Основные права потребителя

Потребитель имеет право на просвещение в области защиты прав потребителей. Данное право обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные стандарты.
Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, имущества, а также окружающей среды..
Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предоставил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировке то он несет обязательную ответственность.
• Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его и тд.

Как поменять товар

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель), обязан заменить такой товар в семидневный срок со дня предъявления указанного требования, а при необходимости дополнительной проверки качества товара - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. При этом по требованию покупателя продавец обязан заранее уведомить потребителя о месте и времени проведения экспертизы товара (проверки качества).
Если потребитель предъявляет требование о замене товара в связи с недостатком в основном товаре, замене подлежит товар в целом, то есть совокупность составных частей, составляющих товар, а также его принадлежности.
При обнаружении в товаре недостатка в пределах срока годности или гарантийного срока потребитель вправе предъявить продавцу одно из следующих требований:
- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи. По требованию продавца и за его счет

потребитель должен возвратить товар с недостатками. Установление причины недостатка в этом случае лежит на продавце.
Если срок гарантии прошел, но покупатель за свой счет провел экспертизу и выявил дефект производственного характера, то в пределах 2-лет со дня передачи товара потребителю можно продавцу (изготовителю) предъявить все вышеназванные требования.
При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы, согласно гражданскому законодательству (п. 3 ст. 503 ГК РФ), продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.
При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены (или требования о соразмерном уменьшении цены), а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара (решения о соразмерном уменьшении цены).
Потребителю, согласно гражданскому законодательству (ст.502 ГК РФ и статье 25 Закона "О защите прав потребителей"), предоставлено право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, в течение четырнадцати дней с момента передачи.
Требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара).
Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации:
• 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)
• Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
• Парфюмерно-косметические товары 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
• Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
• 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)
• Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
• Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
• Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни
• Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
• 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)
• Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
• Животные и растения
• Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).
Данный перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.
Продовольственные товары.
Федеральный Закон от 02. 01. 2000г № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" регулирующий отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека вводит множество понятий, основными из которых являются:
• пищевые продукты - продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу, бутылированная питьевая вода, алкогольная продукция (в том числе пиво), безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье, пищевые
добавки и биологически активные добавки;
• продукты детского питания - предназначенные для детей в возрасте до 14 лет и отвечающие потребностям детского организма пищевые продукты;
• продукты диетического питания - предназначенные для лечебного и диетического питания пищевые продукты;
• пищевые добавки - природные или искусственные вещества и их соединения, специально вводимые в пищевые продукты в процессе их изготовления в целях придания пищевым продуктам определенных свойств и сохранения качества пищевых продуктов;
• биологически активные добавки - природные (идентичные природным) биологически активные вещества, предназначенные для употребления одновременно с пищей или введения в состав пищевых продуктов;
• качество пищевых продуктов - совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при

обычных условиях их использования;
• безопасность пищевых продуктов - состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровьянынешнего и будущих поколений;
• пищевая ценность пищевого продукта - совокупность свойств пищевого продукта, при наличии которых удовлетворяются физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии;
• удостоверения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий - документ, в котором изготовитель удостоверяет соответствие качества и безопасности каждой партии пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных, технических документов;
• оборот пищевых продуктов, материалов и изделий - купля - продажа (в том числе экспорт и импорт) и иные способы передачи пищевых продуктов, материалов и изделий, их хранение и перевозки;
• фальсифицированные пищевые продукты, материалы и изделия - пищевые продукты, материалы и изделия, умышленно измененные (поддельные) и имеющие скрытые свойства и качество, информация о которых является заведомо неполной или неверной.
В адрес Роспотребнадзора приходит значительное количество жалоб, заявлений и обращений граждан на неудовлетворительное качество продовольственных товаров. Такие обращения служат своего рода " индикатором" качества на потребительском рынке, какого- либо товара.
Именно активная гражданская позиция наших покупателей, когда купленный некачественный товар не отправлен в мусорную корзину, а на его качество оформлена письменная жалоба, позволяет не только привлечь к ответственности недобросовестного продавца, но и выявить всю цепочку, вплоть до производителя, и обязать именно производителя исключить возможность появления такого товара на прилавках.
Первая информация, которой должен интересоваться покупатель, - это информация о торговом' предприятии, услугами которого он хочет воспользоваться.
Запомните: покупая у случайного продавца товар на стихийном рынке, на обочине дороги, вы рискуете. Вам могут вручить подделку, фальсификат или продукт, опасный для здоровья, неизвестно кем произведённый и в каких условиях. Поэтому: нельзя покупать товар в местах стихийной, неорганизованной торговли с безымянных прилавков, у случайных продавцов, расположивших свой товар на коробах, скамейках или просто на земле.
Ст. 8 Закона РФ "О защите прав потребителей" гласит, что потребитель вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация доводиться в доступной и наглядной форме.
Любой магазин должен иметь вывеску с названием, принадлежностью, юридическим адресом, режимом работы. Если такой информации нет, в магазин лучше не заходить, так как добросовестный продавец эту информацию скрывать не будет.
Вошли в магазин - оглянитесь, осмотрите его. Есть ли в магазине информация для потребителя, где даны адреса и телефоны контролирующих организаций, правила торговли, имеется ли книга жалоб, доступна ли она потребителю, имеются ли

