



## Законодательная база обеспечения качества в РФ

Законодательную базу обеспечения качества в РФ составляют следующие законы РФ:

- «О защите прав потребителей» в ред. от 2 июля 2013 г. ;
- О качестве и безопасности пищевых продуктов в ред. от 19 июля 2011 г.;
- О техническом регулировании в ред. от 23 июля 2013 г.;
- Об обеспечении единства измерений в ред. от 2 декабря 2013 г.;
- О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в ред. от 25 ноября 2013 г.

Закон РФ

О защите прав  
потребителей

Форум - [о качестве товаров](#) АНО "ЦентрЭкспертиза"  
[Городское бюро товарных экспертиз](#)

[Интернет-журнал Качество.ru](#) учрежден Обществом защиты прав потребителей (г. Москва).

[Потребители.ru](#) – это социальная сеть, созданная в 2010 году для потребителей и представителей бизнеса, где каждый может высказать свое независимое мнение, поделиться опытом или получить консультацию о товарах, услугах и заведениях.

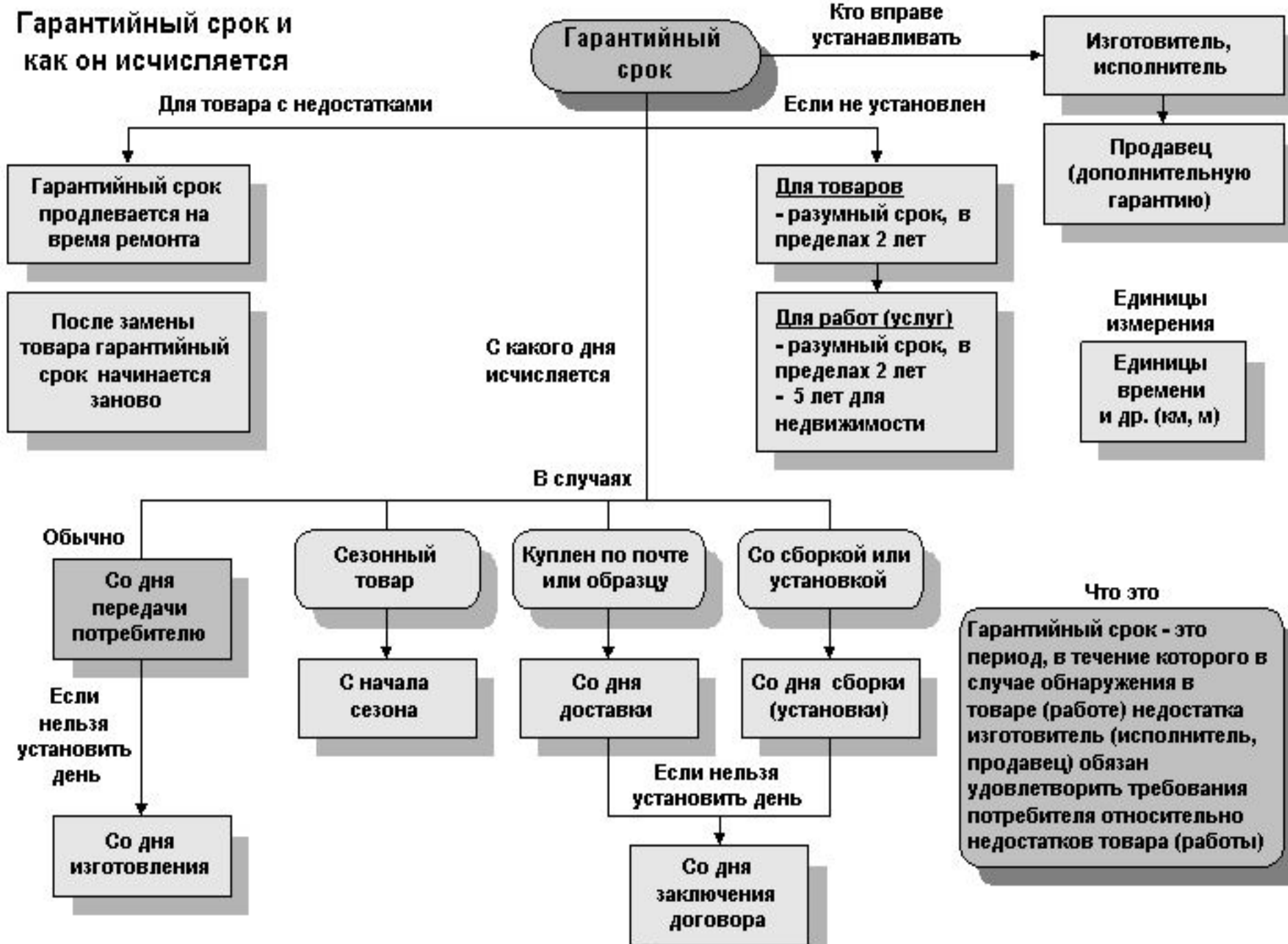
# ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Право на качество;
- Право на безопасность ;
- Право на информацию;
- Право на возмещение ущерба.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- **Право на качество** означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).
- **Право на безопасность:** как потребитель 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
- **Право на информацию:** потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.
- **Право на возмещение ущерба:** За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.
- **Срок службы, срок годности и гарантийный срок:** На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков.

# Гарантийный срок и как он исчисляется



# Срок годности и как он исчисляется

Срок годности

Кто устанавливает

Изготовитель,  
исполнитель

Должен устанавливаться в  
обязательном порядке

Если не установлен

На продукты питания,  
медикаменты,  
парфюмерно-косметические  
товары, товара бытовой  
химии и т.п.

