Основные права потребителей

**Право на обмен товара надлежащего качества (статья 25 Закона РФ "О защите прав потребителей")**

Вы имеете право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел:
-по форме;
-габаритам;
-фасону;
-расцветке;
-размеру;
-комплектации

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.
**Потребитель может обменять непродовольственный товар надлежащего качества при условии:**

***1. Товар не был в употреблении;***
***2. Сохранены его:***
-товарный вид;
-потребительские свойства;
-пломбы;
-фабричные ярлычки;
***3. Имеется:***
-товарный чек;
-кассовый чек;
-либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ

Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе
-отказаться от исполнения договора купли-продажи;
-потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.
*Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного требования.*

**Обратите внимание**, что существует ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГОГО РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ.

**Право на качество товара, работы, услуги (статья 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»)**

Ваше право на качество означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

Качество товара, работы, услуги должно:

- соответствовать договору;
- быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- быть пригодным для использования в Ваших конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);
- соответствовать требованиям Закона;
- соответствовать образцу и (или) описанию (при продаже товара по образцу и (или) описанию).

**Право на информацию о товаре, работе, услуге, изготовителе, продавце и исполнителе(статьи 8, 9 и 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»**)

**Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации:**
- об изготовителе, исполнителе, продавце
- режиме его работы,
- реализуемых им товарах (работах, услугах).

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце):

Продавец, исполнитель, изготовитель обязан довести до сведения потребителя:

-фирменное наименование своей организации,
-место ее нахождения,
-режим работы

**А также продавец (исполнитель) должен предоставить информацию:**

-о государственной регистрации
-наименовании зарегистрировавшего его органа

Если деятельность подлежит лицензированию и (или) имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация:

-о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца),
-номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации,
-сроках действия указанных лицензии и свидетельства,
-об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство

**Право на безопасность товара, работы, услуги (статья 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»)**

Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

**Ваше право на безопасность означает:**

Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его
использования, хранения, транспортировки утилизации был безопасен для:
- жизни,
- здоровья,
- окружающей среды,
- не причинял вред имуществу потребителя.
 **Закон обеспечивает требования безопасности товаров, работ, услуг:**

1. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

2. Если на товары (работы, услуги) законом установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, то соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в предусмотренном законодательством порядке.

3. Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия этим требованиям.

4. Если необходимо соблюдать специальные правила для обеспечения безопасности товара (работы, услуги) при его:
-использовании,
-хранении,
-транспортировке,
-утилизации,

то изготовитель (продавец) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя. (ст. 7 п.1/4/3 Закона РФ «О защите прав потребителей» )

·Сроки безопасности товара

**Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение:**

-установленного срока или срока годности товара (работы).
-если срок на товар, работу, услугу не установлен, то в течение 10 дней со дня передачи товара, работы потребителю. (ст. 7 п. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

**Причинение вреда и возмещение убытков**

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, работы, подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

2. Если потребитель соблюдал установленные правила
-использования,
-хранения,
-транспортировки товара, работы, услуги,

но он все равно причиняет или может причинить вред
-жизни,
-здоровью,
- имуществу потребителя,
-окружающей среде,

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан:
-незамедлительно приостановить его производство до устранения причин вреда,
- в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя,
-если причины вреда устранить невозможно – снять товар (работу, услугу) с производства.

·Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, работы, услуги, подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме. (ст. 7 п. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Права потребителя в случае обнаружения недостатков в товаре (статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»**

**Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков**, если они не были оговорены продавцом, **по своему выбору 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;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

**В отношении технически сложного товара** (перечень товаров утвержден Постановлением Правительства от 10 ноября 2011 г №924) **потребитель в случае обнаружения в нем недостатков в течение пятнадцати дней со дня передачи**:

- вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы

- предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула)

- предъявить требование о его замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

В течении 15 дней при наличии любого недостатка производственного характера в товаре может быть заявлено и подлежит удовлетворению любое предусмотренное законом требование, в том числе о возврате денег или замене товара.

**По истечении пятнадцати дней со дня передачи потребителю технически сложного товара требования**:
- о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- о возврате уплаченной за товар суммы

подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:
обнаружение существенного недостатка товара;
нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров является исчерпывающим и расширительному толкованию не подлежит. На компьютерную периферию (мониторы, клавиатуры, мыши, колонки, принтеры, сканеры и др.) приобретенные без компьютера (системного блока) требование о существенности недостатка не распространяется. Например, приобретенный без компьютера принтер в случае обнаружения в нем любого недостатка производственного характера, в том числе несущественного, может быть заменен или возвращены уплаченные за него денежные средства

**Право на участие в проверке качества товара (статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»)**

**ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА ТОВАРА**

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер в случае необходимости имеет право провести проверку качества товара (за свой счет). **Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.**

Для реализации права на участие в проверке необходимо о нем заявить и лучше всего это делать в письменной претензии одновременно с заявлением одного из требований предусмотренного законом.

Право на проверку качества имеет продавец (не сервисный центр или какая-либо другая организация). Необходимо помнить, что сервисные центры занимаются ремонтом товара с недостатками, а не проверками качества. Сдавая товар в сервисный центр, Вы тем самым соглашаетесь на проведение ремонта и другие требования выдвигать не вправе.

**ЭКПЕРТИЗА ТОВАРА**

Если по результату проверки возникает спор о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), т.е. по вине потребителя, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.