

# Торгівля одягом

## Правила торгівлі одягом

Маркування одягу і головних уборів передбачає наявність інформації про артикул, склад матеріалу, номер моделі, розмір, ґатунок, дату випуску.

Одяг і головні убори зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях:

швейні вироби і головні убори – при температурі від +10 до +18 °С і відносній вологості повітря 60-70 відсотків; трикотажні товари – при температурі від +3 до +20 °С і відносній вологості повітря 60-65 відсотків; хутряні та овчинно-шубні (кожухові) товари – при температурі від +5 до +25 г °С і відносній вологості повітря 60-65 відсотків.

У складських приміщеннях одяг і головні убори зберігають на вішалах, кронштейнах, стелажах або в ящиках. Зберігати ці товари навалом або на підлозі забороняється.

Для зберігання товарів та головних уборів від пилу та дії прямих сонячних променів вішала та кронштейни в складських приміщеннях закривають чохлами з тканини, поліетиленовими плівками, а стелажі завішують шторами. Розміщують на відстані не менше ніж 1 м від приладів опалення, 0,5 м – від електричних ламп і стін, 0,2 м – від підлоги. Проходи між вішалами та стелажимають бути не менше ніж 0,5 м.

При тривалому зберіганні для запобігання злежуванню, ушкодженню міллю або шкіроїдом одяг і головні убори необхідно періодично перекладати, просушувати, очищати від пилу, пересипати антимолевими засобами (хутряні та овчинно-шубні (кожухові) вироби – не рідше одного разу в три місяці).

У торговельному (демонстраційному) залі одяг і головні убори розміщують за такими ознаками, як розмір, зріст, повнота, вид, а також за статево-віковими ознаками і ознаками сезонності.

Усі пальта (у тому числі хутряні та овчинно-шубні /кожухові/), плащі, костюми, піджаки, штани, плаття, жакети, джемperi, светри, спідниці, блузки, комбінації, сорочки чоловічі шовкові і сорочки жіночі вивішують у торговельному (демонстраційному) залі на відкритих вішалах, пристінних або острівних гірках, обладнаних кронштейнами і тримачами.

Білизну, сорочки чоловічі бавовняні, дитячі плаття, панчішно-шкарпеткові вироби, рукавички, хустки, шарфи розміщують на полицях або в касетах пристінних та острівних гірок.

Головні убори розміщують на полицях обладнання групами: фетрові – не більше п'яти, чоловічі капелюхи велюрові та під замшу – по три. Модельні жіночі головні убори – кожний окремо на підставках та кронштейнах.

Працівники суб'єкта господарювання повинні знати властивості та якість матеріалів, з яких товари виготовлені, шкали розмірів, зросту, а також шкалу повноти, сучасний напрям моди, особливості попиту споживачів, засоби і правила зберігання та догляду за виробами.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний створити споживачу зручні умови для ознайомлення, вибору та примірки одягу і головних уборів. Зона примірки у торговельному (демонстраційному) залі обладнується примірювальними кабінами із дзеркалами.

Здійснюючи продаж швейних, трикотажних товарів, головних уборів і насамперед хутряних та овчинно-шубних (кожухових) товарів, продавець повинен допомагати споживачу в його виборі, ознайомити його з асортиментом виробів, що є в продажу, із способами нагляду за виробами, особливо виготовленими із застосуванням хімічних волокон або клейових матеріалів.

При відпуску товару споживачу перевіряються якість і

комплектність виробів. У разі виявлення дефектів і відсутності окремих деталей у комплектах товар з продажу вилучається.

Суб'єкт господарювання може надавати споживачу додаткові платні послуги: дрібна переробка одягу, який був придбаний у даному торговельному підприємстві (укорочення, подовження, перестановка ґудзиків, розтягнення головних уборів тощо), розкрій тканин. На видному місці в торговельному (демонстраційному) залі вивішується перелік додаткових платних послуг, що надаються споживачам, і тарифи на них.