Для товаров  
- разумный срок, в  
пределах 2 лет

Для работ (услуг)  
- разумный срок, в  
пределах 2 лет  
- 5 лет для  
недвижимости

Как  
исчисляется

Исчисляется:  
- либо периодом  
времени со дня его  
изготовления,  
- либо до  
определенной даты

Запрещается

Запрещается реализация  
товаров (работ)  
- с просроченным сроком  
годности,  
- без установленного срока  
годности, если он должен  
быть установлен

Что это

Срок годности - это период, по  
истечении которого товар  
(работа) считается  
непригодным для  
использования по назначению



# Срок службы и как он исчисляется

## Срок службы

Кто вправе устанавливать

Изготовитель, исполнитель

Должен устанавливаться в обязательном порядке

Если товар (работа) по истечении опред. периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя или причинять вред

Если не установлен

10 лет

С какого дня исчисляется

Единицы измерения

Единицы времени и др. (км, м)

В случаях

Обычно

Со дня передачи потребителю

Сезонный товар

С начала сезона

Куплен по почте или образцу

Со дня доставки

Со сборкой или установкой

Со дня сборки (установки)

Если нельзя установить день

Со дня изготовления

Если нельзя установить день

Со дня заключения договора

Что это

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:  
- обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению,  
- нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине

# Ваши права в течение срока службы



**НАДЛЕЖАЩА  
Я  
ИНФОРМАЦИ  
Я**

**НЕОБХОДИМАЯ,  
ДОСТАТОЧНАЯ**

**СВОЕВРЕМЕННА  
Я**

**НА РУССКОМ  
ЯЗЫКЕ**

**В НАГЛЯДНОЙ  
И  
ДОСТУПНОЙ  
ФОРМЕ**

# НАДЛЕЖАЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

## ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ, ИМПОРТЕРЕ)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя:

- адрес (местонахождения);
- фирменное наименование (наименование изготовителя, исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- режим ее работы;

Если вид деятельности подлежит лицензированию (есть аккредитация):

- сведения о лицензии, о свидетельстве об аккредитации;

Если индивидуальный предприниматель:

- информация о гос. регистрации;

Правила продажи товаров и оказания услуг могут требовать предоставление более подробной информации

Информация должна предоставляться и вне постоянного места торговли (оказания услуг)

## О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ)

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

- наименование ТР или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение (**рис.**);
- 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, БАД, 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;

## Знаки соответствия



«Зеленая точка» — символ того, что производство данного продукта экологически чистое, а упаковка подлежит вторичной переработке.



«Ресайлинг» — символ того, что данный товар подлежит переработке или уже получен в результате переработки.



«РСТ» — в России широко известен как знак соответствия Российскому стандарту.



Знак обращения на рынке (соответствие продукции требованиям технических регламентов).

- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров **(рис.)**;
- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
- срок службы или срок годности товаров (работ), 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;
- 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.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.



Изделие можно гладить



Изделие следует гладить слабо  
нагретым утюгом (90-120 °С)



Изделие следует гладить средне  
нагретым утюгом (100-130 °С)



Изделие можно гладить сильно  
нагретым утюгом (160-200 °С)



Допускается применение хлорсодержащих отбеливателей



Не допускается применение хлорсодержащих отбеливателей



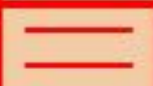
Изделие можно сушить в стиральной машине с центрифугой



Изделие нельзя сушить в стиральной машине с центрифугой



Изделие можно сушить в подвешенном состоянии на веревке



Изделие можно сушить в подвешенном состоянии, выжимать нельзя



Изделие следует сушить, расправив на ровной поверхности



Сухая чистка (химчистка) разрешена



Сухая чистка (химчистка) запрещена.  
Удаление пятен растворителями запрещено



Допускается чистка в перхлорэтано и уайт-спирите



Допускается чистка во всех растворителях



Допускается чистка в уайт-спирите



Изделие можно стирать на руках или в стиральной машине



Изделие следует стирать на руках.  
Пользоваться стиральной машиной запрещено



Изделие следует стирать при температуре не выше указанной на знаке (в данном случае 40 °С).  
Если указана температура 95 °С, то это означает, что изделие можно кипятить



Изделие нельзя выкручивать



## Предупреждающие знаки



Взрывоопасность



Окисляющая способность



Огнеопасность



Токсичность



Разъедающее действие



Раздражающее действие



Инфекционная опасность

**Таблица соответствия размеров мужской одежды  
Верхняя одежда, пиджаки , брюки и костюмы**

<b>Россия</b>	46 - 48	48 - 50	50 - 52	52 - 54	54 - 56	56 - 58
<b>США</b>	36 - 38	38 - 40	40 - 42	42 - 44	44 - 46	46 - 48
<b>Международный</b>	S	M	L	XL	XXL	XXXL
<b>Европа</b>	46 - 48	48 - 50	50 - 52	52 - 54	54 - 56	56 - 58

**Таблица соответствия размеров женской одежды**

<b>Россия</b>	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58
<b>США</b>	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
<b>Международный</b>	XS	XS	S	M	M	L	XL	XL	XXL	XXXL
<b>Европа</b>	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52

## Таблица соответствия размеров женского белья

Обхват талии, см.	Обхват бедер, см.	Международный	Россия	США	Германия	Франция
<b>63-65</b>	<b>89 - 92</b>	<b>XXS</b>	42	8	36	38
<b>66-69</b>	<b>93 - 96</b>	<b>XS</b>	44	10	38	40
<b>70-74</b>	<b>97 - 101</b>	<b>S</b>	46	12	40	42
<b>75-78</b>	<b>102-104</b>	<b>M</b>	48	14	42	44
<b>79-83</b>	<b>105-108</b>	<b>L</b>	50	16	44	46
<b>84-89</b>	<b>109-112</b>	<b>XL</b>	52	18	42	48
<b>90-94</b>	<b>113-117</b>	<b>XXL</b>	54	20	46	50
<b>90-94</b>	<b>118-122</b>	<b>XXXL</b>	56	22	48	52

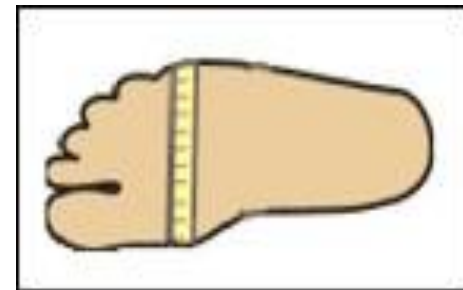
### Таблица соответствия размеров мужской обуви

