

# Про права споживача у разі придбання неякісного товару

Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, - технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу. Вимоги споживача щодо технічно складних побутових товарів розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа передбаченого Законом України "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг" та технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

**Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів** продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача встановлені частиною першою цієї статті) та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті).

*\*Споживач має право пред'явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення **недоліків товару після закінчення гарантійного строку**. Ця вимога може бути пред'явлена **протягом установленого строку служби**, а якщо такий не встановлено - протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено **недоліки (істотні неолоіки)**, допущені з **вини виробника**.*

У разі придбання споживачем **непридатного харчового продукту** продавець зобов'язаний замінити його на харчовий продукт, який є придатним до споживання, або повернути споживачеві сплачені ним кошти. Розрахунки із споживачем у такому разі проводяться в порядку (див. повернення коштів у разі розірвання договору).

---

## 1.1. У разі виявлення недоліків протягом гарантійного строку

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач має право пред'явити одну з вимог, а в разі її невиконання заявити іншу вимогу.

Вимоги пред'являються на вибір споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

1. пропорційного зменшення ціни;
2. відшкодування витрат на усунення недоліків товару;
3. безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк.
- a. Недоліки повинні біти усунуті протягом **14 днів** з дати його пред'явлення **або за згодою сторін в інший строк**. **На письмову вимогу** споживача на час ремонту йому **надається (з доставкою) товар аналогічної марки** (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується **неустойка в розмірі 1% вартості товару**.

---

## 1.2. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків (див. ГАРАНТІЯ), які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

1. розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми

- a. При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.
2. вимагати заміни товару на такий же товар або аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.
  - a. **За наявності товару** вимога споживача про його заміну підлягає **негайному задоволенню**, а в разі виникнення потреби в перевірці якості - протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.
  - b. **У разі відсутності товару** вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню **у двомісячний строк** з моменту подання відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установлений строк неможливо, споживач вправі на свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) **інші вимоги**.
  - c. **Під час заміни** товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, **ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться**.
  - d. **Під час заміни товару** з недоліками на такий же **товар іншої марки** (молелі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості на час купівлі.

---

**Стосовно непродовольчих товарів**, що перебували у використанні та **були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства** вимоги споживача, зазначені у частині першій цієї статті, задовольняються за згодою продавця.

---

Джерело: <https://wiki.1551.gov.ua/pages/viewpage.action?pageId=32997421>