



**ПЕРВАЯ ЗАПОВЕДЬ:** всегда необходимо сохранять документы, подтверждающие факт купли-продажи, предоставления услуг и др.

Это могут быть договоры, квитанции, чеки, жетоны, акты выполненных работ, свидетельства субъектов предпринимательской деятельности, правила, например, правила страховой деятельности, рекламные обещания в газетах, буклетах, фотографии, видеокадры, запись на диктофоне, медицинские документы, рецепты и т.д. Из документов, которые вы в бумажном виде, следует обязательно сделать ксерокопии. Чем больше будет у вас таких документальных доказательств, тем больше шансов на успех иметь для отстаивания своих прав потребителя в случае их нарушения.

**Если Ваши права потребителя нарушены** - Сразу необходимо написать заявление-претензию о нарушении с требованием о восстановлении права в адрес руководителя организации-нарушителя (директора магазина, руководителя компании и т.п.) или на имя частного предпринимателя.

*-Заявление необходимо написать в двух экземплярах; -Передать заявление нарушителю и попросить отметку о вручении (в канцелярии, секретаря, лиц и т.п.), а именно: чтобы проставили входящий номер, дату, фамилию и должность лица, принявшего документ, и (желательно) штамп или печать этой организации;*  
*-В случае отказа в принятии заявления или предоставления подтверждения в ее получении (отметку не делают, но обещают разобраться), необходимо это заявление направить на этот адрес по почте, с уведомлением о вручении.*

**Если заявление о нарушении прав** не было принято и / или рассмотрена, не был предоставлен ответ или ответ оказался отрицательным, необоснованным и незаконным, а проведенные переговоры с руководством учреждения не привели к возобновлению нарушенного права потребителя и удовлетворения ваших требований, необходимо написать жалобу в ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПО ДЕЛАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, которое есть в любом областном городе Украины. Эта жалоба, как и все другие жалобы, должна быть подготовлена и представлена согласно вышеприведенному золотым правилом.

**Если жалоба** в Управление по делам защиты потребителей не была удовлетворена, и вам предоставлен письменный ответ, согласно которой этот государственный орган не смог помочь восстановить ваши потребительские права и заставить нарушителя удовлетворить требования потребителя, можно обращаться в суд. **Исковое заявление в этом случае не уплачивается судебным сбором**, Однако, прежде чем обратиться в суд, рекомендую обратиться к **адвоката. Адвокат** должно пересмотреть все материалы дела, доводы, возможны показания свидетелей и т.п. И если специалист-правовед подтвердит вам факт нарушения законных прав и наличие всех необходимых доказательств, можно обращаться в суд.

Учтите также, что судебное разбирательство - это дело не одного дня. Учтя все «ЗА» и «ПРОТИВ», обращайтесь в суд.

**Компенсация морального вреда** : Украинским законодательством предусмотрено право на возмещение морального вреда. Пользоваться указанным правом нужно разумно, не злоупотребляя им. Согласно ст.1167 Гражданского кодекса Украины «моральный вред, причиненный физическому или юридическому лицу неправомерными решениями, действиями или бездействием, возмещается лицом, его причинившим, при наличии его вины, кроме случаев, установленных законом». Размер морального

## **Советы потребителям**

Автор: Адвокат Чумак Д.П.

---

вреда, который может быть уплачен, не регулируется законодательством - нет ни его минимума, ни его максимума, поэтому вы сами устанавливаете денежную сумму, но размер этой суммы должен быть разумным и обоснованным.

Перечень страданий и потерь, что пострадавший потребитель указывает в своих заявлениях, жалобах, исках в суд, необходимо будет доказывать.

**Адвокат г. Винница Чумак Д.П.**