Суб'єкт господарювання може здійснювати продаж супутніх товарів – сумок, парасольок від сонця та дощу, рукавичок, поясів і пасів, запонок, ґудзиків, пряжок, окулярів сонцезахисних, біжутерії, засобів догляду за одягом і головними уборами тощо.

У торговельному (демонстраційному) залі мають бути вивішені таблиці із зазначенням розмірів одягу та головних уборів, що застосовуються в різних країнах, а також міжнародних символів догляду за одягом та білизною.

---

# **Правила торгівлі телекомунікаційним обладнанням**

# Правила торгівлі телекомунікаційним обладнанням

Законодавство України під телекомунікаційним обладнанням розуміє телерадіотовари, що включає групи радіоелектронної апаратури: електропрогривальної, звукозаписувальної, для відеозапису та відтворення зображення і звуку, носіїв для запису звуку, платівок, телевізійних приймачів, частин, вузлів, а також деталей і приналежностей до неї.

Здійснюючи приймання телерадіотоварів, перевіряють цілісність упаковки, наявність та правильність заповнення супровідних документів, заводських пломб, повноту комплектації, а також укомплектованість їх інструкціями з експлуатації, паспортами, гарантійними талонами та іншою документацією.

Телерадіотовари зберігають в упакованому виді в сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях, ізольованих від місць зберігання кислот і лугів, при температурі від +12 до +18 °C і відносній вологості повітря не більше ніж 60-70 відсотків.

При зберіганні телерадіотовари розміщують на відстані не менше ніж 0,2 м від стін і підлоги, 0,5 м – від джерел електричного освітлення, 0,1 м – від приладів опалення. Проходи між штабелями мають бути не менше ніж 0,7 м.

Необхідно дотримуватись вимог, передбачених попереджувальними знаками, зображеними на упаковці, оберігати телерадіотовари від механічних ударів, дії прямих сонячних променів.

Телевізори, радіоприймачі, магнітофони та інші великогабаритні телерадіотовари зберігають на підтоварниках або стелажах з обов'язковою поміж ними прокладкою з дерева або іншого матеріалу.

Комплектність виробу (шнури, запобіжники, мікрофони, котушки тощо) перевіряють згідно з переліком, надрукованим у його паспорті.

Телерадіотовари розміщують у торговельному (демонстраційному) залі за групами (телевізори, радіоприймачі, магнітофони, стереокомплекси тощо) залежно від класу, типу, джерел живлення, варіанта виконання, зовнішнього оформлення.

Для демонстрації телевізорів використовуються пересувні столи з обертовою площадкою, пристінні універсальні гірки, багатоярусні стенди, обертові консолі, подіуми. Телевізори групують за класами і розмірами зображення. Телевізори кольорового зображення мають розміщуватися окремо від телевізорів чорно-білого зображення.

У торговельному (демонстраційному) залі радіоприймачі, радіоли, магнітоли, програвачі, магнітофони розміщують на універсальних пристінних і острівних гірках і подіумах.

На нижніх полицях торговельного обладнання розміщують джерела живлення: акумулятори, батареї, елементи. Автотрансформатори, звукознімачі та антенне приладдя розміщують на середніх полицях, а малогабаритні транзисторні радіоприймачі, електропрогравачі, гучномовці абонентські – на верхніх.

Дрібні радіодеталі – запобіжники, конденсатори, резистори, трансформатори тощо необхідно розміщувати згідно з видом і призначенням та викладати в надприлавних вітринах, вітринах-шафах, на полицях-касетах, стендах.

Зразки телерадіотоварів повинні мати короткі анотації, які містять основні технічні характеристики виробів.

Зона продажу радіотоварів має бути забезпечена розетками для включення в електро- і радіомережу, приладами для перевірки якості радіодеталей, антенними вводами для демонстрації радіоприймачів, телевізорів та інших радіотоварів у дії.

У торговельному підприємстві може відводитися приміщення для майстерні з ремонту телерадіотоварів.

