**ДО УВАГИ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ:**

**правила торговельного обслуговування споживачів**

Суб'єкти господарювання зобов'язані забезпечити реалізацію прав споживачів, визначених Господарським і Цивільним кодексами України, Законом України "Про захист прав споживачів", іншими актами законодавства що регулюють торговельну діяльність.

☑️ **Суб'єкт господарювання зобов'язаний:**

🔷надавати споживачеві (покупцеві) у доступній формі необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари;

🔷усіляко сприяти споживачеві (покупцеві) у вільному виборі товарів і додаткових послуг, на його вимогу провести перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів з наданням йому контрольно-вимірювальних приладів, документів, які підтверджують якість, безпеку, ціну товарів;

🔷забезпечити можливість використання електронних платіжних засобів під час здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги) відповідно до законодавства;

🔷перевірити справність виробу, продемонструвати, за можливості, його роботу та ознайомити споживача з правилами користування;

🔷забезпечити приймання, зберігання і продаж товарів та продукції, виготовленої у закладі ресторанного господарства, відповідно до законодавства;

🔷забезпечити доступ споживачів до торговельних об'єктів без здавання на збереження особистих речей, крім товарів, реалізація яких здійснюється у таких торговельних об'єктах;

🔷створити умови для збереження речей споживачів, у разі, коли вхід до торговельного об'єкта з товарами, які реалізуються в таких закладах, заборонено.

☑️Розрахунки за продані товари та надані послуги можуть здійснюватися готівкою та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) відповідно до законодавства.

↘️Разом з товаром споживачеві в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ установленої форми на повну суму проведеної операції, який засвідчує факт купівлі товару та/або надання послуги.

↘️Касир та інший працівник, з якими споживач розраховується за товар, під час проведення розрахунку повинен чітко назвати суму, що підлягає сплаті, суму, одержану від споживача, і покласти гроші окремо на видному місці, оформити розрахунковий документ на повну суму покупки, назвати споживачеві належну йому суму здачі та видати її разом з розрахунковим документом.

↘️Касир та інший працівник, які мають право одержувати від споживача гроші за проданий товар, зобов’язані приймати без обмежень банкноти і монети усіх номіналів, які випускає в обіг Національний банк (у тому числі розмінні, обігові монети, пам’ятні та зношені банкноти і монети), що є платіжними засобами і не викликають сумніву в їх справжності та платіжності, за номінальною вартістю, а також забезпечувати наявність у касі банкнот і монет для видачі здачі (крім тих, карбування та випуск в обіг/додатковий випуск в обіг яких припинено Національним банком).

🔄У разі відсутності в касі монет дрібних номіналів для видачі здачі касир та інший працівник, які мають право одержувати від споживача гроші за проданий товар, зобов’язані здійснити у розрахунковому документі заокруглення загальних сум розрахунків у порядку, передбаченому постановою Правління Національного банку від 15 березня 2018 р. N 25 "Про оптимізацію обігу монет дрібних номіналів".

⛔️ Забороняється продаж товарів, що не мають відповідного маркування, етикетування або інструкції про їх застосування (в установлених випадках), а також належного товарного вигляду, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативно-правових актів, строк придатності яких минув, а також тих, що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема які засвідчують їх якість та безпеку.

⛔️ Забороняється продаж товарів, які імітують продовольчі товари (мають їх форму, запах, колір, вигляд, оформлення, маркування, об’єм або розмір) і ставлять під загрозу безпеку або здоров’я споживачів, зокрема дітей, які можуть сплутати їх з продовольчими товарами, покласти до рота, смоктати або їсти, що може призвести до задухи, інтоксикації, перфорації або непрохідності шлунково-кишкового тракту.

⛔️Забороняється примушувати покупця придбавати товари неналежної якості або непотрібного йому асортименту.

⛔️Не допускається продаж товарів, вільна реалізація яких заборонена.

❗️ Ціни на товари і продукцію зазначаються на ярликах (цінниках) або у покажчиках цін, у сфері ресторанного господарства - на ярликах (цінниках) на закуплені товари та у прейскурантах і меню на продукцію, виготовлену в закладі ресторанного господарства.

❗️ Засоби вимірювальної техніки, що використовуються у торговельній діяльності, повинні бути у справному стані, мати повірочне тавро та проходити періодичну повірку в установленому законодавством порядку

**Вимоги щодо оформлення "Куточка споживача"**

Порядком провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затвердженого постановою КМУ від 15.06.2006 № 833, визначено, що суб’єкт господарювання повинен забезпечити наявність на видному та доступному місці куточка покупця, в якому розміщується інформація про найменування власника або уповноваженого ним органу, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.

На вимогу споживача (покупця) відповідальний працівник суб'єкта господарювання повинен надати йому:

* Закон України від 12.05.91 № 1023-ХІI «Про захист прав споживачів».
* Відповідні правила торгівлі. Залежно від виду товарів, наприклад:
* Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами, затверджені наказом Мінекономіки від 11.07.2003 № 185;
* Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Мінекономіки від 19.04.2007 № 104.
* Порядок провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затверджений постановою КМУ від 15.06.2006 № 833.

**Звертаємо увагу!** Відповідальність а порушення законодавства про захист прав споживачів передбачена КуАП та ст.23 Закону України «Про захист прав споживачів»

**Телефон Консультаційного центру управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Запорізькій області: (061) 239-73-17**

Головне управління Держпродспоживслужби в Запорізькій області, 69036 м. Запоріжжя, просп. Маяковського, 20 а, e-mail: [office@gudpss-zp.gov.ua](mailto:office@gudpss-zp.gov.ua), <https://www.gudpss-zp.gov.ua/>