<b>Сантиметры</b>	<b>25</b>	<b>25.5</b>	<b>26</b>	<b>26.5</b>	<b>27</b>	<b>27.5</b>	<b>28</b>	<b>28.5</b>	<b>29</b>	<b>29.5</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>32</b>
<b>Россия</b>	39	39.5	40	40.5	41	41.5	42	42.5	43	43.5	44	45	46
<b>Европа</b>	40	40.5	41	41.5	42	42.5	43	43.5	44	44.5	45	46	47
<b>США</b>	7	7.5	8	8.5	9	9.5	10	10.5	11	11.5	12	13	14

### Таблица соответствия размеров женской обуви

<b>Сантиметры</b>	21.5	22	22.5	23	23.5	24	24.5	25	25.5	26
<b>Россия</b>	34	34.5	35	35.5	36	36.5	37	37.5	38	38.5
<b>Европа</b>	35	35.5	36	36.5	37	37.5	38	38.5	39	39.5
<b>США</b>	5	5.5	6	6.5	7	7.5	8	8.5	9	9.5

**Полнота стопы** - это обхват стопы в самой широкой ее носочной части (как показано на рисунке).



Цифровая нумерация применяется в российской, американской и европейских системах.

Многие предпочитают не определять свою полноту стопы, т.к. у большинства людей она попадает в стандартный размер и обычно придерживаются следующих стандартных значений (*американская шкала, совпадает с английской*) :

**В** - узкая полнота стопы, **Д** - средняя, **стандартная** полнота стопы, **Е** - немного полнее средней полноты, **ЕЕ** - широкая, полная стопа.

Определить же свою полноту стопы можно воспользовавшись совсем несложной формулой :  $W = 0,25 B - 0,15 C - A$  где :

**W** - искомый номер полноты, **B** - обхват в пучках в мм, **C** - длина стопы в мм, **A** - постоянный коэффициент определяемый по таблице:

Род обуви	Размер	Полноты	A
Женская	21-27.5	1-12	16
Мужская	24.5-30.5	1-12	17



## Определение размера перчаток

Размер перчаток определяется по обхвату ладони (см. рисунок) - достаточно измерить ее объем без большого пальца, несильно затягивая ленту, а затем определить свой размер по таблице представленной ниже.

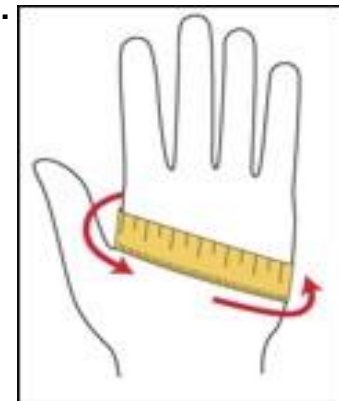


Таблица определения размеров перчаток

Измерение	Британия / США	Метрическая	Размер перчаток
7" - 7 1/2"	7"	17.8 см	XSM
7 1/2" - 8 1/4"	8"	20 см	SM
8 1/2" - 9 1/4"	9"	23 см	MD
9 1/2" - 10 1/4"	10"	25 см	LG
10 1/2" - 11 1/4"	11"	28 см	XLG
11 1/2" - 12 1/4"	12"	30.5 см	XXLG
12 1/2" +	13"	33 см	XXXLG

## **О режиме работы**

Режим работы должен включать:

- выходные дни;
- время начала и окончания работы;
- время обеденного и иных перерывов в работе.



**Указывается на вывеске**

# Ненадлежащая информация. Ваши права

Ненадлежащая информация

Что это

Ненадлежащая информация это:  
- недостоверная,  
- недостаточно полная,  
- не на русском языке

Если не представлена надлежащая информация

О чем

О товаре (работе, услуге) или об изготовителе (исполнителе, продавце)

При заключении договора

Вы вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора

После заключения договора

Вы вправе в разумный срок расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за товар (работу, услугу) суммы и возмещения других убытков

Если Вы приобрели товар (работу, услугу) и вследствие предоставления ненадлежащей информации

Факта, что Вам не была предоставлена надлежащая информация достаточно для расторжения договора

Вы "сломали" его

Вправе предъявить те же требования, как если бы Вы приобрели товар (работу, услугу) с недостатками, допущенными по вине изготовителя (продавца, исполнителя)

Вы причинили вред (жизни, здоровью, имуществу)

Вправе требовать возмещения вреда и полного возмещения убытков  
А также полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в Вашей собственности

Потребитель не обязан иметь какие-либо специальные познания о своем приобретении



В соответствии с 18 ст. Закона «О ЗПП» 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.

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 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 одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение 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.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку (экспертизу) качества 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), потребитель обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

**Вы купили товар с недостатками.  
Ваши права в течение гарантийного  
срока или срока годности**

**5 требований:**

1. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.
2. Соразмерное уменьшение цены.
3. Замена на товар аналогичной марки.
4. Замена на товар другой марки.
5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него).