Працівники суб'єкта господарювання, які реалізують телерадіотовари, зобов'язані в присутності споживача перевірити якість, комплектність виробів, наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації, гарантійних талонів. Справність радіотоварів необхідно перевіряти шляхом підключення до електро-, радіомережі в усіх діапазонах, режимах роботи і щодо всіх функцій, передбачених експлуатаційною документацією.

При продажу телерадіотоварів працівники суб'єкта господарювання повинні надати споживачу кваліфіковану консультацію щодо експлуатаційних характеристик товарів, відмінних ознак, призначення, властивостей окремих телерадіотоварів, методів випробування в дії, взаємозамінності виробів, способів догляду і режимів зберігання, гарантованих зобов'язань підприємства-виробника, місцезнаходження та найменування підприємства (майстерень) технічного обслуговування та ремонту виробів, а також в обов'язковому порядку заповнити гарантійний талон.

При продажу окремих видів телерадіотоварів працівники суб'єкта господарювання зобов'язані поінформувати споживача про наявність у продажу супутніх товарів і запасних деталей.

---

**Торгівля електропобутовими**

# товарами

## Торгівля електропобутовими товарами

Із зростанням добробуту населення значно зростає попит на побутові електричні прилади, що полегшують домашню працю та скорочують витрати часу на домашню роботу.

До електропобутових товарів відносять побутові холодильники, морозильники, машини і прилади для механізації побутових робіт, побутові прилади для очищення, зволоження, кондиціонування повітря, електроосвітлювальна арматура і електролампи, електронагрівальні прилади, провідникові і встановлювальні вироби тощо.

Основним нормативно – правовим актом, що врегульовує торгівлю електропобутовими товарами є Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства економіки України від 19 квітня 2007 року № 104.

Необхідно пам'ятати про наступне.

Маркування електропобутових товарів передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його місцезнаходження, товарний знак, назву товару, номінальну напругу (В), номінальну потужність (Вт), номінальний струм (А), ступінь захисту від ураження електрострумом, позначення щодо захищеності від вологи, знак заземлення, найменування нормативного документа, вимогам якого повинен відповідати вітчизняний товар, дату випуску. На електронагрівальних приладах маркувальні дані розміщуються безпосередньо на корпусах або металевих пластинках, які прикріплюються до приладів. Проводи і шнури повинні мати додаткове маркування: марку проводу (шнура), кількість жил, номінальний переріз

(кв.мм), довжину (м) для бухт, кількість і довжину шнура в пачці, масу бруто (кг). Індивідуальна упаковка електропобутових товарів має містити маркувальні дані: найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний знак, назву товару, номінальну напругу (В), рід струму, номінальну потужність (Вт), попереджувальні знаки, найменування нормативного документа, вимогам якого повинен відповідати вітчизняний товар.

Здійснюючи приймання електропобутових товарів, перевіряють наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації. Товари, на які поширюються гарантійні строки експлуатації, повинні мати гарантійні талони встановленого зразка. Перевірка комплектності електропобутових товарів проводиться відповідно до даних технічного паспорта. Суб'єкту господарювання забороняється комплектувати вироби та пропонувати споживачу різноманітні перехідники для з'єднання триконтактних вилок з двоконтактними розетками.

Електропобутові товари зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях, ізольованих від місць зберігання кислот і лугів, при температурі не нижче ніж +5 °С і відносній вологості повітря не більше ніж 65-70 відсотків. При зберіганні електропобутові товари розміщують на відстані не менше ніж 1 м від приладів опалювання, 0,5 м – від джерел електричного освітлення. Проходи між штабелями мають бути не менше ніж 0,7 м. При зберіганні електропобутових товарів необхідно додержуватися попереджувальних знаків, написів, зображених на упаковці, "Обережно", "Не кантувати" тощо.

