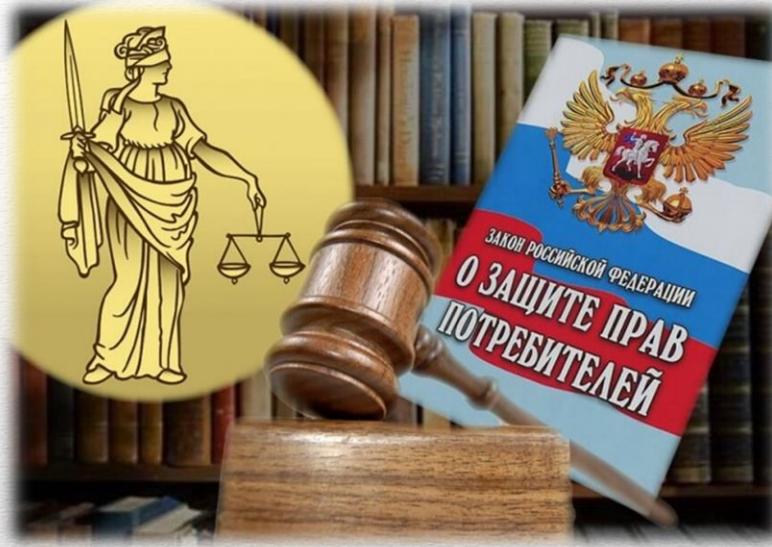


Защита прав потребителей: как это работает





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

Изготавляемый 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 мотовелотовары
- ❖ 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

Вы можете обратиться за помощью

Или действовать
самостоятельно

В отдел
потребительского
рынка органа
местного
самоуправления

Можно получить:

- Консультацию
- Ответ на жалобу
- Обращение в суд
в ваших интересах

В Общество
защиты прав
потребителей

Можно получить:

- Консультацию
- Независимую
экспертизу
- Помощь
в составлении
претензии и искового
заявления
- Обращение в суд
в ваших интересах

К юристу
(адвокату)

Можно получить:

- Консультацию
- Помощь
в составлении
претензии и искового заявления
- Представительство
в суде

В Роспотребнадзор

Можно получить:

- Консультацию
- Санитарно-
эпидемиологическое
заключение
- Проведение
проверки продавца
(исполнителя)
- Составление
протокола
об административном
правонарушении
- Обращение в суд
в ваших интересах

Обратиться
к продавцу
(исполнителю)
с досудебной
письменной
претензией

Отказано



По месту жительства
(месту пребывания)
истца



По месту нахождения
ответчика



По месту заключения
(исполнения) договора

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.rosпотребнадзор.ru/>.
3. «Общественный контроль – защита прав потребителей» // <http://ozpp.ru/>.
4. Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав // <https://www.garant.ru/infografika/498354/>.