**Пам’ятка споживача:**

**Як діяти покупцю, який випадково розбив чи пошкодив товар у магазині?**

Досить часто трапляються такі неприємні ситуації, коли в магазині покупець ненароком впускає або ж зачіпає товар, який лежить неналежним чином, і він розбивається чи пошкоджується. І, як правило, працівники магазину/адміністрація/охорона починають відразу вимагати сплатити кошти за такий зіпсований товар.

У таких ситуаціях, перш за все, потрібно з’ясувати, хто насправді винен в тому, що товар пошкоджено – покупець, адміністрація магазину, яка неправильно зберігала/розмістила цей товар в торговому залі, чи можливо зовсім інший покупець?

Важливо зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» у таких ситуаціях однозначно захищає покупця (споживача). Однак в таких ситуаціях часто буває багато нюансів. Згідно зі статтею 323 Цивільного кодексу України, ризик випадкового знищення та випадкового пошкодження (псування) майна несе його власник, тобто магазин. Відповідно до ст. 668 Цивільного кодексу України ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження товару переходить до покупця з моменту передання йому товару. Тобто, коли продукція не передана покупцю, ризик пошкодження лежить на власникові/магазинові, а тому покупець не повинен сплачувати кошти за розбитий/зіпсований товар, оскільки він ще не придбав його.

Якщо ж адміністрація/охорона магазину наполягає на своєму, вимагайте скласти акт про нанесення шкоди та надати факти, які, на думку адміністрації магазину, доводять вашу вину. Слід підкреслити, що вину покупця, а також чи він повинен платити за такий товар може встановити тільки суд. Тобто покупець повинен пам’ятати – нічого на місці не оплачується, на місці тільки фіксується.

Якщо адміністрація магазину відмовляється складати будь-які акти і однаково вимагає сплатити кошти, покупець повинен пам’ятати, що відповідно до ч. 2 ст.17 ч.2 Закону України «Про захист прав споживачів» забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту. Однак споживачу необхідно довести, що він розбив/зіпсував товар випадково. І у цьому може дуже допомогти запис із камери відео-спостереження.

У випадку, коли адміністрація/охорона магазину переходить до більш рішучих дій і взагалі не випускає покупця з приміщення, слід згадати ще й про пункти 1, 4 і 5 статті 19 Закону України «Про захист прав споживачів», в яких йдеться про заборону нечесної підприємницької практики та агресивної діяльності. Так, агресивною вважається підприємницька практика, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає або може впливати на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції». Крім того, як агресивні забороняються такі форми підприємницької практики: створення враження, що споживач не може залишити приміщення продавця (виконавця) без укладення договору або здійснення оплати, а також вимога оплати продукції, наданої продавцем (виконавцем), якщо споживач не давав прямої і недвозначної згоди на її придбання.

У випадку, коли після всіх аргументів покупця однаково продовжують примушувати платити за розбитий/пошкоджений товар і відмовляються складати акт та фіксувати ситуацію на місці, він повинен викликати поліцію.

**Що робити споживачу, якщо ціни на ціннику і в чекові не співпадають?**

Частиною 1 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон) передбачено право споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору.

Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

Інформація про продукцію, в тому числі, повинна містити дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції.

Частина 3 цієї ж статті встановлює вимоги до цінника. Так, продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції. Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння. Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

Відповідно до пункту 8 статті 3 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» суб’єкти господарювання, які здійснюють розрахункові операції в готівковій та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) при продажу товарів (наданні послуг) у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг, а також операції з приймання готівки для подальшого її переказу зобов’язані реалізовувати товари (надавати послуги) за умови наявності цінника на товар (меню, прейскуранта, тарифу на послугу, що надається) у грошовій одиниці України.

На жаль, дуже часто трапляється ситуація, коли споживач бачить одну ціну на ціннику певного товару і, власне, розраховує сплатити саме таку ціну, однак під час розрахунку на касі виявляється, що ціна на вибраний товар є іншою, як правило, більшою. Без сумнівів, у такому випадку порушені ваші права як споживача.

Також слід пам’ятати, що відповідно до частини 8 статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів» нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами тлумачаться на користь споживача.

Отже, при виникненні відповідних непорозумінь при розрахунку за товар насамперед слід звернутися до адміністрації магазину з вимогою повернення різниці між ціною на ціннику та ціною, зазначеною у чеку. Відмова продати вам товар за такою ціною є знову ж таки порушенням вашого права споживача. У випадку відмови можна залишити відповідний запис у Книзі відгуків і пропозицій.

Також не зайвим буде одразу ж зібрати докази порушення ваших прав: сфотографувати цінник і, звичайно ж, зберегти чек. Споживач може також звернутися із відповідною заявою про порушення свої прав звернутися до суду або Держпродспоживслужби України (01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1), її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті www.consumer.gov.ua), які знаходяться в областях та м. Києві.