**Зміст**

1. Система захисту прав споживачів

2. Захист прав споживачів у три кроки формація для споживачів

**3. Практика вирішення проблем**

**Список використаної літератури**

**1. Система захисту прав споживачів**

В умовах переходу до сучасної моделі економіки на основі інноваційно-інвестиційного розвитку, підготовки вступу до СОТ та інтеграції в європейський і світовий економічний простір необхідно, в першу чергу, зберігаючи пріоритет національних інтересів, у стислі терміни вдосконалити систему захисту прав споживачів відповідно до досвіду розвинених країн. Якщо держава вміє захищати інтереси своїх споживачів, то це є запорукою поваги до такої держави. Підвищення якості і конкурентоспроможності вітчизняних товарів і послуг, активне впровадження в Україні сучасних технологій, збільшення інвестиційних потоків – всі ці фактори позитивно впливають на динаміку економічного зростання країни.

Головним завданням органів державної влади є продовження процесу перетворення України на заможну європейську державу, основним пріоритетом якої є створення високих європейських стандартів життя населення. Забезпечивши на рівні технічного регулювання гарантії безпечності продукції та послуг, створивши систему позасудового та судового розгляду скарг споживачів, країни Європейського Союзу сконцентрували увагу на захисті споживача від небезпечних виробів та неякісних послуг через надання йому достатньої кількості об’єктивної інформації, відповідно до якої він зможе приймати свідоме рішення про їх вибір. Однак і це не позбавляє споживача усіх проблем: виріб може мати прихований недолік, не дотримуються правила торгівлі тощо, чим порушуються права споживача.

З метою підвищення рівня забезпечення інтересів та захисту прав споживачів за останні роки в Україні розроблено та прийнято ряд законів, адаптованих до вимог законодавства ЄС, зокрема “Про внесення змін до Закону України “Про захист прав споживачів” і “Про внесення змін до Закону України “Про рекламу”. Створено відповідні умови для функціонування в органах місцевого самоврядування структурних підрозділів з питань захисту прав споживачів, налагоджується співпраця і взаємодія органів виконавчої влади з органами місцевого самоврядування та громадськими організаціями споживачів.

В той же час, аналіз справ на споживчому ринку України свідчить про те, що кількість порушень вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів за останнє десятиріччя не зменшується і становить понад 90% від загальної кількості перевірених суб’єктів господарювання. Споживчий ринок продовжує насичуватися сурогатами, неякісними, фальсифікованими та небезпечними для людей товарами, передусім харчовими продуктами та алкогольними напоями. Не повною мірою реалізується право споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари, роботи та послуги. Потребує розвитку можливість реалізації права споживачів бути почутим, відшкодовувати завдані збитки. Недостатньо задіяний потенціал громадських об’єднань споживачів, яких в Україні налічується біля ста.

Вони мають забезпечити правову підтримку і розгляд значної частини заяв тих громадян, котрі понесли втрати у зв’язку з придбанням недоброякісних продовольчих і промислових товарів. На жаль, сьогодні це не відбувається внаслідок того, що держава не створила умов для ефективної діяльності цих організацій. Тим самим порушується 42 стаття Конституції, за якою «держава сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

Світовий досвід вказує, що найбільш ефективними механізмами залучення громадян до участі в громадському русі є громадська поінформованість, громадські консультації, громадський контроль, аудит, моніторинг, механізм лобіювання та ін. Сучасний рух споживачів є необхідною умовою забезпечення справедливого, безпечного і сталого майбутнього споживачів.

Тож виписані в Законі права громадських організацій споживачів повинні бути визначені більш детально та наповнені конкретним змістом. Зокрема, потрібно визнати законні інтереси цих організацій щодо внесення пропозицій до проектів законодавства про захист прав споживачів, їх роль у зверненні зі скаргами в інтересах споживачів – в індивідуальному чи колективному порядку – до уповноважених органів. Також має бути підтверджена й розвинута важлива роль громадських організацій у галузі інформування та навчання споживачів. Відсутність механізму взаємодії та соціального партнерства між державною владою й організаціями громадського сектора гальмує демократичні процеси в суспільстві, соціально-економічний розвиток, вирішення гострих соціальних питань, у тому числі щодо захисту прав та інтересів вітчизняних споживачів.

