



Під час продажу товарів і надання послуг **продавець зобов'язаний видати покупцю розрахунковий документ.** Це може бути

касовий чи товарний чек, розрахункова квитанція

. Вони підтверджують продаж або повернення товарів, надання послуг, одержання (повернення) грошей, купівлю і продаж іноземної валюти. Розрахунковий документ має встановлену форму та зміст із зазначенням обов'язкових реквізитів та дати проведення операції. Саме

копія такого документа повинна прикладатися до скарги споживача

, яку він направляє до Держпродспоживслужби на порушення свої прав. На цьому акцентувала

т.в.о. заступника Голови Держпродспоживслужби Лілія Стиренко

під час круглого столу на тему «

Легалізація ринку електроніки. Що заважає?

».

«Споживач повинен усвідомити, що Держпродспоживслужба працює в межах і рамках закону. Якщо він звертається до нас зі скаргою і у ній не вказує передбачені законодавством дані – Держпродспоживслужба не має законних підстав виходити на позапланові перевірки суб'єкта господарювання. Тому **при купівлі того чи іншого товару споживач повинен вимагати розрахунковий документ**

. Якщо ж такий документ споживачу не наданий, то практично неможливо захистити його права», - наголосила Лілія Стиренко.

За її словами, у даному контексті застосування операторами ринку реєстраторів розрахункових операцій (РРО) з точки зору захисту права споживача є позитивним фактором: «На практиці покупець взагалі не може одержати жодного документа, що підтверджує факт придбання товару чи надання послуги. На жаль, виданий папірець часто не дає змоги ідентифікувати продавця чи отриману послугу. А фіскальний чек зараз є єдиним надійним, враховуючи фіскальні функції РРО, документом, який може підтвердити здійснення операції з купівлі товару чи послуги», - наголосила Лілія Стиренко.

Наприклад, зазначила т.в.о. заступника, в 2016 році до Держпродспоживслужби надійшло 5154 звернень громадян з питань придбання нехарчової продукції чи послуг у так званого класичного продавця. Понад 60% були вирішені на користь споживачів, решту – залишилося без розгляду через неналежне оформлення звернення або відсутність розрахункового документа. Щодо порушень прав під час придбання товарів в інтернет-магазинах від споживачів надійшло 463 скарги, із них менше 1% було розглянуто.

«Споживач, придбаваючи товар, має усвідомлювати ризики, уточнювати характеристики товарів, особливості проведення гарантійного обслуговування, умови повернення та вимагати відповідні розрахункові документи при придбанні »

Держспоживслужба України