

Крок споживача у разі порушення суб'єктом господарювання його прав

1. Письмове звернення до суб'єкта господарювання з вимогою, встановленою ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів».

2. У разі необхідності встановлення причини втрати якості продукції, споживач письмово надає згоду суб'єкту господарювання на проведення експертизи.

3. У разі відмови суб'єктом господарювання виконати вимогу споживача, останнім до Головного управління Держпродспоживслужби в Чернігівській області подається звернення разом з додатками (копія документу, що підтверджує факт купівлі товару, копія звернення вимоги до суб'єкта господарювання, копія відповіді суб'єкта господарювання (за наявності) та інші документи, що можуть бути взяті до уваги при розгляді звернення).

4. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою. Письмове звернення надсилається поштою, передається громадянином особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлене відповідно до законодавства. Письмове звернення можна надіслати на адресу Головного управління Держпродспоживслужби в Чернігівській області 140034, м. Чернігів, проспект Михайла Грушевського, 180, та на електронну адресу zv@dpssc.gov.ua або заповнити відповідну форму на сайті Головного управління в рубриці «Громадянам».

5. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

6. Отримання погодження на проведення позапланової перевірки на підставі звернення споживача.

7. Проведення позапланової перевірки.

8. У разі виявлення порушень суб'єкт господарювання несе відповідальність, передбачену законодавством, та йому надається обов'язковий для виконання припис про усунення порушень вимог законодавства.

9. За результатами розгляду звернення, заявнику надається відповідь.



ВИДИ ПРОДУКЦІЇ:
ІГРАШКИ, МИЙНІ ЗАСОБИ, ЕЛЕКТРООБЛАДНАННЯ, ЕЛЕКТРИЧНІ ЛАМПИ ТА СВІТИЛЬНИКИ, ВЗУТТЯ, ЛАКОФАРБОВІ МАТЕРІАЛИ

УЗАГАЛЬНЕНІ ВИМОГИ ДО ПРОДУКЦІЇ

ЩОДО ЕКОДИЗАЙНУ

ІНФОРМАЦІЯ:
- ВИРОБНИК: найменування, зареєстроване комерційне найменування чи зареєстровану торговельну марку (знак для товарів і послуг) та контактну поштову адресу;
- ІМПОРТЕР: найменування, зареєстроване комерційне найменування чи зареєстровану торговельну марку (знак для товарів і послуг), контактну поштову адресу;
- ПОПЕРЕДЖЕННЯ ЧИ/ТА ІНСТРУКЦІЯ
- ЗНАК ВІДПОВІДНОСТІ ТЕХНІЧНИМ РЕГЛАМЕНТАМ
- ІНФОРМАЦІЯ, ЯКА ДАЄ ЗМОГУ ІДЕНТИФІКУВАТИ ПРОДУКЦІЮ (АКТИКУЛ, СЕРІЙНИЙ НОМЕР)

ДЕКЛАРАЦІЯ – ДОКУМЕНТ, ЯКИЙ ЗАСВІДЧУЄ ЯКІСТЬ

ВИЯВИЛИ ПОРУШЕННЯ ЧИ НЕЯКІСНУ ПРОДУКЦІЮ

ЗВЕРНЕННЯ ДО ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБУ В ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ
просп. Михайла Грушевського, 180, м. Чернігів, 14034
тел./факс (04622) 3-01-19

ОРГАН РИНКОВОГО НАГЛЯДУ:
- ПЕРЕВІРКА ХАРАКТЕРИСТИК ПРОДУКЦІЇ
- ВЖИТТЯ ЗАХОДІВ ЩОДО НЕДОПУЩЕННЯ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ТАКОГО ТОВАРУ

РИНКОВИЙ НАГЛЯД НАДАЄ ВІДПОВІДЬ СПОЖИВАЧУ ТА ІНФОРМУЄ ГРОМАДІСТЬ



1

TR.001

Де TR.001 – умовне позначення, яке означає, що орган з оцінки відповіді
відповіді
відповіді



Чено на виконання робіт з оцінки
Головне управління Держпродспоживслужби в Чернігівській області
№01-06-02-26/1774 від 26.05.2023
КВЕЛ ДИПРОЛП АІ 26.05.2023 08:42
2B6C7DF9A3891DA10400000B36DCB00AFBB8703
Сертифікат дійсний з 21.07.2022 11:36 до 21.07.2023 23:59