контрольные весы.
Осмотрите прилавок: если он грязный, если на одних весах взвешивают рыбу, мясо, сыр, печенье это значит, что в данном магазине нарушаются санитарные правила и правила торговли (Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.98. "Правила продажи отдельных видов товаров").
Если в торговом предприятии торгуют скоропортящимися продуктами, а холодильных прилавков не достаточно, в результате чего часть товара храниться без охлаждения, есть вероятность, что вы приобретёте испорченный товар вследствие того, что продавцы не соблюдали температурные режимы хранения.
Обратите внимание на весовое хозяйство: от того, как установлены весы (не закрыт ли циферблат от взора покупателя), какое положение занимает стрелка, и если она находиться не в нулевом положении, покупатель вправе потребовать выставить весы в правильное положение, исключающее обман.
Выбрали магазин, учитесь выбирать товар.
Для этого внимательно знакомьтесь с информацией о товаре: - информацию о товаре можно получить из маркировки на этикетке потребительской упаковки, где указано наименование товара, кто и когда его произвёл, каков срок годности, условия реализации, сведения об основных
потребительских свойствах, правила и условия использования, состав;
- вся информация о товаре должна быть на русском языке;
- не стоит покупать товар, в маркировке которого стоит адрес производителя типа: "Москва - Париж - Нью - Йорк" так как производитель может быть только один; либо используется чужой товарный знак путём изменения названия типа "Кола - Кола" вместо "Кока - Кола";
- упаковка товара - тоже источник информации: нечеткий блеклый рисунок, плохо пропечатанный текст, всё это сигналы о возможной подделке;
- приобретая товар очень важно получить информацию не только о составе, сроке годности и дате изготовления, но и о возможных противопоказаниях к применению.
Для того, чтобы определить какой именно продукт хотите купить необходимо кроме наименования (а оно может быть фантазийным и не отображать вида товара) внимательно изучить информацию о составе (п. 3.5.5 ГОСТ Р 51074-2003 «Информация для потребителя. Продукты пищевые.»):
- составляющие его ингредиенты перечислены в составе в порядке уменьшения массовой доли;
- если продукт изготовлен с использованием генетически модифицированных источников, то на этикетке будет подпись «генетически модифицированный (например «крахмал»)»;
- если использованы пищевые добавки (антиокислители, желеобразователи, загустители, кислоты, консерванты, красители,
пенообразователи, подсластители, стабилизаторы, усилители вкуса и запаха, эмульгаторы и т.д.), то после группового наименования
указывают индекс, согласно Европейской цифровой системе (Е) например: Е 100-Е 182 - это красители; Е-200 и далее это консерванты; Е-300 и далее - антиоксиданты и т.д.
Если на этикетке крупно и броско написано «Сгущенка орловская», то это не будет

