

ПОТРЕБИТЕЛЬ - ЗНАЙ СВОИ ПРАВА!

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.) является **Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее – Закон).**

В соответствии с Законом **ПОТРЕБИТЕЛЬ** - это гражданин, имеющий намерение заказать, или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Потребителями не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Право на безопасность товара (работы, услуги)

Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению. Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям

2. Право на качество товара (работы, услуги)

Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями. При продаже

товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

3. Право на информацию о товарах (работах, услугах).

Данное право регулируется ст. 10 Закона и означает, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента); пищевой ценности; назначении; об условиях применения и хранения продуктов питания;
- о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях; цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг);

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. (абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ) Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

4. Право на возмещение ущерба

Данное право регулируется ст. 13 Закона и означает, что за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец и т.д.) несет ответственность, предусмотренную законом или договором в виде возмещения убытков, неустойки (пени), а также уплате штрафа.

5. Право на судебную защиту

В соответствии со ст. 17 Закона защита прав потребителей осуществляется судом. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора;
- если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

ЧТО НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ, ЧТОБЫ ВЕРНУТЬ ТОВАР

Согласно положениям Закона покупатель в течение 14 дней, не считая дня покупки, имеет право обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Однако, существуют условия, соблюдение которых обязательно при обмене товара надлежащего качества, а именно:

- товар не был в употреблении;
- сохранены его товарный вид и потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;

- имеется товарный чек или кассовый чек (иной документ, подтверждающий оплату товара). Необходимо заметить, что отсутствие товарного или кассового чека не лишает возможности покупателя ссылаться на свидетельские показания.

Законом установлено, что потребитель вправе вернуть товар и потребовать возврата, уплаченной за него денежной суммы только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Срок возврата продавцом денежных средств - не более 3 дней с момента возврата товара.

Однако, вернуть можно не каждый товар надлежащего качества. *Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г.* утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

К ним относятся:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты)
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства)
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Разумеется, вышеуказанный перечень не распространяется на некачественный товар, который потребитель имеет право вернуть или обменять при наличии производственного брака.

Что касается товаров, купленных дистанционным способом (через сеть Интернет, по почте и т.д.), то в данном случае покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение 7 дней, а в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Условия возврата товара аналогичны покупке товара в обычном магазине.

Срок возврата денежных средств – 10 дней с момента предъявления соответствующего требования, за вычетом расходов на доставку товара от потребителя к продавцу.

КУДА СЛЕДУЕТ ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ НАРУШЕНЫ ВАШИ ПРАВА

Если предоставлена недостоверная информация о товаре, приобретен некачественный товар, оказана некачественная услуга (работа), не обеспечения безопасности товара (работы) необходимо обратиться в :

1) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области

Адрес: 664003, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, д. 8
Телефон: 8 (3952) 24-33-67, 8 (3952) 24-26-86 Факс: 8 (3952) 24-34-81

Телефон «горячей линии»: **88003502686**

Email: mail@38.rospotrebnadzor.ru Сайт: www.38.rospotrebnadzor.ru

2) Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Иркутской области в г. Усть-Куте, Усть-Кутском, Казачинско-Ленском и Киренском районах

Адрес: г. Усть-Кут, ул. Кирова, 91

тел.839565-50173 (общественная приемная)