНЛАЙН-ПОКУПКИ ТЕЖ МАЮТЬ ЗАХИСТ!

СПОЖИВАЧІ МАЮТЬ ПРАВО НА:

- НАЛЕЖНУ ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ;
- БЕЗПЕКУ ПРОДУКЦІЇ;
- НЕОБХІДНУ, ДОСТУПНУ, ДОСТОВІРНУ ТА СВОЄЧАСНУ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ПРОДУКЦІЮ, ЇЇ КІЛЬКІСТЬ, ЯКІСТЬ, АСОРТИМЕНТ, ЇЇ ВИРОБНИКА;
- ВІДШКОДУВАННЯ МАЙНОВОЇ ТА МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ ВНАСЛІДОК НЕДОЛІКІВ ПРОДУКЦІЇ ТОЩО.



**DID YOU
KNOW?**

БЛИЗЬКО 70% ПОКУПЦІВ ПРОГРАЮТЬ НА СВОЇХ
ПОКУПКАХ ЧЕРЕЗ НЕЗНАННЯ СВОЇХ ПРАВ

ВІТАЮ, ВИ НЕ СЕРЕД НИХ!



Далі - секрети безпечних покупок



ПРАВА У ТОРГІВЕЛЬНІЙ СФЕРІ:

Ваші права у магазині – не прогавте!



Обирати товари чи послуги на власний розсуд і оплачувати їх зручною для себе формою. Забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту, у будь-який спосіб обмежувати можливість здійснення ним безготівкових розрахунків.



Не тільки “право купити”, а й право перевірити та переконатися, що товар дійсно якісний і безпечний. Якщо з товаром щось сталося, продавець має організувати експертизу (за власний рахунок!) протягом 3 днів від моменту, коли ти погодишся на таку перевірку письмово.

- Якщо експертиза доведе, що річ зіпсувалась через виробника або продавця → споживач правий, і його вимоги мають виконати.
- Якщо ж з'ясується, що проблема виникла через неправильне користування чи зовнішні обставини → вимога не задовольняється, і вже споживач компенсує вартість експертизи.



Усі покупці — рівні. Кожен має право отримати якісне обслуговування й задовольнити свої потреби в торгівлі чи інших послугах. Ніхто не може створювати привілеї для одних чи обмежувати інших — усі мають однакові права. Єдині винятки — ті, що прямо передбачені законами чи іншими офіційними правилами.

ЗБЕРЕЖІТЬ ЧЕК - ЦЕ ВАШ СУПЕРГЕРОЙ У МАГАЗИНІ

ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ



ПРАВА СПОЖИВАЧА ВВАЖАЮТЬСЯ
ПОРУШЕНИМИ, ЯКЩО:

- порушується право на свободу вибору продукції;
- порушується свобода волевиявлення споживача та/або висловлене ним волевиявлення;
- Є лише один виконавець послуги, і він нав'язує несправедливі умови (наприклад, змушує платити більше чи отримувати менші гарантії, ніж інші);
- порушується принцип рівності сторін договору, учасником якого є споживач;
- не дають потрібної й достовірної інформації про товар чи послугу (що це, як працює, які ризики тощо);
- Вам продають небезпечний, неякісний або підроблений товар;
- ціну продукції визначено неналежним чином;

- Якщо ваші права як покупця чи клієнта порушили — ви маєте право звернутися до суду.
- Суд, задовольняючи вашу вимогу, може одночасно призначити ще й компенсацію моральної шкоди (наприклад, за зіпсовані нерви чи стрес).
- Дуже важливо: за такі позови споживачі не платять судовий збір. Це робить захист доступнішим.

ТАК - ТАК, ПОРУШЕННЯ ПРАВ - ЦЕ НЕ ТІЛЬКИ
НЕПРИЄМНО, АЛЕ Й НЕЗАКННО!



ПОКУПКИ ОНЛАЙН

ОНЛАЙН-ШОПІНГ МАЄ СВОЇ ОЧЕВИДНІ ПЕРЕВАГИ: ВІН ЕКОНОМИТЬ ЧАС, ДОЗВОЛЯЄ ДЕТАЛЬНО ОЗНАЙОМИТИСЬ ІЗ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ТОВАРУ ТА ВІДГУКАМИ ІНШИХ ПОКУПЦІВ. ЧАСТО ЦІНИ В ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ НИЖЧІ, НІЖ У ЗВИЧАЙНИХ.

**Проте, які ж ризики
можливі під час
інтернет шопінгу?**



- ми не можемо побачити товар наживо, тож існує ймовірність отримати річ із дефектом або неналежної якості.
- трапляються проблеми з доставкою, коли товар пошкоджується через недотримання умов перевезення.
- лишається небезпека шахрайства: нові сайти можуть зникнути після передоплати тощо.

В інтернет-магазинах покупець має такі ж права, як і в офлайн.

ПОКУПЕЦЬ МАЄ ОBOB'ЯЗКИ: УВАЖНО ОЗНАЙОМИТИСЯ З ПРАВИЛАМИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ, ДОТРИМУВАТИСЯ ІНСТРУКЦІЙ ВИРОБНИКА, ВИКОРИСТОВУВАТИ ТОВАР ЗА ПРИЗНАЧЕННЯМ І ЗАСТОСОВУВАТИ ЗАСОБИ БЕЗПЕКИ, ПЕРЕДБАЧЕНІ ДОКУМЕНТАЦІЄЮ.

