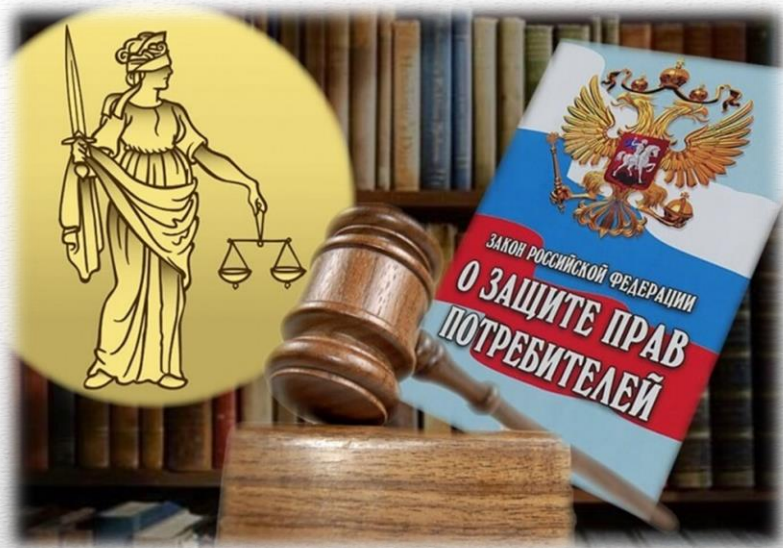


Защита прав потребителей: как это работает





Защита потребительских прав – это комплекс мероприятий, регулируемых законодательством и направленных на налаживание отношений между покупателем и продавцом посредством определения характера нарушения и выработки механизма защиты прав потребителя.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКРЕПЛЕННЫЕ В ЗАКОНЕ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

❖ право приобретения качественного товара

Согласно статье 4 закона, любой товар, передаваемый покупателю, или любая услуга, оказываемая потребителю, должны быть качественными.



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКРЕПЛЕННЫЕ В ЗАКОНЕ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

❖ право приобретения безопасного товара

Изготавливаемый и реализуемый товар должен быть безопасным для жизни и здоровья человека, окружающей среды и не должен наносить вред имуществу потребителя (статья 7 закона).



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКРЕПЛЕННЫЕ В ЗАКОНЕ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

❖ право получения информации о товаре, который приобретает покупатель

Согласно статьям 8-10 закона, лицо, приобретающее товар, вправе получить полную достоверную информацию о нем, чтобы осуществить правильный выбор при покупке товара, а также реализовать право на своевременное обращение к продавцу или изготовителю в том случае, если товар окажется некачественным.



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКРЕПЛЕННЫЕ В ЗАКОНЕ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

❖ право требования возмещения убытков

Когда продавец или лицо, оказывающее услугу, нарушает права потребителя, потребитель вправе обратиться к ним в случае выявления недостатков для возмещения убытков, полученных в результате использования такого товара (статья 12 закона).



ТРЕБОВАНИЯ, КОТОРЫЕ МОЖЕТ ПРЕДЪЯВИТЬ ПОКУПАТЕЛЬ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА ИЛИ ОПЛАТЫ НЕКАЧЕСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Согласно статье 18 закона, потребитель по своему выбору вправе:

- ❖ потребовать замены на товар этой же марки;
 - ❖ потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - ❖ потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
 - ❖ потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков;
 - ❖ отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
-

СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение **гарантийного срока** или **срока годности**.
Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором.



СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона.

Постановлением Правительства Рязанской области от 17 февраля 2010 г. № 45 определено время наступления сезона, используемого для исчисления гарантийного срока товара и срока его службы:

- ❖ весенний сезон - с 25 марта;
 - ❖ летний сезон - с 1 июня;
 - ❖ осенний сезон - с 6 сентября;
 - ❖ зимний сезон - с 18 ноября.
-

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

- ❖ Замена товара ненадлежащего качества – **семь дней** со дня предъявления требования потребителем, при необходимости проведения экспертизы – не более **двадцати дней** (статья 21 закона);
 - ❖ соразмерное уменьшение покупной цены товара;
 - ❖ возмещение расходов на исправление недостатков;
 - ❖ возврат уплаченной за товар денежной суммы;
 - ❖ требование о возмещении убытков, причиненных потребителю (статья 22 закона).
- в течение **десяти дней**

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации **в течение четырнадцати дней**, не считая дня его покупки.

Обмен проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также имеется товарный или кассовый чек (статья 25 закона).



ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ

Утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 (в ред. от 22.06.2016)

- ❖ Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях
 - ❖ Предметы личной гигиены
 - ❖ Парфюмерно-косметические товары
 - ❖ Текстильные товары
 - ❖ Швейные и трикотажные изделия
 - ❖ Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами
 - ❖ Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
 - ❖ Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
 - ❖ Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов
 - ❖ Автомобили и мототранспортные средства
 - ❖ Технически сложные товары бытового назначения
 - ❖ Гражданское оружие
 - ❖ Животные и растения
 - ❖ Непериодические издания
-

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ)

Потребитель, согласно статье 29 закона, вправе по своему выбору потребовать:

- ❖ безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
 - ❖ соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
 - ❖ безвозмездного изготовления другой вещи из материала такого же качества или повторного выполнения работы;
 - ❖ возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы.
-

В случае нарушения потребительских прав



Составитель:

Отдел правовой информации и образовательных ресурсов

Ссылки на ресурсы:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) // СПС «КонсультантПлюс».
 2. Роспотребнадзор. Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей // <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>.
 3. «Общественный контроль – защита прав потребителей» // <http://ozpp.ru/>.
 4. Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав // <https://www.garant.ru/infografika/498354/>.
-