**А также полное возмещение  
убытков**

**Требования не подлежат  
удовлетворению**

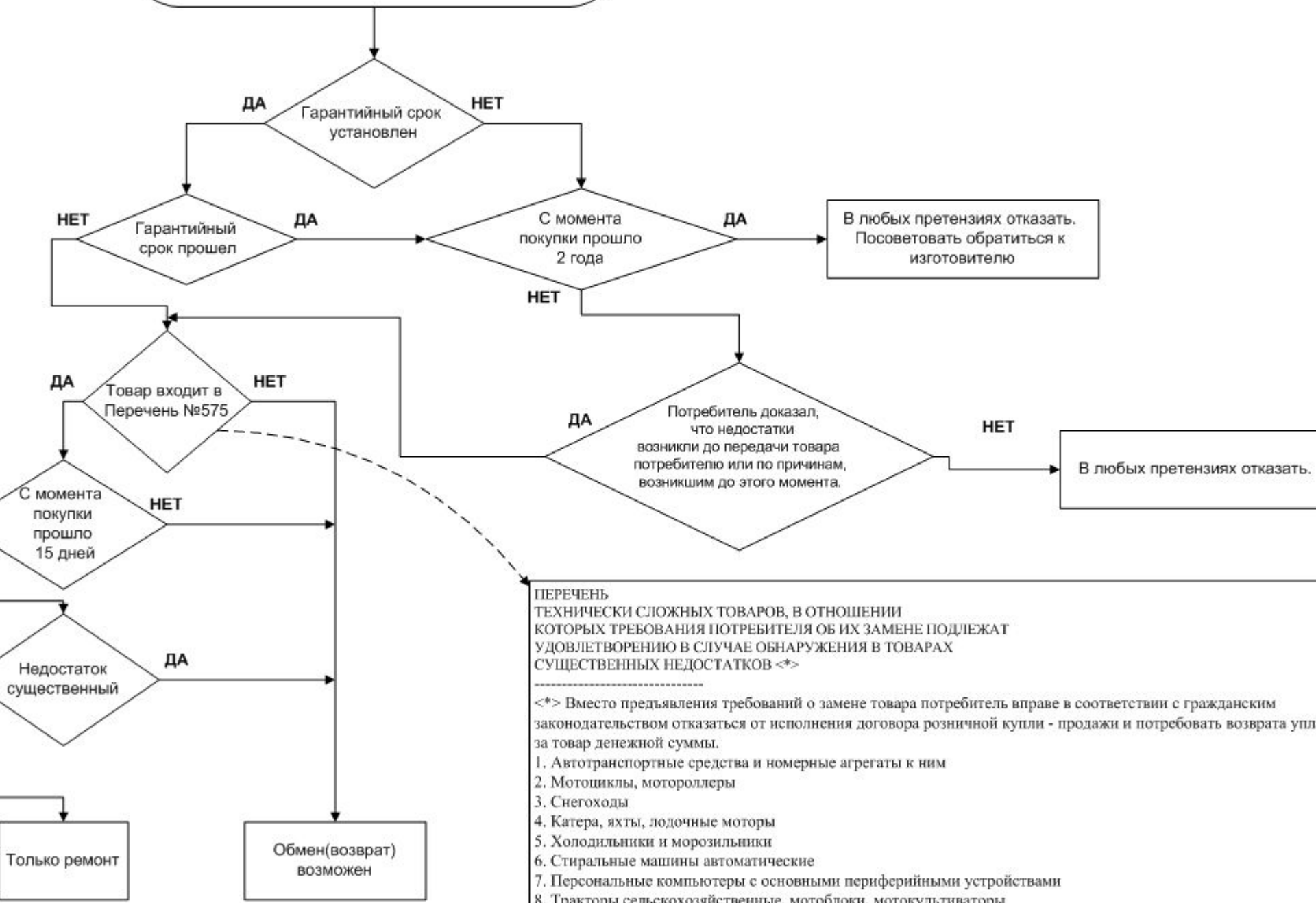
- если недостатки возникли в результате
  - нарушения Вами правил,
  - действий третьих лиц,
  - действия непреодолимой силы,
- если недостатки были оговорены при продаже

**Товар  
ненадлежащего  
качества**

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.



Потребитель обращается с требованием обмена(возврата) товара ненадлежащего качества.



## **Перечень товаров длительного пользования, на которые требование о безвозмездном предоставлении аналогичного товара не распространяется**

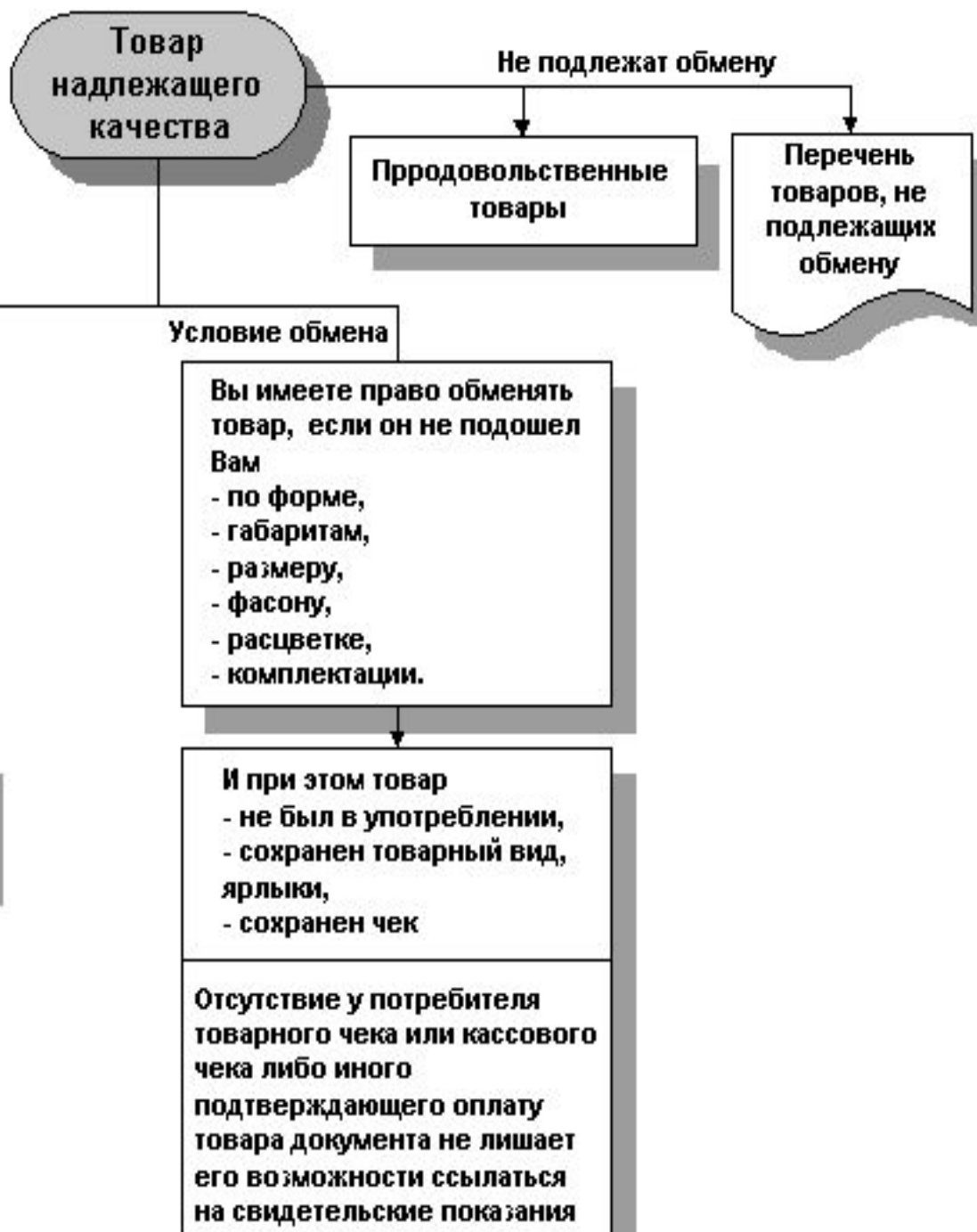
<b>Группа товаров длительного пользования, на которые требование о безвозмездном предоставлении аналогичного товара не распространяется</b>	<b>В том числе</b>
<b>Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним (кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами), прогулочные суда и плавсредства</b>	
<b>Мебель</b>	
<b>Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях</b>	<b>Электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла</b>
<b>Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи</b>	<b>Бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары</b>
<b>Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия</b>	

