



Каждый гражданин является потребителем, ежедневно вступая в правоотношения купли-продажи – приобретая

продукты, предметы обихода; заказывая услуги и т.д. Поэтому потребитель должен уметь отстоять и защитить свои права. Знание своих прав позволяет предотвратить лишние затраты. На сегодняшний день наиболее актуальными остаются вопросы защиты прав потребителей. Рассмотрим их подробнее. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей».

В случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, потребитель вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на

их исправление потребителем или третьим лицом;

- потребовать возврата уплаченной за товар суммы. **(ст.18, ч.1)**

Потребитель должен вернуть товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. **(ст.18, ч.1)**

К технически сложным товарам относятся:

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Снегоходы
4. Катера, яхты, лодочные моторы
5. Холодильники и морозильники
6. Стиральные машины автоматические
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы **(Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575)**

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований. **(ст.18, ч.5)**

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления требования. **(ст.21)**

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара, возврате уплаченной за товар денежной суммы, иных требований, предусмотренных законом, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления требования. **(ст.22)**

Продавец (изготовитель) несет ответственность за просрочку выполнения требований потребителя

За нарушение сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. **(ст.23)**

Следует иметь в виду, что потребитель имеет также право обменять товар **надлежащего качества** на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, 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 товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. *(ст.25)*

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, индивидуальный предприниматель и т.д.) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. *(ст.43)*

Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем. *(ст.14)*

Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. *(ст.15)*

Общество защиты прав потребителей РФ
Телефоны горячей линии и онлайн-консультация с юристом

Москва и Московская область:

8 (495) 785-43-42

Санкт-Петербург и Ленинградская область:

8 (812) 407-19-82

Другие города и регионы России:

8 (800) 333-45-16 доб. 478

Официальный сайт «Общества защиты прав потребителей» <http://ozpprf.ru/>

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Смоленской области

Горячая линия: 8-800-100-90-50

Адрес: 214018, г. Смоленск,

ул. Тенишевой, д. 26

Контакты

Телефон: 8 (4812) 38-25-10

Факс: 8 (4812) 55-25-49

Электронная почта:

sanepid@sci.smolensk.ru

МБУ «ШУМЯЧСКАЯ ЦБС»
ШУМЯЧСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА
ЦЕНТР ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ



**«Права
потребителей:
изучаем,
защищаем,
просвещаем»**

ПАМЯТКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

п. Шумячи,

2017г.