## **Демонстрація товару**

Зразки електропобутових товарів повинні мати короткі анотації щодо основних технічних характеристик. При продажу електропобутових виробів з трипровідним шнуром живлення та триконтактною вилкою для підключення виробу до електричної мережі продавець (виробник) зобов'язаний в анотації подати

попереджувальну інформацію такого змісту: “Забороняється використання виробу в приміщеннях, де електрична мережа не обладнана заземлювальним проводом”. У торговельному (демонстраційному) залі електропобутові товари розміщують за підгрупами в надприлавних вітринах і вітринах-шафах, на пристінних та острівних гірках, настінних пультах, кронштейнах, штангах, підставках-постаментів тощо. Зона продажу електропобутових товарів повинна бути забезпечена необхідними електровимірювальними та випробувальними приладами (щитками і пультами для опробування електроламп і електроприладів), контрольними патронами, вольтметрами, лампочками, приладами для перевірки вимикачів, жердиною для підвішування та знімання електроосвітлювальної арматури, котушками для зберігання електрошнура, набором інструментів (викрутка, плоскогубці, гострозубці тощо) та іншим обладнанням та інвентарем.

У торговельному підприємстві можуть розташовуватися майстерні для дрібного ремонту та збирання виробів.

При продажу електропобутових товарів працівники суб'єкта господарювання зобов'язані в присутності споживача перевірити їх якість, комплектність, наявність технічного паспорта, гарантійного талона, інструкції з експлуатації, точність міри або кількості (шнура, проводу, дрібних товарів) та в обов'язковому порядку заповнити гарантійний талон. Технічно складні електропобутові товари та електроосвітлювальна арматура, електролампи перевіряються в дії.

При продажу окремих видів електропобутових товарів продавець повинен поінформувати споживача щодо супутніх товарів та запасних деталей, які є у продажу.

## **Оцінка відповідності якості**

Необхідно пам'ятати, що товари, які реалізуються повинні мати документи, що підтверджують якість. Вони надаються виробником. Такими документами в Україні є сертифікат чи декларація

відповідності. У документах на товари, які передаються покупцеві, повинні зазначатися реєстраційні номери сертифіката відповідності або декларації відповідності.

Особливості реалізації окремих груп електропобутових товарів визначаються технічними регламентами, що затверджуються наказами Міністерства економічного розвитку та торгівлі.

## **Гарантійний строк та строк придатності**

Гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, який додається до продукції.

Коли мова йде про продукцію, споживчі властивості якої можуть із часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів, встановлюється строк придатності. Він зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до продукції при продажу. У такому разі саме цей строк і вважатиметься гарантійним. Строк придатності обчислюється починаючи від дати виготовлення (яка також має зазначатися на етикетці або в інших документах) і визначається або часом, протягом якого товар є придатним до використання (наприклад «Термін придатності до використання 2 місяці з дати виготовлення»), або датою, до настання якої товар є придатним до використання (наприклад «Вжити до 01.10.2013 р.»).

---

# Особливості продажу взуття

## Правила торгівлі взуттям

Основним нормативно – правовим актом, що врегульовує торгівлю взуттям є Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства економіки України від 19 квітня 2007 року № 104.

Реалізуючи взуття необхідно пам'ятати про наступне.

Маркування взуття передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його місцезнаходження, товарний знак, модель, розмір, повноту, знак “Ст.”, дату виготовлення (місяць, рік), найменування нормативного документа, вимогам якого повинен відповідати вітчизняний товар, номер контролера відділу технічного контролю. В індивідуальну упаковку кожної пари взуття має бути вкладена інформація (рекомендації) щодо його експлуатації та догляду за ним.

Прийманню та продажу не підлягає взуття з виявленими дефектами виробничого характеру та без відповідного маркування.