Незважаючи на економічні, правові, політичні труднощі, Україна намагається розв'язати проблему ефективного захисту споживчого ринку та прав споживачів, які нагромадились за радянський і теперішній часи. Набутий, хоч і зовсім ще невеликий, вітчизняний досвід свідчить, що із зміною економічної ситуації, процесами глобалізації постає необхідність реалізації консолідованої з усіма учасниками ринкових відносин споживчої політики, постійному удосконаленні законодавства та фінансовому забезпеченні заходів у сфері захисту прав споживачів.

Мета і завдання Програми

Метою Програми є сприяння реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Сьогоднішній стан споживчої політики в Україні не може в повній мірі задовольнити споживача, тому розроблення Програми є вирішенням низки проблем, пов’язаних із захистом прав споживачів.

Завданнями Програми є:

• забезпечення реалізації державного захисту прав споживачів на якісну та безпечну продукцію, послуги;

• здійснення на державному рівні заходів щодо посилення біобезпеки захисту споживачів від потенційних ризиків використання генетично модифікованих організмів;

• удосконалення законодавчої та нормативно-правової бази у сфері захисту прав споживачів;

• забезпечення державною підтримкою громадських організацій споживачів;

• забезпечення координованої та інтегрованої співпраці органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та громадських організацій споживачів;

• підвищення правової обізнаності та поінформованості громадян як споживачів.

З метою розв’язання завдань, визначених Програмою, передбачається здійснити план заходів згідно з додатком.

Основні напрями реалізації Програми

У рамках цієї Програми захист прав споживачів здійснюється за такими напрямами:

розроблення концепції державної політики захисту прав споживачів на довгострокову перспективу у відповідності з Керівними принципами ООН;

розроблення нових та приведення чинних законодавчих та нормативно-правових актів у відповідність до документів ЄС у сфері захисту прав споживачів, тобто забезпечення узгодженості законодавства між країнами, головним чином, шляхом встановлення мінімальних вимог щодо конкретних аспектів захисту прав споживачів;

захист внутрішнього ринку від небезпечних та неналежної якості товарів (робіт, послуг);

забезпечення безумовного дотримання правил надання житлово-комунальних та всіх видів платних послуг;

забезпечення дотримання вимог рекламного законодавства;

проведення інформаційно-просвітницької роботи щодо роз’яснень норм і положень законодавства про захист прав споживачів та рекламного законодавства (видання навчально-методичних посібників, збірників нормативно-правових актів, періодичних матеріалів, організація веб-порталів з питань захисту прав споживачів); поширення серед населення, зокрема через систему закладів освіти, знань законодавства про захист прав споживачів;

покращання матеріально-технічного та методологічного забезпечення досліджень товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектувальних виробів з метою запобігання та виявлення фальсифікації, проведення експертиз при вирішенні споживацьких спорів тощо;

здійснення постійного контролю за безпекою та якістю товарів (робіт, послуг), що реалізуються на споживчому ринку;

стимулювання запровадження високих етичних норм поведінки із споживачем та доброчинної виробничої практики підприємств;

підвищення кваліфікації фахівців у сфері захисту прав споживачів;

забезпечення участі у міжнародних організаціях із захисту прав споживачів, тісне співробітництво з ними, підвищення рівня споживацьких знань.

Одним із шляхів виконання Програми є розроблення в установленому порядку та виконання регіональних програм захисту прав споживачів.

Організаційне забезпечення

Організаційне забезпечення виконання Програми покладається на Держспоживстандарт, який є її державним замовником.

Держспоживстандарт:

здійснює загальне керівництво роботою, пов’язаною з виконанням Програми;

залучає до виконання Програми інші центральні та місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, а також підприємства, установи та організації на конкурсних засадах.

