

В.О. Віннікова, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

В.І. Скоробогатько, асист. (*ХДУХТ, Харків*)

ПРАВА СПОЖИВАЧА ПІД ЧАС НАДАННЯ ПОСЛУГ

Ми користуємося послугами постійно. Вони навколо нас. Транспортна послуга, послуга освіти, медичні послуги, поштові послуги, послуги торгівлі, послуги громадського харчування, готельні, туристичні, банківські, побутові послуги тощо.

Конституція України покладає основну відповідальність щодо захисту споживачів на державу: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Крім того, Конституція гарантує кожному, зокрема й іноземним громадянам та особам без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, право: «...вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена».

Основна відмінність послуги від товару це невідчутність, тобто деякі послуги ми не можемо доторкнутися руками, почути, побачити чи спробувати на смак до моменту придбання. Наприклад транспортна послуга.

Якість послуг може істотно змінюватися, в залежності від того, коли, ким і за яких умов вони були надані. Тому якість наданої послуги має велике значення.

Розглянемо права споживача при відвідуванні ресторану. Перше що ми повинні знати, що в приміщенні ресторану повинен бути куточок споживача, він повинен бути на видному місці. У куточку представлені реєстраційні документи, закон про захист прав споживачів.

Якщо нам не принесли блюдо в обумовлені 10 хвилин відвідувач може сміливо встати і піти.

Якщо ви випадково розбили посуд, то ви можете не платити, якщо немає прейскуранта цін на бій в меню ресторану.

Якщо ви замовили блюдо і воно не збігається за зовнішнім виглядом і можливо навіть за компонентами продуктів з описом в меню, ви маєте право попросити замінити блюдо або взагалі не платити за нього, з урахуванням того, звичайно що ви його не з'їли повністю.

У супермаркеті теж обов'язково повинен бути куточок споживача.

Входячи в супермаркет споживач не зобов'язаний здавати речі в камеру зберігання, яка ще й не несе відповідальність за наші речі. Але якщо у нас є товар, який продається в магазині, нам краще його все ж залишити в камері або пред'явити на охорону, щоб вони наклеїли стікер.

Якщо ціна в чеку на товар не збігається з цінником. То в такому випадку споживач має право на повернення різниці за товар. Так, як цінник це основний аргумент споживача.

Ми можемо випити води або відкусити булочку в супермаркеті, але повинні обов'язково оплатити цей товар на касі. Оскільки поки не сплачено товар на касі це власність магазину.

Послуги салонів краси відносяться до побутових послуг. Це те з чим ми стикаємося дуже часто. Стрижка, фарбування, манікюр та інші.

Якщо вам неякісно пофарбували волосся, ви можете вимагати виправлення помилки і звичайно не платити за цю послугу. Або зменшити ціну послуги, якщо стрижка виявилася дуже короткою. Вимагати надання послуги повторно безкоштовно. І звичайно ж вимагати відшкодування збитків, якщо майстер не попередив про можливі негативні наслідки процедури.

Дії, які споживач повинен вчинити для захисту своїх порушених прав:

Під час купівлі товару чи отриманні послуги необхідно зберегти чек, який є підтвердженням здійснення покупки чи отримання послуги.

У разі виявлення невідповідності товару чи послуги потрібно звернутися з відповідною заявою (зверненням, скаргою, вимогою) про відшкодування збитків до продавця (виробника, виконавця). Заява (скарга, звернення, вимога) надсилається на юридичну адресу продавця, виробника листом з описом та повідомленням про вручення.

Якщо продавець (виробник) жодним чином не реагує на заяву про відшкодування, потрібно звернутися із заявою (скаргою) в державні органи, які зобов'язані здійснювати захист прав споживачів. На сьогодні ці функції виконує Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів та її територіальні органи.

Іншим варіантом для захисту прав та інтересів споживача є звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої неякісними товарами та послугами.

Паралельно споживач може звернутися за допомогою до громадської організації, яка спеціалізується на відстоюванні прав громадян на якісні товари та послуги.