ЯК ПОВЕРНУТИ ТОВАР НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

ТОВАР МОЖНА ПОВЕРНУТИ ПРОДАВЦЮ
АБО ОБМІНЯТИ НА ІНШИЙ У **14-ДЕННИЙ**
ТЕРМІН З МОМЕНТУ ПОКУПКИ

СПОЖИВАЧ МАЄ ПРАВО ОБМІНЯТИ АБО ПОВЕРНУТИ

НЕПРОДОВОЛЬЧИЙ ТОВАР
НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ НА
АНАЛОГІЧНИЙ У ПРОДАВЦЯ, В
ЯКОГО ВІН БУВ ПРИДБАНИЙ,
ЯКЩО ВІН НЕ ЗАДОВОЛЬНИВ
ЗА ФОРМОЮ, ГАБАРИТАМИ,
ФАСОНОМ, КОЛЬОРОМ,
РОЗМІРОМ АБО З ІНШИХ
ПРИЧИН НЕ МОЖЕ БУТИ НИМ
ВИКОРИСТАНИЙ ЗА
ПРИЗНАЧЕННЯМ,

ОСНОВНІ УМОВИ ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ:

- ТОВАР НЕ ВХОДИТЬ ДО ПЕРЕЛІКУ ТОВАРІВ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ ОБМІНУ (ПОВЕРНЕННЮ)
- ТОВАР НЕ ВИКОРИСТОВУВАВСЯ
- ЗБЕРЕЖЕНО ТОВАРНИЙ ВИГЛЯД
- ЗБЕРЕЖЕНА УПАКОВКА, ЯРЛИКИ, ПЛОМБИ
- НАЯВНІСТЬ РОЗРАХУНКОВОГО ДОКУМЕНТУ

ЯКЩО НА МОМЕНТ ОБМІНУ АНАЛОГІЧНОГО ТОВАРУ НЕМАЄ У ПРОДАЖУ, СПОЖИВАЧ МАЄ ПРАВО АБО ПРИДБАТИ БУДЬ-ЯКІ ІНШІ ТОВАРИ З НАЯВНОГО АСОРТИМЕНТУ З ВІДПОВІДНИМ ПЕРЕРАХУВАННЯМ ВАРТОСТІ АБО РОЗІРВАТИ ДОГОВІР ТА ОДЕРЖАТИ НАЗАД ГРОШІ У РОЗМІРІ ВАРТОСТІ ПОВЕРНУТОГО ТОВАРУ



УВ
Головне управління Держпродспоживслужби в
Чернігівській області
№01-06-02-26/1774 від 26.05.2023
КЕП: ПИРОГ І. А. 26.05.2023 08:42
2B6C7DF9A3891DA10400000B36DCB00AFBB8703
Сертифікат дійсний з 21.07.2022 11:36 до 21.07.2023 23:59

Інформаційна листівка для споживачів реклами та антитютюнового законодавства.