Взуття зберігають у сухих, чистих, добре вентиляованих приміщеннях при температурі від +14 до +25 °С і відносній вологості повітря 50-80 відсотків. При зберіганні коробки і ящики із взуттям розміщують на відстані не менше ніж 0,2 м від стін і підлоги, 0,5 м – від електричних ламп, 1 м – від приладів опалення. Взуття в коробках складають на стелажах, висота яких має бути не більше восьми рядів, а без коробок – не більше п'яти рядів з прокладкою з картону між рядами. Взуття в коробках укладають каблучною частиною однієї напівпари на гомілкову частину іншої. Чоботи (кирзові та ялові) підвішують на брущатих козлах (вішалах) або укладають на стелажах рядами. Гумове взуття зберігають у заводській

упаковці (в ящиках) у напівтемному приміщенні. Взуття всіх видів забороняється зберігати навалом. Валяне та утеплене взуття при тривалому зберіганні для запобігання псуванню необхідно пересипати антимолевими засобами.

Розпаковане взуття потрібно оберігати від дії прямих сонячних променів.

У торговельному (демонстраційному) залі взуття розміщують на острівних та пристінних гірках, у шафах-вітринах з похилими полицями, на гірках з металевими кронштейнами, консолями, штангами, стендами, полицями-корзинами, полицями-касетами тощо. В

Взуття розміщують за такими ознаками:

- характер пошиву (модельне, масового виробництва);
- вид (туфлі, черевики, чоботи тощо);
- розмір і повнота;
- матеріал виготовлення;
- стать, вік;
- сезонність.

За ознаками сезонності взуття поділяється на:

- зимове – утеплене всіх видів;
- весняно-осіннє – чоботи, напівчоботи, черевики, напівчеревики неутеплені, туфлі закриті на товстій підошві з пористої гуми або поліуретанів;
- літнє – туфлі літні відкриті, сандалети, сандалі та інше.

При самообслуговуванні для кожного розміру взуття, окремої торгової марки відводиться визначене місце.

Гумове взуття укладають на внутрішнє ребро, задником у бік споживача; легке спортивне взуття – пачками, задником у бік споживача, валяне взуття – парами, підошвою в бік споживача, носками в різні боки.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити споживачам зручні умови для ознайомлення, вибору та примірки взуття. Для цього торговельні (демонстраційні) зали обладнуються банкетками або ослонами, підставками, дзеркалами, килимками, ріжками. Інформація про розміри взуття надається в метричній та штихмасовій системах нумерації. Продавець повинен пропонувати споживачу приміряти обидві півпари взуття. При продажу дитячого взуття обов'язкова наявність стопоміра. Продаж взуття в торговельних підприємствах, де відсутні умови для примірювання, забороняється.

У торговельному (демонстраційному) залі на видному місці обов'язково вивішується інформація про гарантійні терміни взуття, що є у продажу, їх обчислення з урахуванням сезонності.

Гарантійні строки носіння взуття, відповідно до чинних стандартів, обчислюються з дня продажу через роздрібну торговельну мережу або від початку сезону. Згідно з міждержавними стандартами ДСТУ ГОСТ 26167-2009 (діє з 1 січня 2010р.), ГОСТ 26166-84, ГОСТ 19116-2007, ДСТУ ГОСТ 26165:2009 (діє з 1 січня 2010р.), ДСТУ ГОСТ 1135:2007 (діє з 1 травня 2009р.):

- гарантійний строк носіння повсякденного взуття становить 60–80 днів (залежно від матеріалу підшви);
- гарантійний строк носіння модельного взуття становить 30–45 днів (залежно від матеріалу підшви);
- гарантійний строк носіння гумового взуття становить 90 днів;
- гарантійний строк носіння домашнього та дорожнього взуття – не менше 40 днів.

Таким чином, гарантійний строк носіння взуття не може бути меншим 30 днів з дня продажу через роздрібну торговельну мережу або від початку сезону. Виробник гарантує відповідність взуття вимогам зазначених стандартів при дотриманні умов його експлуатації та зберігання.

Додатком № 1 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 1723 затверджено Перелік сезонних товарів,

гарантійні строки за якими обчислюються з початку відповідного сезону. Взуття є сезонним товаром, і гарантійні строки для нього обчислюються:

– для взуття зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня;

– для взуття весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня та з 15 вересня по 15 листопада;

– для взуття літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня.