КРІМ ТОГО, Є КАТЕГОРІЇ ТОВАРІВ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ ОБМІНУ АБО ПОВЕРНЕННЮ, НАПРИКЛАД, ЗАСОБИ ГІГІЄНИ, ПАРФУМЕРІЯ, СПІДНЯ БІЛИЗНА, ТОВАРИ ДЛЯ НЕМОВЛЯТ, ЮВЕЛІРНІ ВИРОБИ, ТОВАРИ НА ЗАМОВЛЕННЯ АБО НА МЕТРАЖ.





ЗБЕРІГАЙТЕ ЧЕКИ ТА ЕЛЕКТРОННІ ЛИСТИ
ВОНИ ПІДТВЕРДЖУЮТЬ ПОКУПКУ ТА
ДОПОМАГАЮТЬ ПРИ ПОВЕРНЕННІ ТОВАРУ
АБО СПІРНИХ СИТУАЦІЯХ.



ПЕРЕВІРЯЙТЕ КОНТАКТИ ПРОДАВЦЯ ТА
УМОВИ ДОСТАВКИ.



ПЕРЕВІРЯЙТЕ ГАРАНТІЇ ТА СЕРТИФІКАТИ



КРАЩЕ ВИБРАТИ УМОВИ З «НАКЛАДЕНИЙ
ПЛАТІЖ» АБО «КУР'ЄРСЬКОЮ
ДОСТАВКОЮ».

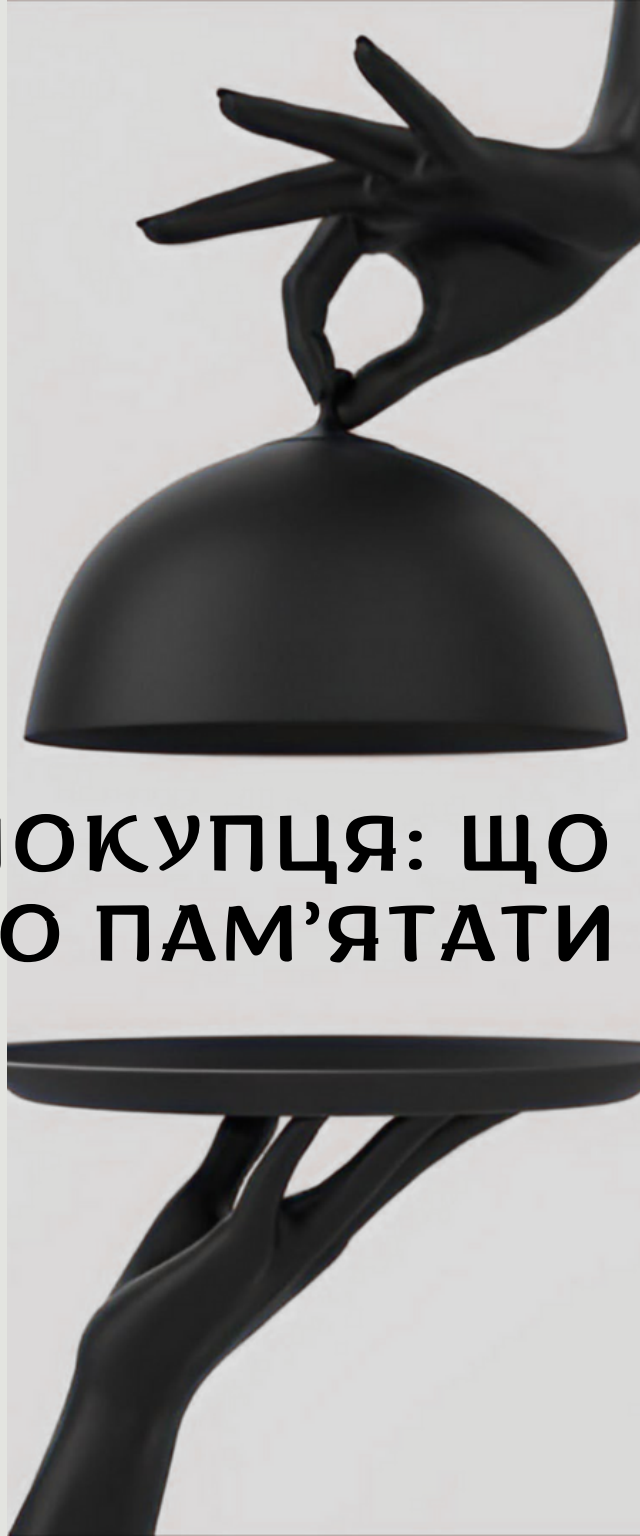


ВИКОРИСТОВУЙТЕ БЕЗПЕЧНІ ПЛАТІЖНІ
СИСТЕМИ (РАУРАЛ, БАНКІВСЬКІ КАРТИ).



ЗНАЙТЕ СВОЇ ПРАВА НА ПОВЕРНЕННЯ ТА ОБМІН
ТОВАР НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ АБО НЕПРИДАТНИЙ
ДЛЯ ВИКОРИСТАННЯ МОЖНА ПОВЕРНУТИ
ПРОТЯГОМ 14 ДНІВ.

**ГІД ПОКУПЦЯ: ЩО
ВАРТО ПАМ'ЯТАТИ**



Тепер ви озброєні знаннями та
готові до будь-яких викликів у
магазині чи онлайн

ВАШІ ПОКУПКИ- ВАШІ ПРАВИЛА!