## **Перечень технически-сложных товаров в отношении которых требование о замене может быть предъявлено потребителем только при обнаружении в нем существенных недостатков**

- 1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
- 3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
- 5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
- 7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
- 8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
- 9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
- 10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
- 11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
- 12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

**Вы купили качественный товар.**

**Право на обмен**



Потребитель обращается с требованием обмена(возврата) товара надлежащего качества.

ДА

С момента покупки прошло 14 дней

НЕТ

ДА

Товар входит в Перечень №55 от от 19 января 1998 г.

НЕТ

НЕТ

Товар входит в п.11 вышеуказанного Перечня

ДА

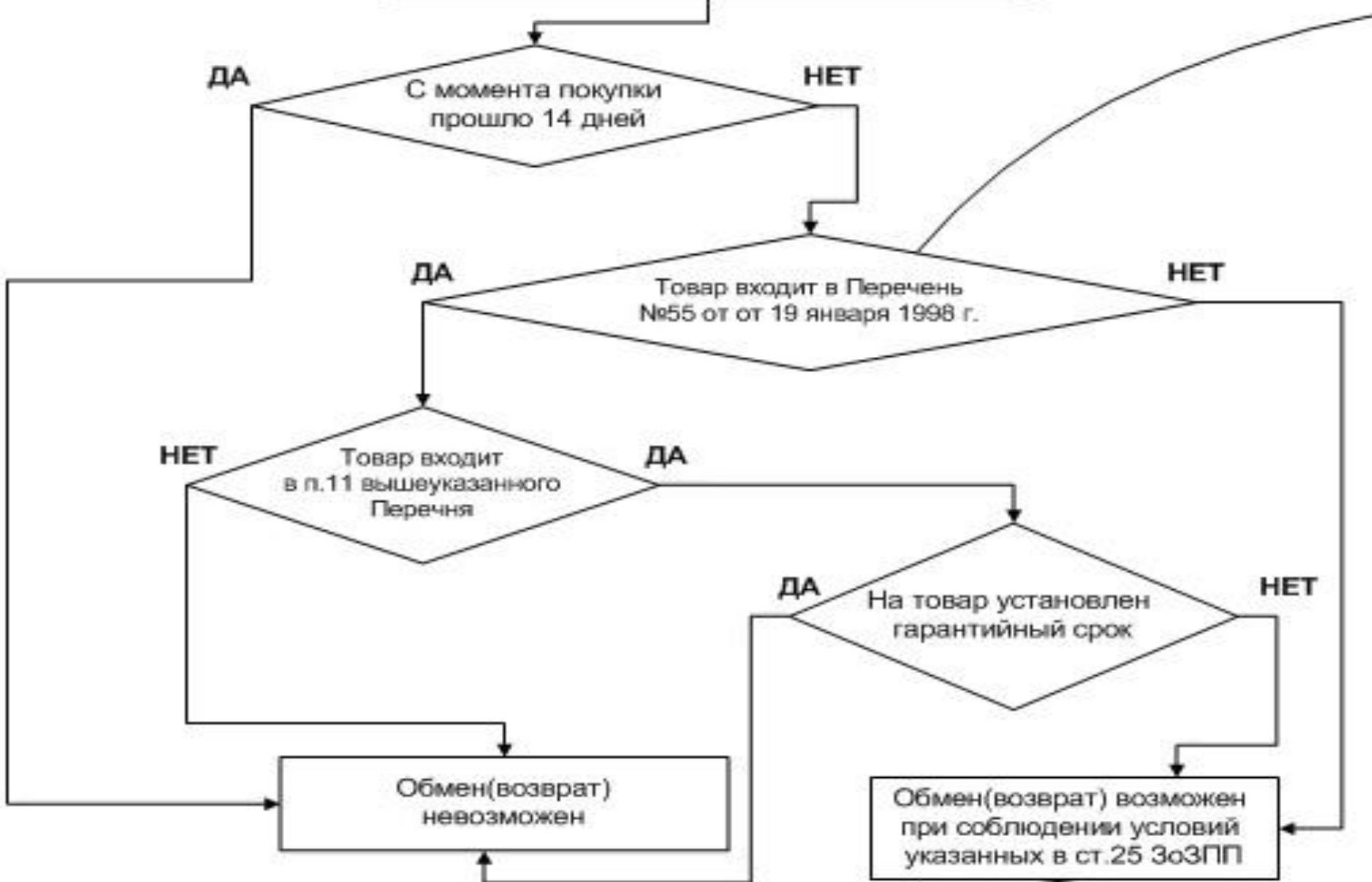
ДА

На товар установлен гарантийный срок

НЕТ

Обмен(возврат) невозможен

Обмен(возврат) возможен при соблюдении условий указанных в ст.25 ЗоЗПП





## **Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар**

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

## **Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар**

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)
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)

# Дистанционный способ продажи товара

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков или иными способами.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре и информация о порядке и сроках возврата товара.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

# Нарушение сроков выполнения работы (услуги). Ваши права

Нарушение сроков выполнения

Что это

**Просрочка:**  
- срока начала выполнения,  
- промежуточных сроков,  
- срока окончания выполнения,  
- или во время выполнения стало очевидным, что работа (услуга) не будет выполнена в срок



Обнаружены недостатки работы (услуги) в пределах гарантийного срока. Ваши требования

