### Основні права спроживачів, щодо яких часто виникають непорозуміння:

* Громадяни мають право на повернення та обмін непродовольчих товарів протягом 14 днів з дня придбання (якщо товар не був у використанні, його не пошкоджено, товарний чек та ярлики чи пломби збережено). Іноді продавці встановлюють подовжений термін можливості повернення товару, то краще уточнювати цю умову при покупці;
* Неякісний товар підлягає обов’язковому обміну чи поверненню, окрім випадків, коли продавець може довести, що пошкодження\несправність чи інша втрата якості товару відбулась з вини покупця. За наявності чеку ви завжди можете повернути товар, або вимагати обміну на такий самий (зі збереженням вартості на момент покупки – тобто продавець не може вимагати доплати, навіть якщо товар подорожчав) чи інший товар з асортименту (з перерахунком вартості);
* Товари, що не підлягають обміну та поверненню (окрім гарантійного чи повернення у разі поганої якості придбаного продукта): продовольчі товари, лікарські препарати та засоби гігієни, косметика і парфуми, білизна, тканини, шкарпетки та панчохи, дитячі м’які та гумові іграшки, деякі ювелірні прикраси, книжки та журнали, перуки та деякі [інші товари](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF" \t "_blank);
* Якщо ви [ненавмисно розбили товар](https://docs.google.com/viewer?embedded=true&url=http://www.consumer.gov.ua/Pictures/Files/Editor/document/%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2/%D0%BF%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B8/%D0%AF%D0%BA%D1%89%D0%BE_%D0%BF%D0%BE%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%B2_%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80_%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D0%B7%D0%B8%D0%BD%D1%96.pdf" \t "_blank), вас не можуть змусити сплатити його вартість (окрім як через суд, якщо продавець доведе вашу провину), адже до моменту покупки за збереження товару відповідає його власник (а до сплати на касі це не покупець), а пошкодження чи знищення товару, що відбулося з причини відсутності бортів на полиці чи через неправильне розміщення товару, не є провиною особи, доки не буде доведено протилежне. Продавець не має права тиснути на покупця, вимагати сплатити за непотрібний йому товар чи іншим чином застосовувати примус, тим паче перешкоджати залишити заклад чи погрожувати – в такому випадку потрібно викликати поліцію (102);
* Вартість на ціннику не повинна відрізнятись від вартості товару у чеку. Якщо на касі вас просять сплатити більше за вартість, яку було вказано, ви можете відмовитись і будете праві. [Неактуальність цінників](https://docs.google.com/viewer?embedded=true&url=http://www.consumer.gov.ua/Pictures/Files/Editor/document/%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2/%D0%BF%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B8/%D0%BD%D0%B5%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C_%20%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D1%96%D0%B2.pdf" \t "_blank) – проблема не покупців, тому ви маєте право вимагати повернення різниці вартості, якщо вже сплатили, відмовитись від покупки або придбати товар за вказаною на ціннику ціною. У разі, якщо ви помітили таке порушення чи вам відмовляють у задоволенні ваших прав – пишіть до Дерпродспоживслужби.
* Продавці чи охоронці не мають права змушувати вас безпідставно здавати речі до камер схову, зокрема, мотивуючи це розмірами сумки тощо. [За законом](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-%D0%BF), здавати речі до камер схову необхідно лише у разі, коли ви маєте аналогічний товар, який продається в магазині, а в цьому торгівельному об’єкті вхід з такими товарами заборонено (проте, якщо в вас є на нього чек, можете не хвилюватись, що будуть якісь проблеми). Також проводити обшук охоронці не мають права, так, [за законом](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4616-17) вас можуть попросити показати речі, та навіть викликати поліцію у разі підозри на крадіжку, проте огляд можливий виключно з дозволу покупця, а примус, будь-яка агресивна поведінка чи залякування, вже є приводом для виклику поліції з вашого боку.