Якщо проводиться сезонний розпродаж взуття, то на таке взуття також поширюється гарантія. При цьому гарантійні строки обчислюються не з моменту покупки, а з дня початку відповідного сезону.

Суб'єкт господарювання може здійснювати продаж супутніх товарів: панчо, шкарпеток, шнурків, розправних колодок, вкладних устілок, косячків, набойок, предметів догляду за взуттям (щіток, кремів, бархаток та інше), предметів ортопедичного асортименту тощо. Супутні товари розміщуються в касетах пристінних та острівних гірок.

---

## **Правила торгівлі непродовольчими товарами**

### **Основні вимоги при здійсненні торгівлі непродовольчими**

# товарами

Суб'єкт господарювання при здійсненні роздрібної торгівлі непродовольчими товарами повинен керуватися Господарським і Цивільним кодексами України, Законами України “Про захист прав споживачів”, “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”, Порядком провадження торговельної діяльності та правилами торговельного обслуговування населення, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 № 833, Порядком гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 № 506, Правилами торгівлі непродовольчими товарами, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють торговельну діяльність.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити наявність на видному та доступному місці куточка покупця, у якому розміщується інформація про найменування власника або вповноваженого ним органу, книга відгуків та пропозицій, місцезнаходження і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.

Суб'єкт господарювання самостійно вирішує питання забезпечення торговельних приміщень (місць) обладнанням, реєстраторами розрахункових операцій відповідно до законодавства та нормативних документів. Засоби вимірювальної техніки, що використовуються у торговельній діяльності, повинні бути у справному стані, мати повірочне клеймо та проходити періодичну повірку в установленому законодавством порядку.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити приймання, зберігання і продаж у роздрібній мережі непродовольчих товарів відповідно до вимог законодавства.

Непродовольчі товари, продаж яких може завдати шкоди здоров'ю людей, підлягають державній санітарно-епідеміологічній

експертизі в установленому законодавством порядку.

Суб'єкт господарювання повинен реалізовувати непродовольчі товари, які підлягають обов'язковій сертифікації, за наявності в документах на товари реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом.

Працівники суб'єкта господарювання, які здійснюють обслуговування споживачів, повинні мати спеціальну професійну підготовку: знати асортимент і якісні характеристики товарів певної групи, ознаки дефектів виробничого характеру; правила підготовки товарів до продажу; принципи розміщення, викладки товарів і оформлення вітрин; способи показу і пакування товарів; правила зберігання товарів і терміни їх реалізації; порядок таврування засобів міри та ваги; правила роботи реєстраторів розрахункових операцій і порядок розрахунку із споживачами; види торговельного обладнання, інвентарю, інструментів і правила користування ними; правила поводження з тарою; правила санітарії і гігієни, а також техніки безпеки та пожежної безпеки тощо.

Працівники суб'єкта господарювання можуть мати формений одяг.

До подання товарів у торговельний (демонстраційний) зал працівники суб'єкта господарювання проводять підготовку товарів до продажу (розпакування, перевірка цілісності індивідуальної упаковки, пломб підприємства-виробника, наявності маркувальних даних і якості, чищення, прасування, перевірка наявності інструкцій з експлуатації, технічних паспортів, гарантійних талонів, комплектність виробів, перевірка роботи в дії тощо). У разі пошкодження (потертості) маркувального ярлика підприємства-виробника суб'єкт господарювання переносить усі маркувальні дані на дублікат товарного ярлика, який засвідчує підписом особа, відповідальна за приймання товару. Дублікат товарного ярлика прикріплюється до товару.

Продаж непродовольчих товарів здійснюється методом самообслуговування, з індивідуальним обслуговуванням, за зразками або через торговельні автомати.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний усіляко сприяти споживачу у вільному виборі товарів і додаткових послуг, на його вимогу провести перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів з наданням йому контрольних-вимірних приладів, документів, які підтверджують якість, безпеку, ціну товарів.