Фінансове забезпечення виконання Програми

Головний розпорядник, відповідно до програмних та прогнозних документів Уряду, під час складання бюджетного запиту готує пропозиції з обґрунтуванням щодо обсягів бюджетних коштів, необхідних для виконання визначених Програмою заходів на наступний бюджетний період.

Фінансове забезпечення виконання Державної програми та регіональних програм здійснюється в установленому законом порядку.

Контроль за виконанням Програми

Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації, відповідальні за виконання Програми, подають Держспоживстандарту до 1 березня, починаючи з 2009 року, інформацію про стан її виконання.

Держспоживстандарт інформує до 1 квітня, починаючи з 2009 року, Кабінет Міністрів України про результати виконання Програми. Кабінет Міністрів України на підставі поданої інформації здійснює коригування завдань Програми та обсягів її фінансування.

Очікувані результати Виконання передбачених Програмою завдань забезпечить: насичення споживчого ринку якісною та безпечною продукцією, забезпечення гарантій споживачам; гармонізацію законодавчої та нормативно-правової бази у сфері захисту прав споживачів з європейською; ефективну співпрацю органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та громадських організацій споживачів; інформатизацію органів виконавчої влади та підприємств сфери захисту прав споживачів та забезпечення прозорості їх діяльності для суспільства; обізнаність населення щодо своїх прав як споживачів; збалансування інтересів учасників ринкових відносин та забезпечення справедливих умов для споживачів. Програма захисту прав споживачів на 2008 – 2011 роки забезпечить послідовність і поетапність у реалізації важливих державних завдань безпосереднього впливу на якість життя і рівень добробуту кожної людини.

**2. Захист прав споживачів у три кроки**

Про права споживачів та їх захист написано немало. Та незважаючи на це, не зменшується кількість людей, які звертаються до юристів із запитаннями "що робити якщо придбана ними річ виявилась неякісною, а продавець відмовляється її замінити чи повернути виплачені за неї гроші?" Всі знають, що законодавством України передбачено як гарантії якості товарів і послуг, які надаються громадянам, так і можливість їх захистити. Та чи багато людей знає куди звертатись і що робити, якщо вони потраплять у таку ситуацію? Призначення цієї статті полягає у тому, щоб: по-перше, розповісти людям про їхні права як споживачів (у т.ч. покупців, замовників тощо); по-друге, порадити що робити і куди звертатись для відновлення своїх порушених прав споживача.

Отже, відповідно до ст. 3 Закону України "Про захист прав споживачів" споживач має право на: 1) державний захист своїх прав; 2) гарантований рівень споживання; 3) належну якість товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування; 4) безпеку товарів (робіт, послуг); 5) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари (роботи, послуги): їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця); 6) відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами) у випадках, передбачених законодавством; 7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; 8) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів). Як можна побачити, обсяг прав громадян передбачено досить великий, але що ж є насправді?

Насправді є те, що люди досі купують товари, які не відповідають вимогам якості, а коли вони намагаються їх обміняти або здати назад продавцеві, їм незаконно відмовляють. Така поведінка продавців зумовлена багатьма факторами: і їхньою безвідповідальністю, і сподіванням на безкарність... Але ж неможна робити покупки, сподіваючись лише на чесноти продавців. Потрібно стимулювати їхню законослюхняну поведінку своєю наполегливістю та активними діями, тому що лише такими методами у наших продавців можна "виховати звичку" продавати якісний товар.

Так, у ч. 3 ст. 12 Закону України "Про захист прав споживачів" чітко зазначено, що продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар (роботу, послугу), який за якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товар (роботу, послугу), що надається продавцем (виробником, виконавцем). Але що потрібно робити, якщо придбаний вами товар виявився все ж таки неякісним? Перший ваш крок повинен бути спрямований на перевірку розрахункового документу (чек, квитанція, договір купівлі-продажу, накладна тощо) з позначкою про дату придбання, який повинен бути виданий продавцем. Такий документ буде доказом здійснення покупки саме у цього продавця. І якщо ви не надасте його, продавець має усі законні підстави вважати, що неякісний товар був придбаний не в нього і відповідно жодних дій по усуненню його недоліків чи заміни товару зроблено не буде. Саме тому під час покупки варто вимагати чек і зберігати його певний час (бажано до спливу гарантійного терміну товару), особливо якщо товар має значну цінність.