Обнаружены недостатки работы (услуги)

До принятия - любые недостатки

После принятия - только скрытые недостатки

В ходе выполнения или при принятии работы (услуги)

Если гарантийный срок установлен

Если гарантийный срок не установлен

Если гарантийный срок установлен, но меньше 2 лет (5 лет для недвижимости)

До истечения гарантийного срока

В течение 2 лет (5 лет для недвижимости)

После истечения гарантийного срока, но в пределах 2 лет (5 лет для недвижимости)

Вы имеете право предъявить исполнителю на Ваш выбор одно из 4 требований:  
1) безвозмездное устранение недостатков;  
2) соответствующее уменьшение цены  
3) безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы;  
4) возмещение понесенных расходов по устранению недостатков

Исполнитель отвечает за эти недостатки, если не докажет, что они возникли -- после принятия работы (услуги) потребителем -- вследствие  
- нарушения им правил использования,  
- действий третьих лиц  
- непреодолимой силы

Исполнитель отвечает за эти недостатки, если потребитель докажет, что они возникли -- до ее принятия им -- или по причинам, возникшим до этого момента

Если недостатки - существенные Вы имеете право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков

Бремя доказательства - на исполнителе

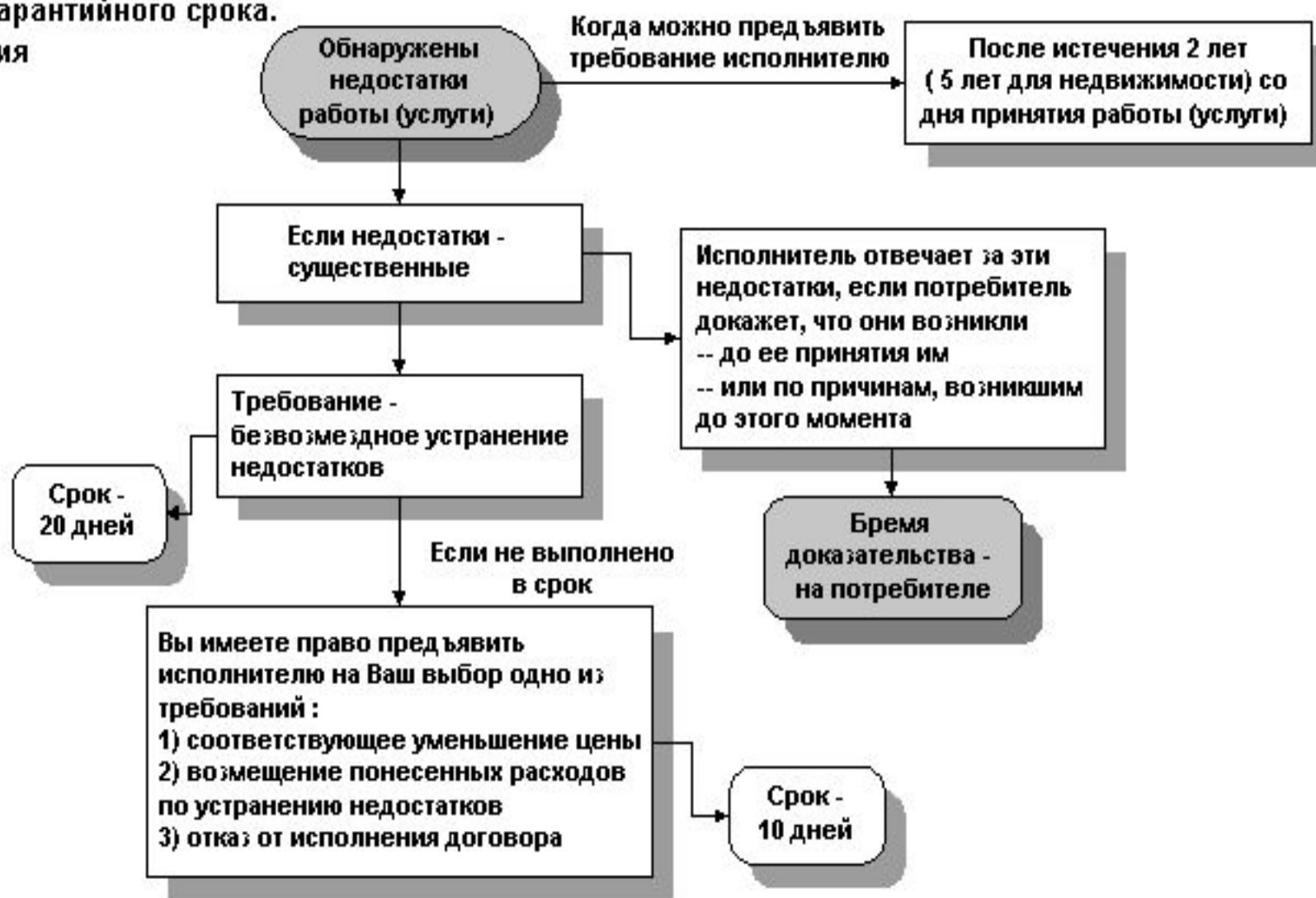
Бремя доказательства - на потребителе

Удовлетворение требований 1,3,4 не освобождает исполнителя от выплаты неустойки за нарушение срока

Что такое скрытые недостатки  
Недостатки, которые невозможно было установить при принятии работы - скрытые

**Обнаружены недостатки работы (услуги)  
по истечению гарантийного срока.**

**Ваши требования**



**Если нарушены любые сроки,  
Вы вправе:**

- изменить требование,
- требовать неустойку

**Работа (услуга) выполняется  
в срок и без недостатков.  
Ваши права**



В соответствии с 33 ст. закона «О ЗПП» на выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.



