

Головна » Життя » Суспільство

## Пастка "майстрів з Instagram". Чи повернуть гроші, якщо вам надали послуги без чеків

17:44 10.06.2026 Ср

🕒 3 хв

Як захистити себе та зібрати докази, якщо ви стали жертвою обману чи неякісного сервісу

 КАТЕРИНА ГОНЧАРОВА

 ІРИНА АН



Послуги вдома можуть оплачуватися по різаному (freepik.com)

Не витрачай час на шум! Читай тільки суть з РБК-Україна у Google

**Невдалий манікюр "на дому", що закінчився хімічним опіком, або зникнення "кондитера" після отримання передоплати – поширені проблеми в "сірій зоні" побутових послуг. Без чеків та договорів споживачі часто вважають себе беззахисними, проте навіть на неофіційних підприємств є реальні важелі впливу.**

Про те, як притягнути до відповідальності недобросовісного майстра з соцмереж, у коментарі РБК-Україна розповіла адвокат ЮК "Приходько та партнери" **Ірина Ан**.

**Головне:**

- **Чат як доказ.** Скриншоти переписки, аудіозаписи та чеки підтверджують усну угоду й оплату послуги.
- **Тиск податковою.** Скарга про роботу без реєстрації та приймання оплати на особисту картку – дієвий спосіб впливу.
- **Звернення до поліції.** Це найефективніший шлях у разі шахрайства чи шкоди здоров'ю, адже поліція сама збирає докази.
- **Повернення коштів.** Якщо гроші переказали, а послуги немає – їх можна стягнути через суд як безпідставно отримані.
- **Держпродспоживслужба.** Цей орган не допоможе, оскільки не має права перевіряти якість послуг неофіційних фізичних осіб.

### ПОСЛУГИ ВДОМА: ЯК ЗАХИСТИТИСЯ, КОЛИ НЕМАЄ ЧЕКА?

Дрібні побутові угоди (послуги краси, ремонт, тортів на замовлення) можуть укладатися усно, але потрібні докази



**Як зафіксувати оплату та послугу**

- **Платіть на картку:** безготівковий переказ є найкращим доказом для суду
- **Зберігайте переписку:** скриншоти чатів та аудіо мають юридичну силу
- Завжди користуйтеся лише легальними послугами

**Куди звертатися у разі обману чи заподіяння шкоди?**

- **Поліція (ефективно):** найкращий варіант для пошуку порушника та збору доказів
- **Податкова (ефективно):** для скарг на незаконний бізнес без реєстрації
- **Держпродспоживслужба (неефективно):** не має повноважень перевіряти фізосіб



Джерело: адвокатка Ірина Ан (ЮК "Приходько та партнери") для "РБК-Україна"

РБК-УКРАЇНА

Послуги вдома: як захиститися, коли немає чека? (інфографіка РБК-Україна)

### Чат замість договору: як довести факт оплати

Відсутність паперового договору ще не означає, що між майстром та клієнтом немає жодних правовідносин.

"Оскільки багато таких договорів є фактично дрібними побутовими, то вони можуть укладатися і в усній формі. З урахуванням цього доказом того, що була оплачена сума за певні роботи або послуги, можуть бути і переписки в месенджерах, записи аудіозмов, розписки, чеки тощо", – каже в коментарі РБК-Україна Ірина Ан.

У більшості випадків вона рекомендує оплачувати такі послуги на банківські реквізити або картку, оскільки в такому випадку у вас залишатиметься доказ оплати такого товару чи послуги.

"За відсутності підтвердження надання послуги або передачі товару відправник коштів має право на їх повернення як безпідставно отриманих коштів", – зазначає експертка.

Водночас цивільні судові процеси в таких ситуаціях мають свої складнощі, про які варто знати заздалегідь.

"Якщо говорити про цивільно-правовий контекст, то обов'язок доводити заподіяну шкоду, на жаль, покладається на позивача, тобто на постраждалу сторону. Тому **найкраще взагалі не замовляти товари і послуги в осіб, реквізитів яких ви не маєте** та які не надають вам жодних документів", – попереджає вона.

### Поліція та податкова: куди звертатися?

Коли споживач стикається з відвертим шахрайством або серйозною шкодою для здоров'я, звичні інстанції захисту прав споживачів виявляються безсилими. Натомість діяти треба через інші структури.