Якщо з розрахунковим документом все гаразд, потрібно переходити до другого кроку: направлення до продавця письмової заяви із вимогою вчинити одну із зазначених у ч.1 ст.14 вищезгаданого закону дій: а) безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою; б) заміни на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості; в) відповідного зменшення його купівельної ціни; г) заміни на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни; д) розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав. Слід звернути особливу увагу на те, що заяву бажано надсилати телеграмою або листом з повідомленням, або в інший спосіб, але так, щоб ви мали на руках доказ отримання адресатом вашої вимоги. У ч.3 цієї ж статті встановлений обов'язок продавця (виробника) прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги. А якщо вага товару більша 5 кілограмів, то витрати на його транспортування можна покласти на продавця. Отримавши таку вимогу, продавець має 14 днів, щоб усунути недоліки товару, а якщо вимога стосується товару, який є в наявності заміна повинна бути здійснена негайно. Існує також дещо парадоксальна норма закону, що дає продавцю 2 місяці (з часу відповідної заяви) на заміну речі, якої немає у нього в наявності.

Набагато доцільніше було б надати сторонам можливість домовитись про строк заміни речі, а у разі неможливості досягнення такої домовленості — розірвати договір. Адже 2 місяці чекати на заміну, приміром, холодильника ставить у вельми незручне становище покупця. Небагато людей знає про те, що за кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад встановлений термін (14 днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару. А це положення може бути добрим стимулом для того, щоб продавець діяв якнайшвидше у вирішенні ваших проблем. Якщо ж він не захотів виконувати ваші вимоги, або ніяк не відреагував на них, вам потрібно буде зробити ще один крок — третій — подати заяву до суду.

В розгляді справ судом про захист прав споживачів є своя специфіка, яка дозволяє звертатись до суду всім і при цьому з мінімальними витратами. Так, у ч.5 ст.110 Цивільного процесуального Кодексу зазначено, що позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися за місцем проживання споживача, а не як за загальним правилом — за місцезнаходженням відповідача. А також, у ст.24 Закону України "Про захист прав споживачів" зазначено, що споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав. Таким чином можна сказати, що звернувшись до суду, окрім свого вільного часу, ви нічого не втрачаєте. І ще одне, звертаючись до суду, не забудьте вказати розмір моральної шкоди, яку ви маєте право вимагати від продавця за клопоти, що були вам спричинені неякісним товаром та (або) процесом його заміни.

Але не слід забувати й про те, що продавцю законодавство теж надає право захищати свої інтереси і ч.12 ст.14 Закону України "Про захист прав споживачів" зазначає, що вимоги споживача не підлягають задоволенню, якщо продавець доведе, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Тому використовувати товар слід з додержанням правил його використання. Як бачимо, свої права як споживача захистити можливо. І держава на законодавчому рівні створила механізм їх захисту. Можливо не такий ефективний, як хотілось би, але ж функціонуючий і, за умови додержання всіх вимог, досить результативний. Потрібно лише діяти. Кроки, перераховані в цій статі, не є єдиним вірним способом поновлення своїх прав споживача. Існує ще можливість звернення до органів місцевого самоврядування, до міліції та прокуратури, різних громадських організацій та об'єднань громадян. Але як свідчить практика багатьох юрис-тів саме вищезапропонований варіант є найбільш ефективним і найменш збитковим для покупця.