1. **Обов'язковий контроль** за дотриманням законодавства про рекламу, особливо в частині переліку забороненої реклами, а саме: розповсюдження дискримінаційної реклами, зміст якої принижує честь та гідність людини; розповсюдження зовнішньої реклами зброї, реклами алкоголю та тютюнових виробів.
2. При розповсюдженні будь-яких рекламоносіїв, не повинні порушуватись основні принципи реклами: законність, точність та достовірність, використання форм та засобів, які не завдають споживачеві реклами шкоди. Реклама не повинна подавати відомості або закликати до дій, які можуть спричинити порушення законодавства; завдати шкоди здоров'ю людини чи довкіллю, а також нехтування засобами безпеки.
3. Припинення виконання функцій, покладених на контролюючий орган, тягне за собою безконтрольність та розбалансування в частині дотримання вимог законодавства від розповсюджувача реклами до споживача реклами.
4. Щодо проведення державного нагляду (контролю) відносно Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення», - сама назва документу говорить про те, що є велика необхідність попередження куріння тютюнових виробів (електронних сигарет, заправних контейнерів та рідин, що використовують в електронних сигаретах, трав'яних виробів для куріння та бездимних тютюнових виробів), зниження рівня їх вживання серед населення, обмеження доступу до них дітей, охорони здоров'я населення від шкоди, що завдається їхньому здоров'ю внаслідок розвитку захворювань, інвалідності, а також смертності, спричинених курінням тютюнових виробів чи іншим способом їх вживання.
5. **Головне наше направлення** - проведення комплексу заходів для охорони здоров'я населення від шкідливого впливу тютюнового диму, попередження початку куріння тютюнових виробів та обмеження їх вживання, особливо насамперед серед дітей та молоді, покращання інформування населення про ризики і шкідливі наслідки для здоров'я людини куріння тютюнових виробів чи інших способів їх вживання, а також шкідливого впливу тютюнового диму як на курця, та і на людей, що знаходяться поряд на навколишнє суспільство.
6. Сектор контролю за рекламою, дотриманням антитютюнового та пробірною контролю пропонує всім споживачам: у разі виявлення порушень вимог законодавства про рекламу чи порушень щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення, звертатись із письмовою заявою та підтвердженням факту порушення (фотофіксацією) до Головного управління Держпродспоживслужби в Чернігівській області за адресою: проспект Михайла Грушевського, 180, м. Чернігів, 14034 або на E-mail: post@dpssc.gov.ua.



UB
Головне управління Держпродспоживслужби в
Чернігівській області
№01-06-02-26/1774 від 26.05.2023
КЕП: ПИРОГ І. А. 26.05.2023 08:42
2B6C7DF9A3891DA10400000B36DCB00AFBB8703
Сертифікат дійсний з 21.07.2022 11:36 до 21.07.2023 23:59

Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт надання послуг

1. Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

2. Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений строк - розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

3. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати:

- безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк;
- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
- відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи;
- реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.

Зазначені вимоги підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) - протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором, чи протягом двох років з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого строку, встановленого законодавством або договором.

4. За наявності у роботі (послугі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

Якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послугі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати на свій вибір або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків.

Зазначені вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом строків, передбачених нормативно-правовими актами та умовами договору, а в разі відсутності таких строків - протягом десяти років.

5. У разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення.

Сплата виконавцем неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі.



UB
Головне управління Держпродспоживслужби в
Чернігівській області
№01-06-02-26/1774 від 26.05.2023
КЕП: ПИРОГ І. А. 26.05.2023 08:42
2B6C7DF9A3891DA10400000B36DCB00AFBB8703
Сертифікат дійсний з 21.07.2022 11:36 до 21.07.2023 23:59

6. Виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.

7. Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послузі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

8. Виконавець залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги) зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги), або відтворити на дисплеї програмного реєстратора розрахункових операцій (дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій) QR-код, що дає змогу споживачеві здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому містяться, або надіслати електронний розрахунковий документ на наданий споживачем абонентський номер чи адресу електронної пошти.

9. Виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг). Виконавець не звільняється від відповідальності, якщо рівень його наукових і технічних знань не дав змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг).

Якщо виконання робіт (надання послуг) вимагає використання додаткових матеріалів, такі матеріали повинні відповідати вимогам безпеки, встановленим законодавством до таких матеріалів.

10. Виконавець несе відповідальність за шкоду, завдану життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виконання ним робіт (надання послуг), незалежно від рівня його наукових і технічних знань, що дає змогу виявити їх властивості, згідно із законодавством.

11. Якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), що не були передбачені умовами договору, виконавець зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг).

Будь-які додаткові роботи (послуги), виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача будь-яких зобов'язань щодо їх оплати.

12. Якщо після укладення договору стане очевидним, що роботи (послуги), зважаючи на їх ціну (вартість) та характеристики або інші обставини, явно не задовольнятимуть інтереси або вимоги споживача, виконавець зобов'язаний негайно повідомити про це споживача.

Виконавець зобов'язаний таким же чином повідомити споживача, якщо вартість робіт (послуг) може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору.