Продавець зобов'язаний перевірити справність виробу, продемонструвати по змозі його роботу та ознайомити споживача з правилами користування.

У торговельному (демонстраційному) залі мають бути виставлені наявні в суб'єкта господарювання товари або їх зразки в повному асортименті.

Забороняється продаж товарів, що не мають відповідного маркування, належного товарного вигляду, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, строк придатності яких минув, а також тих, що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема, які засвідчують їх якість та безпеку.

Суб'єкт господарювання позначає роздрібні ціни на ярликах (цінниках) або в покажчиках цін товарів, що надходять до продажу.

Здійснюючи продаж непродовольчих товарів вітчизняного та іноземного виробництва, працівники суб'єкта господарювання зобов'язані надати споживачам необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари в супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також маркуванням чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів товарів, яка має містити:

- назву товару, найменування або відтворення знака для

- товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- найменування нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати вітчизняні товари;
  - дані про основні властивості товару;
  - відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремих товарів, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
  - дані про ціну (тариф), умови та правила придбання товару;
  - дату виготовлення;
  - відомості про умови зберігання;
  - гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
  - правила та умови ефективного і безпечного використання товару;
  - строк придатності (строк служби) товару, відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
  - найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

Стосовно товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації, споживачу повинна надаватись інформація про їх сертифікацію.

Стосовно товарів, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про такі товари і можливі наслідки їх споживання (використання).

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

Забороняється приймати до продажу та реалізовувати товари, на які нормативними документами встановлено гарантійні строки, без експлуатаційних документів (технічного паспорта або іншого

документа, що його замінює, тощо). Під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, продавець зобов'язаний:

- у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування, комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;
- поінформувати споживача про правила користування товаром;
- заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування;
- надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт.

У разі, коли товар потребує проведення робіт з уведення в експлуатацію, суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу відповідну інформацію або забезпечити виконання таких робіт.

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 установленної форми на повну суму проведеної операції, який засвідчує факт купівлі товару та/або надання послуги.

Відпуск товарів проводиться в упакованому вигляді, якщо інше не встановлено договором купівлі-продажу або не впливає із суті зобов'язання. Упаковка товарів повинна відповідати вимогам відповідних санітарних правил та забезпечувати збереження товарів. Вибрані споживачем непродуктові товари за домовленістю з адміністрацією торговельного об'єкта можуть зберігатися в торговельному залі із зазначенням на виписаному товарному чеку часу оплати. Якщо споживач не вніс плату у

визначений час, товар надходить у продаж. Придбані великогабаритні товари (меблі, будівельні матеріали, піаніно, холодильники, пральні машини тощо) споживач має право залишити на зберігання у суб'єкта господарювання на узгоджений строк шляхом укладення договору зберігання відповідного товару. До залишеного на зберігання товару додається копія розрахункового документа, на якій зазначається строк зберігання, а на самому товарі розміщується табличка з написом "Продано". Суб'єкт господарювання протягом зазначеного строку несе відповідальність за зберігання і якість товару.

Доставлені споживачу товари приймаються ним згідно з даними, зазначеними в розрахунковому документі. Доставка товарів споживачу оформляється замовленням-квитанцією або іншим документом із зазначенням найменування суб'єкта господарювання, прізвища споживача, його місця проживання, дати оформлення замовлення, назви товару, артикула, кількості предметів, видів і вартості послуг, часу їх виконання тощо. Доставка товарів здійснюється у строк не пізніше 7 днів з моменту оформлення покупки, якщо інший строк не встановлено згідно з домовленістю сторін. У разі, коли доставка не зроблена через відсутність споживача в обумовленому місці та в обумовлений час, повторна доставка здійснюється у строк згідно з домовленістю сторін. Днем передачі товару вважається день доставки товару споживачу, а якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складення – день їх здійснення, за наявності підпису споживача в супровідній документації. Водночас споживачу надаються документи із зазначенням гарантійного строку (технічний паспорт тощо). У разі виявлення невідповідності товарів умовам продажу (даним, зазначеним у розрахунковому документі), некомплектних або товарів неналежної якості споживач може відмовитися від прийняття цих товарів. У цьому разі оформляється акт, у якому зазначаються причини відмови. На підставі акта суб'єкт господарювання повинен доставити споживачеві товари без недоліків або повернути вартість товарів та послуг. Витрати, пов'язані із заміною товарів, здійснюються за рахунок суб'єкта