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ

Директиви містять широкий спектр вимог, які стосуються інфррмацію на етикетках. Харчова продукція, наприклад, повинна містити повний перелік інгредієнтів, і вказувати наявність потенційних алергенів (наприклад, горіхів). Існують також правила щодо опису продукції як «органічної», або використання регіональних назв продуктів харчування, наприклад, сиру «пармезан» або «пармської» шинки. Уся генетично модифікована продукція повинна бути відповідним чином позначена. Подібним же чином, велика домашня техніка повинна мати позначення стосовно споживання електроенергії у звичайних умовах. Закон також вимагає надання конкретної **цінової інформації**. Зокрема, супермаркети не можуть указувати ціни лише за пакет харчових чи інших продуктів, але повинні вказувати також **ціну за одиницю –** тобто повідомляти, як ціна пакету співвідноситься зі стандартною одиницею (наприклад, 5,5 євро за 100 мл). Це дає змогу споживачам легко порівнювати вартість і ціни навіть у тих випадках, коли продукція продається у різних кількостях. Стандартизовану інформацію потрібно надавати також по відношенню до фінансових послуг, таких, як позики або кредитні картки. Відсоткові ставки, обраховані за стандартною методикою обчислення відсотків у річному вираженні (annual percentage rate – APR), повинні бути повідомлені споживачам до того, як вони поставлять свій підпис. І в цьому випадку, споживачі отримують можливість порівнювати продукцію легко та коректно.

У цьому випадку також існують особливі вимоги щодо пакетних (комплексних) турів; проспекти повинні надавати повну інформацію стосовно того, що пропонується – переїзду, розміщення, цін, планів оплати. Ці параметри не можна міняти після того, як замовлення було зроблено. Майже звичним стало питання покупців у магазинах «А це свіже?». Адже у відповідь майже завжди чуєш позитивну репліку, а якщо й ні, то хто-небудь інший забуде запитати про свіжість і купить товар. У Законі України «Про захист прав споживачів» в статті 6 сказано «Продавець (виробник, виконавець) зобов`язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію». Буває, просиш продавця дати певний товар, а він говорить «я б вам не радила це брати». Зрозуміло, що продукт вже давно зіпсований і прострочений, але питання в тому, чому він все ще на полиці магазину? Виходить, продавець навіть не через страх бути покараним за продаж неякісної продукції, а скоріше з етичних міркувань не хоче продавати поганий товар покупцеві, щоб не нашкодити йому. Гірше виглядають справи в супермаркетах, де запитати про якість товару нема в кого. Доводиться гарненько і придивитися, і понюхати, і помацати. А це вже стає проблемою для покупця, який прийде пізніше, аби купити і з`їсти те, що вам не припало до душі.

Як же ж можна примусити працівників торгових мереж і їхніх власників не просто робити добру справу, продаючи якісну продукцію, а боятися відповідальності за недобросовісну торгівлю? Відповідно до українського законодавства, якщо суб`єкт господарювання порушив права споживача, він зобов`язаний задовольнити його вимоги, а також сплатити штраф. Зокрема, за відмову споживачеві в реалізації його прав, встановлених ч.1 ст. 8 і ч. 3 ст. 10 Закону «Про захист прав споживачів», накладається штрафна санкція в десятиразовому розмірі від вартості продукції, виходячи з цін, які діяли на час її придбання, але не менше двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

**3. Практика вирішення проблем**

Отже, якщо вже ви придбали неякісний товар і маєте намір його повернути, спочатку треба переконатися, чи залишився у вас чек на товар. Якщо ви його викинули або втратили, то доводити що-небудь немає ніякого сенсу. Але, за словами голови правління Київської міської організації «Союз споживачів України» Максима Папуші, наявність чека, виявляється, теж не завжди є гарантією відшкодування збитку. За його словами, магазини відомих роздрібних мереж часто не хочуть приймати назад у споживача неякісний або прострочений товар навіть за наявності чека на покупку. «Більш того, винахідливі співробітники заявляють, що покупець просто підмінив товар аналогічним з іншого магазину, але з закінченим терміном придатності», - відзначив М.Папуша У свою чергу, за словами експерта у сфері захисту прав споживачів Оксани Кечур, випадків, коли за наявності розрахункового документа, продавець не визнавав свого товару, на практиці дуже мало. «Навпаки, частіше, продавці визнають свій товар, навіть за відсутності документів, які засвідчують факт продажу», - говорить експерт. Проте, навряд чи це стосується товарів харчування, які без наявності чека ідентифікувати майже неможливо. Ще одне питання, яке хвилює клієнтів супермаркетів, стосується якості товарів власного виробництва магазинів і супермаркетів, а також можливості їхнього повернення. Такі продукти, як салати, кури-гриль або інші страви, які готують у магазинах, часто роблять з неякісних продуктів. За словами О.Кечур, ця продукція має короткі терміни зберігання (найчастіше їх рахують у годинах). «Як і з іншим товаром, з продуктами харчування неналежної якості потрібно звертатися за місцем придбання в межах терміну придатності даного продукту. Якщо ж ви отруїлися, то потрібно взяти медичний висновок», - говорить експерт. Якщо ваші вимоги про відшкодування грошей або про заміну неякісного товару якісним не були почуті, треба шукати правду у вищих інстанціях.

