**ОСНОВИ СПОЖИВЧИХ ЗНАНЬ- частина 3**

**ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ПРИДБАННІ  ТОВАРІВ**

***(договір)***

Мало хто замислюється над тим, що, навіть купуючи  хліб, ми тим самим укладаємо з продавцем договір купівлі-продажу і наші відносини регламентуються Законом. Але ми  при цьому ніяких документів не оформлюємо і нічого не підписуємо! У деяких торговельних павільйонах нам навіть  не видають чеки через відсутність касових апаратів.

***Договір – усна чи письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну й інші умови, по яких здійснюються купівля-продаж товару, роботи чи  послуги.***

Письмова угода може оформлюватися квитанцією, товарним чи касовим  чеком, чи іншими документами (Закон України Про захист прав споживачів).

     Є договори, які споживач підписує сам. Як правило, це  договори  про надання послуг, причому послуг складних: туристичних, будівельних і т.п. Наприклад, коли йому будують дачу, він підписує договір на будівництво дачі й у ньому докладно вказує, які розміри повинні бути в будинку; яку суму він заплатить будівельникам;  залізом чи черепицею буде покритий дах будинку і т.п.

    У цьому випадку фірма, як правило, пропонує споживачу стандартну форму договору, куди вписуються конкретні побажання конкретного споживача (наприклад, у договорі з туристичною фірмою вказуються конкретний маршрут поїздки, її тривалість, клас готелю і т.п.). Від того, наскільки докладно складений договір, залежить, чи точно будуть виконані побажання споживача. Однак дуже часто при складанні договору фірми значно більше думають про свої власні інтереси, ніж про інтереси споживачів. Тому, перш ніж укладати договір з конкретною фірмою, порівняйте договору різних фірм, звернувши особливу увагу на те, наскільки докладно прописані там права й обов'язки кожної сторони.

     А бувають договори, що людина не підписує, а часто навіть не усвідомлює, що він уклав договір. Наприклад, ввійшовши в автобус і купивши квиток, ви уклали договір з автотранспортним підприємством.

У той же час Закон України Про захист прав споживачів не застосовується до громадян, що не мають дозволу на право торгівлі, але торгують на вулиці  яким-небудь випадковим товаром.  Скажемо, якщо ви купили коробку цукерок у бабусі біля зупинки автобуса, а розкривши її, побачили, що цукерки плісняві, то претензію ви можете пред'явити тільки собі самому.

***Запам'ятаєте!*** *Будь-яке придбання товару з рук у продавця, якого ви потім ніколи не зможете знайти, свідомо прирікає вас на неприємності.*

Можна заперечити і часто заперечують:  адже вироби, продані з рук, коштують, як правило, набагато дешевше, порівняно з тими, які продаються в магазині! Вірно, але ми доплачуємо магазину за ті гарантії, які він дає за можливість пред'явити продавцю претензію, якщо товар виявився з недоліками, за можливість стягнути збиток, заподіяний невдалою покупкою.

Отже, якщо ви прийшли до висновку, що купівлю товару будете робити не у випадкових продавців, а в магазині, а ремонт телевізора замовляти не в приватного майстра, а в майстерні, то правильно оформлений договір досить надійно захистить вас від неприємностей у майбутньому.

*В усіх випадках купівлі товару, замовлення, роботи чи послуги необхідно одержати письмове підтвердження цього факту (касовий чи товарний чек, квитанцію).*

*При відсутності документів, що підтверджують вашу правоту, можна скористатися показанням свідків (постанова Пленуму Верховного Суду №5 від 12.04.96р., п.9).* ***Запам'ятаєте:******документи надійніше свідка!***

Іноді  продавцями чи виконавцями в договір включаються умови, що обмежують права споживача в порівнянні з правами, наданими йому законом. Якщо в результаті застосування таких умов споживачу нанесені збитки, то вони повинні бути відшкодовані винними у повному обсязі.

Приміром, дуже часто на взуття продавці встановлюють гарантійний термін - один місяць з дня продажу. Якщо покупець придбав зимові черевики влітку, то гарантійний термін на них мине ще до того, як споживач  перший раз їх взує. Якщо при цьому виявиться прихований дефект, то відповідно до умов договору, встановленому продавцем, споживач не зможе пред'явити йому  вимоги про компенсацію збитків.

Законом для сезонних товарів, до яких відноситься взуття, передбачені інші терміни гарантії. Зокрема, гарантійний термін на зимове взуття починає обчислюватися з 15 листопада і закінчується 15 березня, весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня, і літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня.  Споживач повинен керуватися правами, наданими йому законодавством. У наведеному прикладі умови, встановлені продавцем, будуть вважатися недійсними, якщо прихований виробничий дефект буде виявлено у встановлений законом гарантійний термін.

З огляду на те, що зараз пора  відпусток і подорожей, наведемо приклад.

     Споживач туристичній фірмі оплатив послугу по відкриттю візи на поїздку в Германію. Угодою був передбачений термін – 2 тижні. Час йшов, а результату не було. Споживач звернувся у консульство , де довідався, що зазначена турфірма не акредитована в консульстві і є посередником. У підсумку - ні грошей, ні результату. Як діяти в такому випадку?

Є вибір: зажадати повернення грошей чи  наполягати на виконанні зобов'язань.

Підставою для вимог є  ЗУ «Про захист прав споживачів». Там написано, що у випадку, якщо виконавець не виконує умови  договору, чи виконує так повільно, що не зможе виконати у відпущений термін, споживач має право розірвати договір і зажадати відшкодування збитків. При цьому варто мати на увазі, що споживачу не повинно бути все рівно, з ким укладати договір. Через це реалізація Закону може бути ускладнена.

         Туристичні фірми поділяються на туроператорів і турагентів. Туроператори володіють майном, до них надходить основна частина грошей замовників, вони укладають договори на перевезення туристів, розміщення їх у готелях, організацію екскурсійного й іншого видів обслуговування. Туроператори зі своїм громіздким господарством нікуди не дінуться, з ними і варто укладатися договори на тури.

        Турагенти – це посередники, у яких найчастіше навіть стілець і стіл орендовані. Тому майте на увазі, що у разі виникнення конфліктної ситуації  вони можуть швидко зникнути в невідомому напрямку.