ВИДИ ПРОДУКЦІЇ:
ІГРАШКИ, МИЙНІ ЗАСОБИ, ЕЛЕКТРООБЛАДНАННЯ, ЕЛЕКТРИЧНІ ЛАМПИ ТА СВІТИЛЬНИКИ, ВЗУТТЯ, ЛАКОФАРБОВІ МАТЕРІАЛИ

УЗАГАЛЬНЕНІ ВИМОГИ ДО ПРОДУКЦІЇ

ЩОДО ЕКОДИЗАЙНУ

ІНФОРМАЦІЯ:

- ВИРОБНИК: найменування, зареєстроване комерційне найменування чи зареєстровану торговельну марку (знак для товарів і послуг) та контактну поштову адресу;
- ІМПОРТЕР: найменування, зареєстроване комерційне найменування чи зареєстровану торговельну марку (знак для товарів і послуг), контактну поштову адресу;
- ПОПЕРЕДЖЕННЯ ЧИ/ТА ІНСТРУКЦІЯ
- ЗНАК ВІДПОВІДНОСТІ ТЕХНІЧНИМ РЕГЛАМЕНТАМ
- ІНФОРМАЦІЯ, ЯКА ДАЄ ЗМОГУ ІДЕНТИФІКУВАТИ ПРОДУКЦІЮ (АКТИКУЛ, СЕРІЙНИЙ НОМЕР)

ДЕКЛАРАЦІЯ – ДОКУМЕНТ, ЯКИЙ ЗАСВІДЧУЄ ЯКІСТЬ

ВИЯВИЛИ ПОРУШЕННЯ ЧИ НЕЯКІСНУ ПРОДУКЦІЮ

ЗВЕРНЕННЯ ДО ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБУ В ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ
просп. Михайла Грушевського, 180, м. Чернігів, 14034
тел./факс (04622) 3-01-19

ОРГАН РИНКОВОГО НАГЛЯДУ:

- ПЕРЕВІРКА ХАРАКТЕРИСТИК ПРОДУКЦІЇ
- ВЖИТТЯ ЗАХОДІВ ЩОДО НЕДОПУЩЕННЯ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ТАКОГО ТОВАРУ

РИНКОВИЙ НАГЛЯД НАДАЄ ВІДПОВІДЬ СПОЖИВАЧУ ТА ІНФОРМУЄ ГРОМАДІСТЬ



1

TR.001

Де TR.001 – умовне позначення, яке означає, що орган з оцінки відповідності
взяв участь у виконанні робіт з оцінки відповідності
до технічних регламентів.



Головне управління Держпродспоживслужби в Чернігівській області
№01-06-02-26/1774 від 26.05.2023
КВЕЛ ДИПРОЛП АІ 26.05.2023 08:42
2B6C7DF9A3891DA10400000B36DCB00AFBB8703
Сертифікат дійсний з 21.07.2022 11:36 до 21.07.2023 23:59

Засоби вимірювальної техніки, що підлягають повірці

Періодична повірка

Протягом визначеного періоду
(періоди визначені постановою КМУ
від 4 червня 2015р. №374)

Суб'єкт господарювання, який надає
послуги відповідає за проведення
періодичних повірок.
Виконавець не пізніше ніж за місяць до
настання строку проведення
періодичної повірки засобу
вимірювальної техніки або протягом
трьох робочих днів з дня отримання
відомостей про необхідність його
ремонту інформує про це споживача
шляхом надсилання повідомлення
(постанова КМУ від 8 липня 2015 р.
№474)

Неперіодична повірка

Позачергова повірка ЗВТ виконавцями
відповідно до письмового звернення
заявника проводиться: за потреби
заявника пересвідчитися у придатності
ЗВТ до застосування;
у разі пошкодження відбитка
повірочного тавра та в разі втрати
свідоцтва про повірку, якщо таке
тавро не передбачено.
(п.17 розд. 2 наказу
Мінекономрозвитку від 08.02.2016р.
№ 193)

Позитивні результати періодичної, позачергової повірок та повірки після
ремонту ЗВТ засвідчують: відбитком повірочного тавра на ЗВТ чи записом з
відбитком повірочного тавра у відповідному розділі експлуатаційних документів
та/або оформлюють свідоцтво про повірку ЗВТ
(п.3 розд. 4 наказу Мінекономрозвитку від 08.02.2016р. № 193)