**Суд: варіант перший, але зовсім не варіант** М.Папуша розповів, що намагаючись перевірити ефективність захисту прав українського споживача, організація вирішила зробити це трьома шляхами: самостійним зверненням споживача до суду, зверненням споживача в Управління захисту прав споживачів України, а також зверненням споживача в громадську організацію захисту прав споживачів. Йдучи до суду, організація «Союз споживачів України» від імені споживача підготувала вісім судових звернень щодо порушень з боку декількох торгових мереж. Але, за словами М.Папуші, на вирішення проблеми через суд витрачається дуже багато часу та грошей. Наприклад, справа в суді першої інстанції може розглядатися півроку, і це ще не означає, що споживач виграє суд. «Ми подали позов ще восени минулого року, а судове рішення було ухвалене тільки в червні-липні цього року», - повідомив експерт. Окрім цього, треба розуміти, що велика частина українських споживачів юридично необізнана і їм доведеться звернутися до фахівця. За словами М.Папуші, послуги юриста для захисту інтересів споживача в суді можуть обійтися йому мінімум в 5-6 тис. грн., а то й більше. М.Папуша розповів, що під час досліджень Укрметртестстандарту виявили невідповідність державним стандартам України деяких видів ковбас із магазинів однієї роздрібної мережі. На компанію-продавця подали судовий позов за торгівлю неякісним товаром. Незважаючи на це, мережа магазинів так і не прибрала зі своїх полиць неякісний товар, ніяк не реагуючи на багаторазові звернення громадських організацій і публічний лист-прохання із зібраними підписами декількох десятків покупців. За словами М.Папуші, після річної судової тяганини суд не визнав незаконними дії мережі з продажу товарів незадовільної якості. «Я думаю, що на сьогодні український споживач через суди незахищений. Це – профанація. Можливо, суд і захистить, але через декілька років», - сказав М.Папуша.

**Варіант другий. Управління захисту прав споживачів України** Існує й інший шлях, яким може піти обурений покупець, – спробувати знайти правду в Управлінні захисту прав споживачів України (УЗПС). Заяви від споживачів УЗПС розглядає відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Якщо налаштуєтесь туди йти, потрібно написати заяву (скаргу, звернення) щодо неякісних товарів, але зробити це треба правильно. Окрім всіх реквізитів, передбачених в згаданому законі, необхідно додати копію розрахункового документа, тобто чек, який засвідчує факт придбання товару. Якщо ж ви скаржитеся на товар, на який встановлений гарантійний термін, треба зробити копію технічного паспорта або іншого документа, який його замінює, з відміткою про дату продажу. Для здійснення перевірки по суті звернення територіальні органи УЗПС направляють копії звернень споживачів до Держспоживстандарту, щоб той дав згоду на проведення перевірки. Для того, щоб були підстави для надання згоди, ви маєте також вказати місцезнаходження підприємства і назву суб`єкта господарювання.