продукт «вкус, которого знаком с детства», потому что в составе будет указано, что продукт выработан из восстановленного молока с частичной или полной заменой молочного жира на растительный.
Ст. 4 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.92г «О защите прав потребителей» закрепляет право покупателя на приобретение качественного товаров.
Но как реализовать это право, особенно если речь идет о скрытом (невидимом на первый взгляд) дефекте?
В случае если дефект обнаружен только после вскрытия упаковки (неприятный запах, нетипичная, нехарактерная консистенция и т.д.) необходимо обратиться в торговую точку и потребовать либо замены товара ненадлежащего качества, либо возврата уплаченной за товар суммы (п.3 ст. 18 Закон РФ «О защите прав потребителей»).
Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В данном случае потребитель может ссылаться на свидетельские показания.
При обращении в торговую точку для урегулирования конфликта желательно обращаться к руководителю (его заместителю), либо индивидуальному предпринимателю, т.к. продавец не наделен функцией возврата товара или денег.
Если конфликт при обращении не урегулирован в добровольном порядке, необходимо написать заявление на имя руководителя в 2-х экземплярах под копирку, в котором изложить проблему и отдать под роспись один экземпляр руководителю с просьбой указать срок рассмотрения жалобы, либо изложить причину отказа в рассмотрении.
В случае незаконного отказа в рассмотрении жалобы необходимо обращаться в территориальные органы Роспотребнадзора.

Промышленные товары

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», правилами продажи, утвержденными Правительством РФ.
При покупке товаров длительного пользования потребитель в соответствии с действующим законодательством имеет право:
- на качество товара. Продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования, отвечающий требованиям стандартов (ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»).
- на безопасность товара. Товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, не причинял вред имуществу потребителя (ст. 7).
Требования, обеспечивающие безопасность товара, определены действующими стандартами. Соответствие товара требованиям по безопасности подтверждается

сертификатом соответствия или декларацией о соответствии. Сертифицированная продукция маркируется знаком соответствия. Перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации или декларированию соответствия утвержден Постановлением Правительства РФ от 01.12.09. № 982;
- на информацию об изготовителе, продавце, о товаре. Информация о товаре должна содержать сведения об основных потребительских свойствах товара, области его применения, при необходимости - об условиях эксплуатации, ухода, утилизации, о применяемых при изготовлении сырье и материалах, дате изготовления, сроках гарантии и службы. Если изготовитель не установил на товар срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара а течении 10 лет со дня передачи товара потребителю (п.2 ст.7). В эти сроки изготовитель обязан обеспечить ремонт и обслуживание товара (ст.6).
В соответствии с действующими стандартами изготовитель обязан установить сроки гарантии на бытовую технику, сан.технические устройства, коляски детские, изделия хозяйственного назначения из пластмассы, посуду из металла, мебель, обувь... На другие товары, в частности, на швейные изделия, посуду из стекла, фарфора, керамики, сроки гарантии стандартами не предусмотрены. Изготовитель и продавец вправе взять на себя дополнительные обязательства и установить на товар гарантийный срок, если он не предусмотрен нормативным документом или установить большие сроки, чем предусмотренные нормативным документом (ст.5).
Достоверная информация о товаре доводится до сведения потребителя на русском языке в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, маркировкой.
Например: при покупке одежды внимательно знакомьтесь с информацией о товаре которую можно получить из маркировки на этикетке или на потребительской упаковке, где указано наименование товара, наименование изготовителя, его адрес, включая страну, дату производства, сведения об основных потребительских свойствах, правила и условия использования, состав (ст.10 закона №2300-1, п.11 Постановления №55);
- вся информация о товаре должна быть на русском языке (п. 15 Постановления №55);
- на каждой вещи, будь то блузка, пальто или шапка, всегда на ярлыке есть символы, которые подсказывают, можно ли данную вещь стирать, гладить, отдавать в химчистку; большинство продавцов снабжает покупателей одежды информацией с разъяснением общеупотребляемых символов.
Если изделие не имеет символов по уходу, лучше откажитесь от его покупки;
- если в иностранных словах на упаковке ошибки в написании терминов асторожитесь;
- упаковка товара - тоже источник информации: некачественная, нарушенная упаковка, плохо пропечатанный на ней текст, нечёткий блеклый рисунок — сигналы о возможной подделке;
- для облегчения выбора товары должны иметь ярлыки с указанием наименования, артикула, цены, размера, роста. Одежде, головным уборам и воротникам из меха сопутствует информация о виде меха и цвете его окраски (п.41 Постановления №55).
Обращайте внимание на ценники - это тоже информация о товаре. Если ценника нет или он недооформлен - не покупайте товар.
Полезную информацию о товарах можно получить из средств массовой информации, советов специалистов организаций, контролирующих потребительский рынок, а также потребительских журналов, публикующих результаты потребительских тестирований товаров, которые проводятся в нашей стране и за рубежом.

