

## Потрібна ще допомога?

Якщо ви бажаєте отримати більше інформації про захист прав споживачів або потребуєте допомоги в реалізації одного зі своїх численних прав, вам слід звернутися до місцевої організації захисту прав споживачів:

Якщо ваше питання стосується іншої країни, ніж та, в якій ви проживаєте, чи стосується транскордонної покупки в ЄС, ви можете звернутися до Мережі європейських споживчих центрів (ECC-Net) у країні свого проживання.

Ваша місцева мережа  
ECC-Net



Ваша місцева організація із  
захисту прав споживачів



#StandWithUkraine #EUConsumerRights



Publications Office

978-92-68-09890-5  
10.2838/545536

DS-05-23-455-UK-C

При купівлі товарів і послуг в ЄС ви та ваша родина захищені законодавством ЄС про захист прав споживачів. Воно не дозволяє небезпечній продукції потрапити на ринок, забезпечує прозорість договорів і гарантує справедливе ставлення до вас, на що б ви не витрачалися: на купівлю одягу, електроенергію для дому чи обслуговування мобільного номера.

Дізнайтеся більше про свої права та як ефективно ними користуватися.



**fk** Federacja  
Konsumentów

Ані Європейська Комісія, ані будь-яка особа, що діє від її імені, не несе відповідальності за використання інформації, що міститься в цьому посібнику.



**ПРАВА СПОЖИВАЧІВ  
ЄС ДЛЯ ПЕРЕМІЩЕНИХ УКРАЇНЦІВ**

Практичний посібник для  
розуміння та реалізації ваших  
прав споживачів у ЄС.



## Вітаємо в ЄС!

Коли ви починаєте нове життя в ЄС, вам, ймовірно, доведеться купувати різні речі для себе та своєї родини. Можливо, ви також захочете кудись поїхати, щоб відвідати друзів і родичів.



І не забуваймо про численні договори дрібним шрифтом, які вам доведеться читати та підписувати, починаючи від страхування автомобіля та закінчуючи угодами про надання комунальних послуг.

Хоча все це може здаватися непосильним і навіть розчаровувати, будьте впевнені — законодавство ЄС про захист прав споживачів може допомогти.

### Захист прав споживачів в ЄС — це про ВАС

Завдяки законам ЄС про захист прав споживачів, кожен громадянин і резидент (включно з вами) має однакове право на справедливе ставлення при купівлі товарів і послуг у будь-якій точці ЄС — чи то в супермаркеті, чи то в інтернет-магазині.

Зокрема, ці закони:

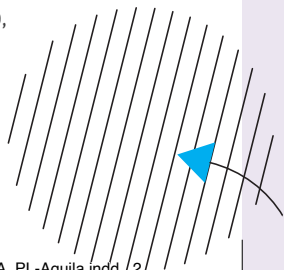
- ✓ захищають вас, коли ви витрачаєте гроші;
- ✓ дозволяють вам приймати обґрунтовані рішення про покупку;
- ✓ гарантують, що ви зможете вжити належних заходів у разі виникнення проблем.

### Знайте свої права >>>

Європейські громадяни та резиденти захищені однією з найрозвиненіших у світі схем захисту прав споживачів.

Але щоб скористатися своїми правами, ви повинні спочатку знати їх.

Ви можете скористатися цією брошурою, щоб ознайомитися з тими правами, що мають найбільше відношення до вашого життя в ЄС.



### Через запізнення поїзда ви опинилися у скрутному становищі?

Правила ЄС захищають мандрівників, коли щось іде не за планом. Наприклад, залежно від тривалості затримки ви можете отримати компенсацію за завдані клопоти та/або безкоштовне харчування та освіжаючі напої під час очікування.

### Бажаєте відкрити банківський рахунок?



Будь-яка особа, що легально проживає в ЄС, має право відкрити базовий платіжний рахунок у будь-якій країні ЄС, незалежно від місця проживання.

Банк не може відмовити вам у відкритті рахунку лише тому, що ви не проживаєте в країні місцезнаходження банку.

Перед відкриттям рахунку банк зобов'язаний надати вам документ, у якому чітко викладено:

- найважливіші послуги, що пропонуються в межах рахунку;
- всі супутні комісії

### Не задоволені покупкою в Інтернеті?



Споживачі ЄС, що здійснюють покупки в Інтернеті, захищені численними правами, серед яких наступні:

- Право скасувати та повернути замовлення протягом 14 днів — з будь-якої причини та без зайвих питань.
- 2 роки гарантії, що покриває будь-які дефекти від моменту поставки. Якщо товар несправний, ви можете попросити продавця безкоштовно відремонтувати чи замінити його. Якщо це неможливо, ви маєте право на повне відшкодування.
- Продавець зобов'язаний поставити товар або надати послугу в узгоджений термін або протягом 30 днів, якщо термін не встановлений. Якщо це неможливо, ви маєте право на повне відшкодування.

### Ви збентежені умовами договору?

Законодавство ЄС захищає споживачів від заплутаних, нечітких і несправедливих умов, які часто містяться в стандартних договорах щодо товарів чи послуг.

- 📱 Послуги мобільного зв'язку
- 🏠 Комунальні послуги
- 🌐 Підключення до Інтернету
- 🛡️ Страхове покриття, включаючи страхування автомобіля, яким вам доведеться керувати в ЄС.

Відповідно до закону:

- договір повинен бути написаний простою, зрозумілою мовою;
- перед автоматичним поновленням договору ви маєте бути повідомлені про це за достатній проміжок часу;
- загалом, у вас є 14 днів, щоб передумати та відмовитися від договору, укладеного онлайн або з виїздом;
- продавцю забороняється використовувати оманливі та/або заплутані умови договору.