За словами О.Кечур, часто споживачі в своїх скаргах забувають вказати адресу підприємства або вказують неточні адреси. Щодо назви суб`єкта, то часто споживачі навіть не знають, з ким їм довелося мати справу. «Якщо на підприємстві неможливо з`ясувати, хто там здійснює діяльність, тобто немає ні вивіски, ні кутка споживача, в своїй скарзі до управління обов`язково потрібно вказати на ці порушення. Оскільки перевірка за заявою споживача здійснюється виключно з питань, згаданих у ній», - відзначила О.Кечур. У свою чергу, М.Папуша сказав, що процес розгляду скарг в УЗПС дуже довгий. «Для того, щоб УЗПС провело перевірку і вийшло на підприємство, їм необхідна згода центрального органу виконавчої влади» - сказав експерт. Проте, він не заперечував, що в більшості випадків, коли УЗПС проводила перевірки, питання про заміну неякісного товару все-таки вирішувалося. Тим часом, є істотний недолік в роботі цього управління. М.Папуша розповів, що хоч УЗПС і проводить перевірки, проте не може підтвердити те, що перевірений товар є неякісним, оскільки не одержує фінансування від держави на відбір зразків і проведення експертизи.

**Варіант третій. Громадська організація захисту прав споживачів** Звернення зі скаргою в Союз захисту прав споживачів України найефективніше рішення проблеми, на думку М.Папуши. За його словами, «на сьогоднішній день громадські організації мають більше прав, ніж державні службовці з УЗПС». «Союз захисту прав споживачів України може звернутися, окрім як в УЗПС, ще і в прокуратуру, тоді як держслужбовець цього не може зробити», - сказав М.Папуша.

Окрім цього, голова правління «Союзу споживачів України» розповів, що їхня організація запропонувала Держспоживстандарту проводити закупівлі товарів, які підлягають перевірці, а також за засоби Союзу проводити експертизи, використовуючи лише державну спецтехніку і лабораторії. «Сьогодні український споживач не має можливості захистити себе від неякісних продуктів через обмежені фінансові можливості, які не дозволяють провести дорогі експертизи, а також через недосконалу роботу судової системи України», - вважає член правління Київської міської організації «Союз споживачів України» Олег Цильвік. На його думку, «тільки ретельність об’єднаних громадських організацій зможе допомогти захистити споживчі права українців, і то не у всіх випадках». Продукція, яка реалізується через маркети, і власна продукція маркетів, тобто кулінарія, салати і т.п., часто є недоброякісною, але виробник не думає про споживачів в гонитві за прибутком. «Якщо вони говорять «ми йдемо назустріч споживачеві», це не більше ніж реклама», - сказав О.Цильвік. По суті, ніби розібралися. Але залишається головна проблема, яка ляже на плечі покупця, - як пройти через пекло формальностей і деколи невідповідності написаних законів реаліям держави. А, оскільки, це не завжди спроможна зробити навіть громадська організація, чи варто говорити про складнощі, з якими доводиться зустрітися покупцеві?

**Шукаючи правду всіма можливими шляхами...**

О.Цильвік розповів про те, як «Союз споживачів України» намагався провести перевірку якості змащувальних матеріалів для автомобілів, і що з цього вийшло. «На двох заправках однієї з великих мереж ми купили машинне масло і попросили документи на нього. Виявилось, що на одній взагалі не було документів, а на іншій - дали сертифікат офіційного дилера, який не поставляв мастило даній заправній станції», - розповів О.Цильвік. За його словами, під час досліджень з’ясували, що мастило до України потрапило незрозумілим шляхом. «Потім ми відправили близько 10 запитів до різних органів, зокрема в прокуратуру, податкову, митницю, Держспоживстандарт. Здивувала реакція всіх органів, зокрема Держспоживстандарту», - відзначив О.Цильвік.

