

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.