господарювання.

Суб'єкт господарювання може надавати додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються відповідно до вимог законодавства.

У разі неякісного складання та установки товарів споживач може вимагати безкоштовного усунення недоліків.

Суб'єкт господарювання забезпечує безкоштовну установку, включення і пуск технічно складних товарів, якщо нормативною документацією та правилами користування ними не допускаються включення і пуск їх безпосередньо споживачем, а також складання меблів у споживача у строк не пізніше 7 днів з моменту оформлення покупки, якщо інший строк не встановлено згідно з домовленістю сторін.

Споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі. Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачу разом з проданим товаром.

Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню):

- фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір
- корсетні товари
- парфюмерно-косметичні вироби
- пір'яно-пухові вироби
- дитячі іграшки м'які
- дитячі іграшки гумові надувні
- зубні щітки
- мундштуки

- апарати для гоління
- помазки для гоління
- розчіски, гребенці та щітки масажні
- сурдини (для духових музичних інструментів) скрипічні підборіддя
- рукавички
- тканини
- тюлегардинні і мереживні полотна
- килимові вироби метражні
- білизна натільна
- білизна постільна
- панчішно-шкарпеткові вироби
- товари в аерозольній упаковці
- друковані видання
- лінійний та листковий металопрокат, трубна продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкроєні під розмір, визначений покупцем (замовником)
- аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом
- вироби з натурального та штучного волосся (перуки)
- товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо)
- інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо)
- ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші в розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в

продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем провадяться, виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві в день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші в день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Належна робота (застосування, використання) товару, у тому числі комплектуючих виробів, має забезпечуватися протягом гарантійного строку, установленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором. У разі виявлення протягом установленого гарантійного строку недоліків споживач у порядку та в строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

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

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) зобов'язані прийняти товар неналежної якості в споживача, видати йому документ, що підтверджує одержання

товару, і задовольнити його вимогу на підставі письмової заяви, яка подається споживачем у двох примірниках. Один примірник цієї заяви повертається споживачу з відміткою продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача), дати прийняття заяви, прізвища, ініціалів та посади працівника, який прийняв заяву, другий – залишається у продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача). У разі, коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним установлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи в судовому порядку.

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. 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 управі на свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені пунктом 29 цього розділу.

При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти 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. Для цього продавець, виробник зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів:

- Телевізори
- Мікрохвильові печі
- Магнітоли
- Кухонні машини
- Магнітофони
- В'язальні машини
- Радіоприймачі
- Пилососи
- Холодильники
- Електропраски
- Морозильники
- Електроміксери
- Пральні машини
- Електросоковижималки
- Апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку
- Персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них
- Апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку
- Електрочайники
- Електрофени
- Електрокавоварки

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться. Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикула, 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. 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 в день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші в день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикула, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

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.

На сезонні товари (одяг, хутряні та інші вироби) гарантійний строк обчислюється з:

### **Одяг, хутряні та інші вироби**

весняно-літнього асортименту – з 1 квітня

осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня

Взуття

зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня

весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня та з 15 вересня по 15 листопада

літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня

У гарантійні строки на сезонні товари не включається час іншого сезону (міжсезонний період).

Стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років.

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника.

Джерело: Законодавство України.