Звернувшись до УЗПС, на шляху вирішення проблеми стала недосконалість законодавства, згідно з яким, підприємство треба наперед попереджати про перевірки. «Звичайно ж, управління не виявило на момент перевірки того мастила, яке потрапило незаконним шляхом до України, знайшли тільки з офіційними документами. Але чомусь взялися нам роз`яснювати, що мастило одного і того ж виробника, який існує в Україні, є якісним, незалежно від того, де воно виготовлене і ввезене до України офіційно, чи ні», - розповів О.Цильвік. За його словами, до України офіційно поступає мастило тільки з турецького заводу, хоча продається і фінське, і німецьке. «Можливо, воно за якістю не поступається, але офіційно в Україні знаходитися не може, - відзначив експерт. - Постає питання про те, яким чином митниця пропускала ці мастила? Написала нам, що «розберуться, перевірять». А ось найінформативнішою, за словами члена громадської організації, була відповідь податкової. «Вони знайшли масу порушень, зокрема відсутність будь-яких супровідних документів, порушення ведення касових операцій», - сказав О.Цильвік. Проте, якщо вас що-небудь не влаштовує в придбаному товарі, не поспішаєте йти скаржитися у вищі інстанції, адже все одно простіше домовитися, продавці далеко не завжди такі страшні, як це здається. В першу чергу потрібно звертатися до підприємств і заявляти їм свої вимоги. «Досить часто, придбавши неякісний товар, обурений споживач відразу йде скаржитися до управління, - говорить О.Кечур. - Іноді навіть в заяві до управління висувають вимоги, такі як «поверніть мені засоби» або «відремонтуйте» і тому подібне, а безпосередньо до продавця навіть не звертаються». Лише в тому випадку, якщо продавець (виробник) неналежно реагує або не реагує взагалі на вашу заяву, варто звертатися в одну з перерахованих інстанцій.

**Права споживачів**

Окрім того, що ці права підтримують споживчі організації, їх підтримує (хоча і без переліку у такій формі) «Керівний документ із питань захисту прав споживачів», затверджений у 1985 році та переглянутий у 1999-му.

* Право на **безпеку.**
* Право на отримання **інформації.**
* Право на **споживчу освіту** .
* Право на **компенсацію.**
* Право **бути вислуханим.**
* Право на **вибір.**
* Право на **задоволення основних потреб.**
* Право на **здорове навколишнє середовище.**

**Захист прав споживачів у ЄС**

**Список літератури**

1. Армстронг, Г. Маркетинг. Загальний курс [Текст] : : пер. с англ / Гарі Армстронг, Ф. Котлер ; Ун-т Північної Кароліни, Північно-Західний ун-т. - 5-те вид. - М., СПб. : Діалектика, 2007. - 608 с.
2. Багиев Г.Л. Маркетинг: учебник для студ. вузов, обучающихся по экон. спец. / Георгий Леонидович Багиев (общ.ред.). – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.; М.; Нижний Новгород; Воронеж : Питер, 2007. – 733с.
3. Бєлявцев, М. І. Маркетинг [Текст] : навчальний посібник / М. І. Бєлявцев, Л. М. Іваненко ; Мін-во освіти і науки України, Донецький національний університет. - К. : ЦНЛ, 2005. - 328 с.
4. Котлер, Ф. Основы маркетинга [Текст] : краткий курс : пер. с англ / Ф. Котлер. - новое изд. - М.-СПб.-К. : Вильямс, 2007. - 656 с.
5. Маркетинг для магістрів [Текст] : навчальний посібник / ред. Ілляшенко. - Суми : Університетська книга, 2007. - 928 с.
6. Маркетинг у прикладах і завданнях [Текст] : навчальний посібник / ред. Ілляшенко. - Суми : Університетська книга, 2006. - 400 с.
7. Маркетинг: Стратегии, с которыми побеждают / Алена Мальцева (сост.). – К. : Издательский Дом "Максимум", 2006. – 314с.
8. Новітній маркетинг [Текст] : навчальний посібник / ред. Є. В. Савельєв. - К. : Знання, 2008. - 420 с.
9. Іванілов О.С. Маркетинг: навч. посіб. для студ. ВНЗ. – [2-ге вид., доп. і перероб.]. – Донецьк : [Східний видавничий дім], 2009. – 311с.
10. Павленко А. Ф., Решетнікова Ірина Леонідівна, Войчак Анатолій Володимирович, Куденко Н. В., Бєляєв О. О., Оболенська Т. Є. Маркетинг: підручник / Державний вищий навчальний заклад "Київський національний економічний ун-т ім. Вадима Гетьмана" / А.Ф. Павленко (наук.ред.). – К. : КНЕУ, 2008. – 600с.
11. Парсяк В.Н. Маркетинг: від теорії до практики: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.. – К. : Наукова думка, 2007. – 256с.