## **Выполнение работы из материала исполнителя**

Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

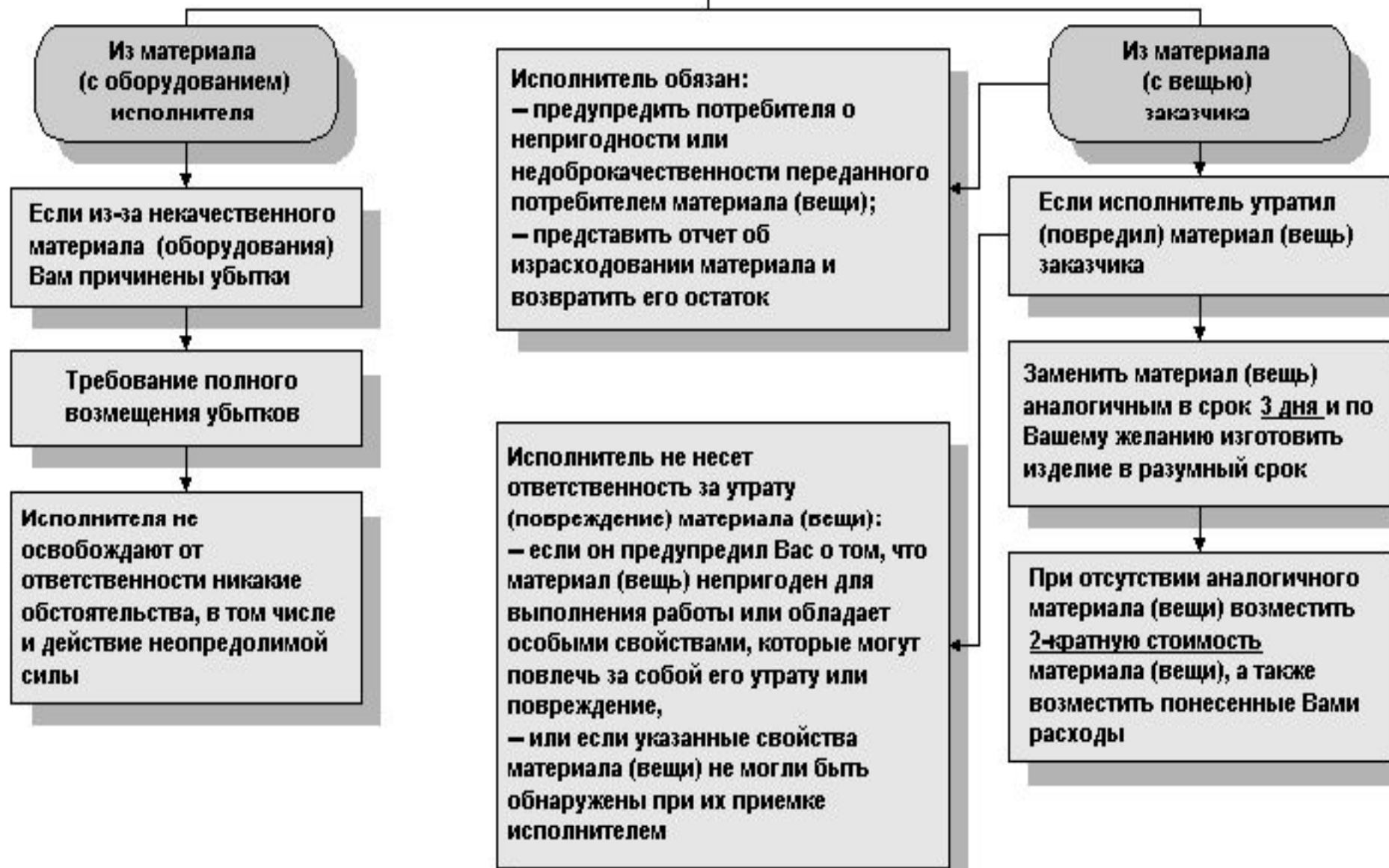
Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

# Выполнение работы из материала исполнителя и из материала заказчика. Ваши права

## Выполнение работы



Требование потребителя	Срок устранения
<p>Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).</p>	<p>Срок не определен в письменной форме соглашением сторон – <b>незамедлительно</b>; Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме - не должен превышать <b>сорок пять дней</b>.</p>
<p>В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар.</p>	<p>в течение <b>семи дней</b>, при необходимости дополнительной проверки качества - в течение <b>двадцати дней</b>; если отсутствует необходимый для замены товар - в течение <b>месяца</b> со дня предъявления требования. Если для замены товара требуется более семи дней - в течение <b>трех дней</b> предоставить во временное пользование товар, обладающий такими же основными потребительскими свойствами</p>
<p>Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.</p>	<p>подлежит удовлетворению в течение <b>десяти дней</b> со дня предъявления соответствующего требования.</p>
<p>Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя.</p>	<p>за каждый день просрочки неустойка (пеня) в размере <b>одного процента</b> цены товара</p>

<p>В случае нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.</p>	<p>за каждый день просрочки - неустойка (пеня) в размере <b>половины процента</b> суммы предварительной оплаты товара.</p>
<p>Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков.</p>	<p>подлежат удовлетворению продавцом в течение <b>десяти дней</b> со дня предъявления соответствующего требования.</p>
<p>Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.</p>	<p>подлежат удовлетворению продавцом в течение <b>14 дней</b> не считая дня покупки товара</p>
<p>Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы.</p>	<p>подлежит удовлетворению в течение <b>трех дней</b> со дня возврата указанного товара.</p>
<p>Отказ от товара купленного дистанционным способом.</p> <p>В случае если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара.</p>	<p><b>в любое время до его передачи</b>, а после передачи - в течение <b>семи дней</b>.</p> <p>потребитель вправе отказаться от товара в течение <b>трех месяцев</b> с момента передачи товара.</p>
<p>При отказе потребителя от товара, купленного дистанционным способом.</p>	<p>не позднее <b>десяти дней</b> со дня предъявления потребителем соответствующего требования, за исключением расходов за доставку товара</p>
<p>Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).</p>	<p>за каждый день просрочки неустойка (пеня) в размере <b>трех процентов</b> цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена – от общей цены заказа.</p> <p>Сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа.</p>
<p>Требования об уменьшении цены за выполненную работу, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.</p>	<p>подлежат удовлетворению в <b>десятидневный</b> срок со дня предъявления соответствующего требования.</p>

# Как защитить свои права



Можно устно разъяснить свои законные требования, предъявить письменную претензию

Разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может защищать в суде

Можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу

Самостоятельно

Адвокат (юрист)

Общество потребителей

Можете добиться полного возмещения убытков, морального вреда

Суд

Как защитить свои права

Отдел защиты прав потребителей в местной администрации

В суд можно обращаться:  
- по месту жительства,  
- по месту нахождения ответчика,  
- по месту заключения или месту исполнения договора

