

Основные права потребителя при приобретении товара

Безусловно, каждый человек в повседневной жизни, вступает в гражданско-правовые отношения. Обычные наши действия, например, проезд в общественном транспорте или покупка хлеба являются разновидностью гражданско-правового договора. Когда мы слышим слово «договор», то нам, как правило, представляется документ на несколько страниц с обязательными подписями сторон, их реквизитами, условиями исполнения обязательств и т.д. Все это верно, но в обыденной жизни мы заключаем устные сделки (например, покупка кофе, или даже, «снятие» денег в банкомате). При заключении договоров, независимо от формы (письменная или устная), презюмируется **добросовестность исполнения** сторонами своих обязательств.

Все мы в повседневной жизни являемся потребителями, следовательно приобретая товар (покупка кофе) или пользуясь какой-либо услугой (проезд в общественном транспорте), мы вправе требовать от продавца или исполнителя надлежащее качество товара, выполнения работы или оказания услуги.

БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО ТОВАРА.

Преамбула Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) устанавливает понятие **безопасности товара** (работы, услуги), а статья 7 указанного Закона конкретизирует право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации для здоровья жизни, имущества потребителя, а также, для окружающей среды.

Согласно статьи 4 Закона о защите прав потребителей продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (оказать услугу либо выполнить работу) **качество которого соответствует договору**. В случае, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы или услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу или оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Исходя вышеуказанной нормы, в случае, если потребитель, при заключении договора известил продавца о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если **законами** или **иными нормативно-правовыми актами** установлены определенные **обязательные требования к товару** (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям. Например, в случае какой-либо неисправности автомобиля, владелец обращается в сервисный центр либо на станцию технического обслуживания, где заключает договор на оказание услуг по ремонту автомобиля. Возникшие правоотношения сторон регламентируются **специальной нормой** – Постановлением

Правительства РФ от 11.04.2001 N 290 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств".

УСЛОВИЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ ТОВАРА.

К сожалению, не все продавцы (исполнители) добросовестно исполняют свои обязательства, и часто спекулируют доверчивостью покупателей. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей предусматривает признание **недействительными** условий договора, **ущемляющими** права потребителя.

По смыслу статьи 16 Закона о защите прав потребителей, условия договора, которые **ущемляют** права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются **недействительными**. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у последнего возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме. Эта же статья предусматривает **незаконность обусловливания приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)**. Наверно, каждый сталкивался с подобной ситуацией, когда приобретая какой-либо товар (например, электрочайник или миксер), на кассе озвучивается иная цена за якобы дополнительную «гарантию», без которой приобретение товара невозможно. При этом продавец уверяет, что так, чай из чайника будет вкуснее, а бисвит, взбиваемый этим миксером – «пышнее».

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ТОВАРЕ.

Если же потребитель обнаружил в товаре недостатки, которые **не были** оговорены продавцом, то в силу 18 статьи закона о защите прав потребителей потребитель 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.

Закон также предусматривает право потребителя потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В отношении технически сложных товаров, перечень которых установлен Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об

утверждении перечня технически сложных товаров», потребитель, в случае обнаружения в товаре недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и 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 соответствующим перерасчетом покупной цены в течение **пятнадцати дней** со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенного недостатка товара, нарушения установленных Законом **сроков** устранения недостатков товара либо невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Все вышеуказанные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, в отношении недостатков товара, если они обнаружены в **течение гарантийного срока** или **срока годности**. Потребитель вправе предъявить требования о замене на товар этой же марки и о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Для полноценной реализации предусмотренных законом правомочий потребителя, следует письменно (заказным письмом с уведомлением о вручении или под роспись о получении) **обратиться к продавцу (исполнителю) с претензией**, предъявив соответствующее требование.

КОНСУЛЬТАТИВНАЯ ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ.

В целях реализации прав потребителей на получение консультативной помощи функционирует государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП). Целью создания информационного ресурса является распространение актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, о качестве и безопасности товаров (работ, услуг), соблюдении требований технических регламентов.

В распоряжении потребителя многочисленны памятки, обучающие видеоролики, образцы претензионных и исковых заявлений, вся информация о судебной практике Роспотребнадзора.

Доступ к государственному информационному ресурсу ГИС ЗПП осуществляется через официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в сети «Интернет» по адресу **<http://zpp.rospotrebнадzor.ru/>** без каких-либо ограничений доступа и трафика.

На территории муниципальных образований городской округ Феодосия, городской округ Судак и Кировский район Республики Крым государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется территориальным отделом по г. Феодосии, г. Судаку и Кировскому району Межрегионального управления Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю. Для получения консультативной помощи, а также для обращений по фактам нарушения законодательства в области защиты прав потребителей можно обратиться по адресу: Республика Крым, город Феодосия, улица Чкалова, 62, каб. 41, а также по телефону: +7(978) 919-11-40.

*Территориальный отдел по г. Феодосии, г. Судаку
и Кировскому району Межрегионального управления
Роспотребнадзора по Республике Крым и г. Севастополю*