Постановление № 55(п.42) обязывает продавца предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров условия для примерки, для чего торговые залы оборудуют примерочными кабинами с зеркалами. Продавец при отпуске одежды и меховых товаров обязан в присутствии покупателя проверить их качество (путем внешнего осмотра), а также правильность цены. Покупки упаковывают, причем дополнительную плату за это не взимают (п. 44 Постановления № 55).
Для удостоверения законности сделки вместе с товаром покупателю должен быть передан товарный чек, где должны быть указаны: наименование товара, продавец, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществившего продажу (п.46 Постановления №55). Рыночными продавцами это требование закона зачастую не соблюдается. Если хотите избежать лишних хлопот и неприятностей, всегда требуйте чек и храните его. Благодаря этому, в случае необходимости, у вас будет возможность обменять изделие на аналогичное или вернуть, если вещь не подошла по фасону, цвету или размеру, комплектности.
Обращаться с требованием об обмене в предприятие, где вы совершили покупку, нужно не позднее 14 дней со дня приобретения (п.1 ст.25 закона №2300-1). Данное требование подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца (кассовый или товарный чек, подтверждение факта покупки свидетельскими показаниями).
Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения, вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, которое подлежит удовлетворению в трёхдневный срок со дня возврата товара (п.2 ст.25 закона №2300-1).
Перечень непродовольственных товаров, утвержденный тем же Постановлением № 55, предупреждает, что возврату или обмену не подлежат чулочно-носочные, швейные и трикотажные бельевые изделия надлежащего качества. Так что при покупке дорогого нижнего белья надо быть особенно
внимательным. А приобретать такие вещи в подарок лучше в присутствии лица, которому он предназначен. Иначе покупка может остаться сувениром, украшающим только место своего хранения.
В случае же ненадлежащего качества действуют иные условия, и процедура защиты ваших прав может затянуться.
Все претензии, если они не удовлетворяются продавцом в добровольном порядке, должны быть зафиксированы в письменном виде, так как доказывать что-либо потом будет очень сложно.
Часто продавец не соглашается, что товар испорчен по его вине. Тогда назначают экспертизу за счет продавца, если дефект обнаружен в пределах гарантийного срока (абз.2 п.6 закона №2300-1). А если на товар гарантийный срок не установлен либо он истёк, потребитель имеет право предъявить претензию в пределах двух лет с даты покупки (п.5 ст. 19 закона №2300-1). Но обратиться за экспертизой должен сам покупатель, без участия магазина (п.6 ст.18). Если окажется, что дефект возник по вине производителя, магазин обязан вернуть вам деньги за экспертизу.
Если экспертиза выясняет, что в порче товара виноват покупатель, последнему придется возместить затраты на ее проведение и, естественно, такой покупатель не

вправе обменять товар или получить за него деньги (абз.4 п.5 ст.18 закона № 2300-1). Результаты экспертизы, проведённой продавцом, потребитель вправе обжаловать в судебном порядке (абз.З п.5 закона №2300-1). Также возможно проведение независимой экспертизы.

Если вы непричастны к порче вещи и вами соблюдены условия о гарантийном сроке, однако продавец безосновательно отказывает вам в замене или возврате денег, нужно обращаться к мировому судье.

Претензию составляют в письменной форме. В ней указывают правильное наименование организации-продавца, адрес его местонахождения, адрес собственного места жительства. Главная часть претензии — точное изложение сути произошедшего, требований к торгующей организации и обстоятельств, на которых эти требования основаны. Необходимо привести и
доказательства, на основании которых вы заявляете о нарушении прав организацией-продавцом.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав от уплаты от уплаты госпошлины освобождаются (п.З ст.17 закона №2300-1).

Затем все документы необходимо отнести районному мировому судье по месту вашего жительства или по месту нахождения магазина (п.2 ст.17). Можно также отправить по почте заказным письмом. Судья сначала назначит встречу сторон для решения вопроса в досудебном порядке. Если стороны не договорятся, назначается дата суда.