Госторгинспекция

Можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и др.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Если Вас обманули в магазине или плохо накормили в столовой, то проверят Вашу жалобу и заставят возместить ущерб

Организует прием граждан, обеспечивает рассмотрение их обращений, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы

Закон РФ " О защите прав потребителей", глава IV "Государственная и общественная защита прав потребителей" четко определяет данные органы:

- Федеральный антимонопольный орган в лице Новосибирского территориального управления МАП России - осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ по защите прав потребителей;
- Федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы);
- Новосибирский центр стандартизации, метрологии и сертификации;
- Областной и городской центр санэпиднадзора;
- Управление ветеринарии с ветеринарно-санитарной инспекцией;
- Управление госторгинспекции по качеству товаров, торговле и защите прав потребителей и др. осуществляют контроль за соблюдением требований по безопасности и качеству товаров (работ, услуг) о пределах своей компетенции.

Все указанные органы обладают правом налагать штрафные санкции и запрещать выпуск и реализацию товаров (прекращать оказание услуг и работ).

В соответствии со ст. 44 - защиту прав потребителей осуществляют органы местного самоуправления, которые вправе самостоятельно формировать соответствующие структуры. В Новосибирске это комитет и отделы по защите прав потребителей во всех районах города.

В соответствии со ст. 45 Закона РФ " О защите прав потребителей" создан Союз по защите прав потребителей Новосибирской области, который осуществляет деятельность в соответствии с Федеральным Законом "Об общественных объединениях" и их уставами.

В городе создана система защиты прав потребителей, нормативно-законодательная база, материально-техническая база экспертизы и сертификации, информация об опасных товарах (работах, услугах) систематически доводится до населения через средства массовой информации.

Основные направления деятельности органов по защите прав потребителей:

- информационно - просветительская;
- организация правовой защиты;
- механизм реализации защиты.

## Органы и организации, защищающие права потребителей в Новосибирской области

№	Адрес	Телефоны
1	Новосибирское территориальное управление МАП России	Ул. Кирова,3 23-66-85
2.	Новосибирский центр стандартизации, метрологии и сертификации	Ул. Революции, 36 10-03-08
3.	Новосибирский областной центр санэпидемнадзора	Ул. Челюскинцев, 7а 20-20-89 20-75-97
4.	Новосибирский городской центр санэпидемнадзора	Ул. Фрунзе, 84 24-58-52 24-24-22
5.	Управление ветеринарии с ветеринарно-санитарной инспекцией	Ул. Достоевского, 9 18-43-24
6.	Управление госторгинспекции по качеству товаров, торговли и защите прав потребителей	Ул.Коммунистическая, 44 23-84-60
7.	Союз по защите прав потребителей	Красный проспект, 82, каб. 153 17-37-18
8.	Администрация Новосибирской области	Ул. Свердлова, 14 23-65-19 23-23-79
9.	Комитет по защите прав потребителей мэрии	Красный проспект, 34 22-19-41 22-32-70



## Отделы по защите прав потребителей районов г. Новосибирска

N		Адрес	Телефоны
1	Дзержинский	Пр. Дзержинского, 16	77-14-80 77-87-77
2	Железнодорожный	Ул. Ленина, 57	22-78-66
3	Заельцовский	Ул. Д. Ковальчук, 179	25-26-27 25-70-70
4	Калининский	Ул. Б. Хмельницкого, 2	76-03-38
5	Кировский	Ул. Петухова, 18	42-04-81 42-02-63
6	Ленинский	Ул. Станиславского, 6а	54-73-29 54-70-07
7	Октябрьский	Ул. Сакко и Ванцетти, 33	66-42-85 66-65-40 66-83-57
8	Первомайский	Ул. Физкультурная, 7	37-33-82
9	Советский	Пр. Лаврентьева, 14	33-36-26 33-37-72
10	Центральный	Ул. Коммунистическая, 33а	23-84-72

**КОМИТЕТ МЭРИИ Г.НОВОСИБИРСКА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**Телефон: +7(383)2274234 Адрес: Новосибирск г., Достоевского улица, д. 8**

**ОТДЕЛ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ЛЕНИНСКОГО**

**РАЙОНА Телефон: +7(383)3547007 Адрес: Новосибирск г., Станиславского улица, д. 6, оф. 304**

**ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В**

**СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
ПО НСО В Г. БЕРДСКЕ Телефон: +7(383)3320558 Адрес: Новосибирск г., Иванова  
улица, д. 6**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)3375337 Адрес: Новосибирск г., Физкультурная улица, д. 7, оф. 101,103**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ СОВЕТСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)3332773 Адрес: Новосибирск г., Лаврентьева просп., д. 14, оф. 207**

**КОМИТЕТ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И УЧАСТНИКОВ РЫНКА  
НЕДВИЖИМОСТИ ПРИ НОВОСИБИРСКОЙ АССОЦИАЦИИ РИЭЛТЕРОВ**

**Телефон: +7(383)2297537 Адрес: Новосибирск г., Димитрова проспект, д. 4, оф. 801**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ДЗЕРЖИНСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2791090 Адрес: Новосибирск г., Дзержинского проспект, д. 16, оф. 337,  
328**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЦЕНТРАЛЬНОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2231749 Адрес: Новосибирск г., Коммунистическая улица, д. 33, оф. 22**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАЕЛЬЦОВСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2209891 Адрес: Новосибирск г., Дуси Ковальчук улица, д. 272/4**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2760035 Адрес: Новосибирск г., Богдана Хмельницкого улица, д. 2, оф.  
13**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2227227 Адрес: Новосибирск г., Ленина улица, д. 57, оф. 321,322**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2664285 Адрес: Новосибирск г., Сакко и Ванцетти улица, д. 33, оф.  
412,414**

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
ПО НСО Телефон: +7(383)2202641 Адрес: Новосибирск г., Челюскинцев  
улица, д. 7А**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ КИРОВСКОГО РАЙОНА Г.  
НОВОСИБИРСКА Телефон: +7(383)2274859 Адрес: Новосибирск г.,  
Петухова улица, д. 18, оф. 130**