"На жаль, формально Держпродспоживслужба не має повноважень перевіряти фізичних осіб та якість надання ними послуг або якість придбаних у них товарів. Тому в цьому випадку звернення до Держпродспоживслужби буде не надто ефективним", – пояснює експертка.

За її словами, звернення до поліції у такій ситуації є **найдієвішим варіантом впливу**.

"Поліція має багато способів отримувати відповідні докази і застосовувати заходи забезпечення для притягнення винуватців до відповідальності", – каже Ірина Ан.

Окрім правоохоронних органів, приструнити нелегальний бізнес можна і за допомогою фінансового контролю.

"Також дієвим буде **звернення до податкової служби з повідомленням про те, що особа здійснює підприємницьку діяльність без належної реєстрації та приймає кошти за таку діяльність на свої особисті картки**", – підсумовує адвокатка ЮК "Приходько та партнери".

Раніше юрист пояснював в коментарі РБК-Україна, як змусити магазин **повернути кошти за зіпсовані продукти**.

Також він пояснив, **які товари можна повертати в магазини**, а які взагалі не підлягають обміну незалежно від обставин їхньої покупки.

Важливо: Цей матеріал має виключно ознайомчий характер і не є юридичною консультацією. РБК-Україна не несе відповідальності за дії, вчинені на основі цієї інформації. У разі потреби в правовій допомозі або тлумаченні законодавства рекомендуємо звернутися до кваліфікованого юриста.

Не пропустіть головне! Підпишіться на наші оновлення в Google!

Або читайте нас там, де вам зручно!



**Більше по темі:**

послуги Податки Трудовий кодекс Зарплата в Україні Юридичні поради

Ad

### НОВИНИ



Після удару дронів палають резервуари на найбільшій нафтобазі на Кавказі

### АНАЛІТИКА



Катерина Гончарова  
кореспондент РБК-Україна

Спека, зливи та дефіцит води. Що чекає Україну через глобальну зміну клімату

Реклама

Ad

### НОВИНИ

Новини України  
Війна в Україні  
Економіка  
Світ  
Надзвичайні події

### ПОЛІТИКА

Політика конфіденційності  
Контакти  
Команда  
Вакансії в РБК-Україна

### БІЗНЕС

Економіка  
Фінанси  
Авто  
Tech  
Енергетика  
Біла економіка

### АНАЛІТИКА

Статті  
Інтерв'ю  
Точка зору

### ЖИТТЯ

Гроші  
Зміни  
Освіта  
Суспільство

### РОЗВАГИ

Щоу бізнес  
Поради  
Гороскопи  
Свята  
Цікаве  
Спорт

### LIFESTYLE

Психологія  
Їжа  
Подорожі  
Здоров'я життя  
Мода та краса

РБК-УКРАЇНА UA | EN | RU

Про компанію

Розмістити рекламу

Редакційна політика і стандарти

Як стати нашим автором

Правила користування

Правова інформація

Політика конфіденційності

Контакти

Команда

Вакансії в РБК-Україна



Інформаційний портал «РБК-Україна» має тримовну версію (українську, російську та англійську), головна сторінка порталу - <https://www.rbc.ua>. Фотографії, зображення належать їх правовласникам. Всі фотографії на Порталі, авторами яких є журналісти «РБК-Україна», розміщені на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International. Редакція «РБК-Україна» може не поділяти точку зору авторів. Оціночні судження не підлягають спростуванню та доведенню їх правдивості. За достовірність та зміст реклами відповідальність несе рекламодавець. Матеріали, позначені плашкою: «Презеліви», «Спецпроект», «Партнерський матеріал», «Прото», «Благодійність», «Резонанс» розміщуються на правах реклами і призначені, як правило, для осіб, які досягли 21-річного віку. «Новини компанії» - це інформаційний формат, що охоплює новини, події та оголошення, пов'язані з діяльністю компанії, базується на пресрелізах, які випускають самі компанії, і за які редакція не несе відповідальність. Онлайн-меди «РБК-Україна» призначене для осіб віком від 21 року.

© LLC «RBT MEDIA», 2006-2026.