

# защита прав потребителей

- **Мало кому хочется ремонтировать новенький товар. Только купили и сразу в ремонт? Нет, не хотим! Даже, если не новенький, даже если сломался через полгода – не хотим ремонтировать! Но продавец заявляет – сдавайте в ремонт, больше ничем помочь не могу. Вот здесь и начинается нарушение закона! Нужно уточнить: речь идет о недостатках, обнаруженных в товаре в течение гарантийного срока или срока годности, а сам товар не относится к категории технически сложных товаров. Закон «О защите прав потребителей» именно потребителю дает право решать - что делать с таким товаром. Главное: требовать нужно что-то одно. Требовать заменить или вернуть деньги – это большая ошибка. Сроки для удовлетворения этих требований разные: для возврата денег - 10 дней, для замены – до 1-го месяца.**

**Если приобретателю была продана продукция, не отвечающая качеству, гражданин имеет право:**

- Требовать замены вещи на похожую, с теми же характеристиками;**
- Требовать замены вещи на аналогичную, с теми же характеристиками, но с перерасчетом цены покупки;**
- Требовать уменьшения стоимости вещи;**
- Потребовать устранения недостатков безвозмездно или просить возвращения затрат приобретателя на ликвидацию недочетов в товаре;**
- Отказаться от договора купли-продажи и потребовать вернуть уплаченные средства;**

# Возврат денег за некачественную продукцию

**Возврат денежных средств за некачественный товар – это право приобретателя за допущенное в отношении его нарушение закона.**

**Для отдачи денег обратно нужно обратиться к продавцу.**

**Обычно те производители и продавцы, которые ценят свою репутацию среди покупателей, не идут на конфликт.**

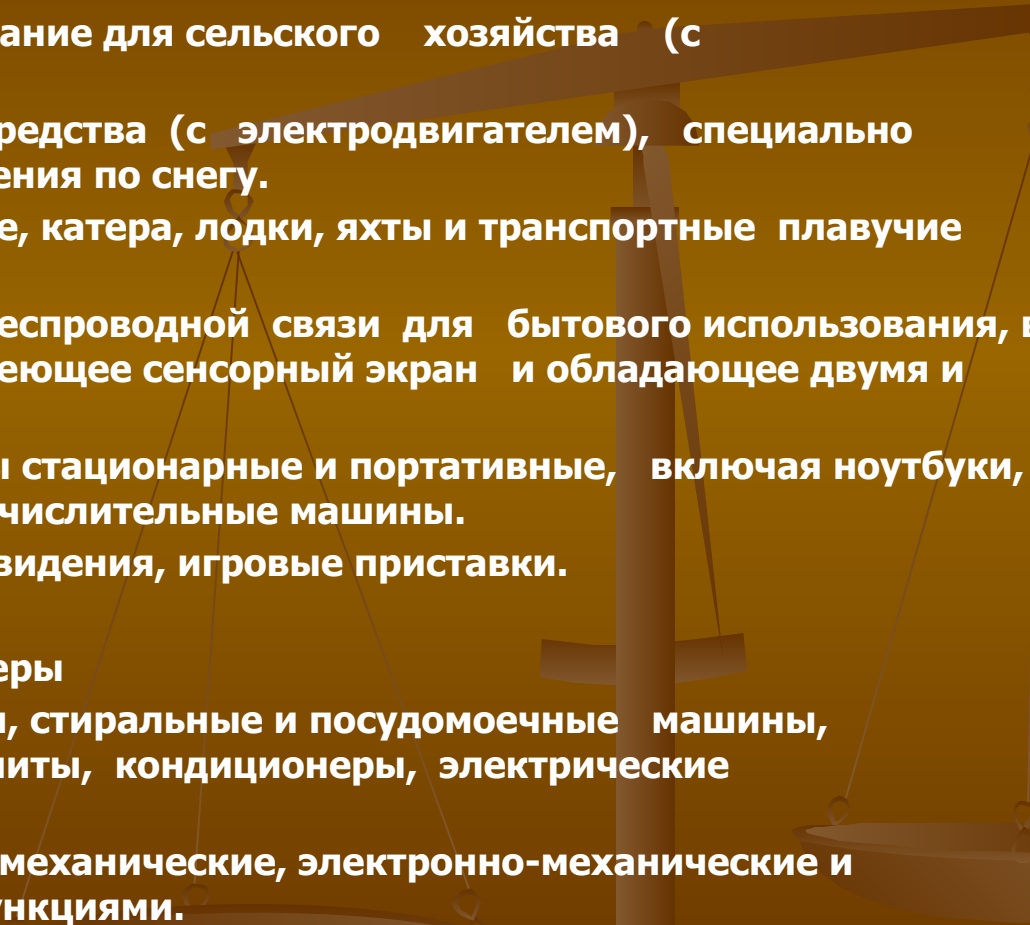
**Если сценарий развивается по-другому, следует написать заявление или претензию, адресованную руководителю магазина, где была куплена вещь.**

**Позиция руководства магазина может быть обусловлена двумя вариантами: покупателю отдают деньги, либо за счет магазина назначается экспертиза, которая должна указать на причины дефектов в товаре.**

**ВАЖНО: если в процессе экспертизы будет доказана вина покупателя в дефекте купленной вещи, услуги специалиста оплачивает он.**

# Условия возврата покупок

- 1. Купленной вещью не пользовались: сохранился ее внешний вид, полезные качества, производственные ярлыки и пломбы;**
- 2. Наличие товарного или кассового чека, свидетельствующие о покупке вещи, если этих документов нет, покупатель может ссылаться на очевидцев его приобретения;**
- 3. Вещь, которую приобретатель пришел возвращать или обменивать, не**

- 
- **Перечень технически сложных товаров**
  - **1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).**
  - **2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.**
  - **3. Тракторы, машины и оборудование для сельского хозяйства (с электродвигателем).**
  - **4. Снегоходы и транспортные средства (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.**
  - **5. Суда туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства (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.**
  - **9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки.**
  - **10. Телевизоры, проекторы.**
  - **11. Цифровые фото- и видеокамеры**
  - **12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические плиты, кондиционеры, электрические водонагреватели.**
  - **13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.**

- **Купили чайник. Гарантия - 1 год. Через 1.5 месяца он перестал работать. Решили вернуть деньги. Обратились к продавцу. В отделе брака потребителя заверили, что заменять или вернуть товар можно только в течение 15 дней с момента покупки и отправили чайник в ремонт. Продавец явно нарушил права потребителя. Срок в 15 дней установлен для возврата или замены некачественных технически-сложных товаров. Чайник таким товаром не**

# Права потребителя

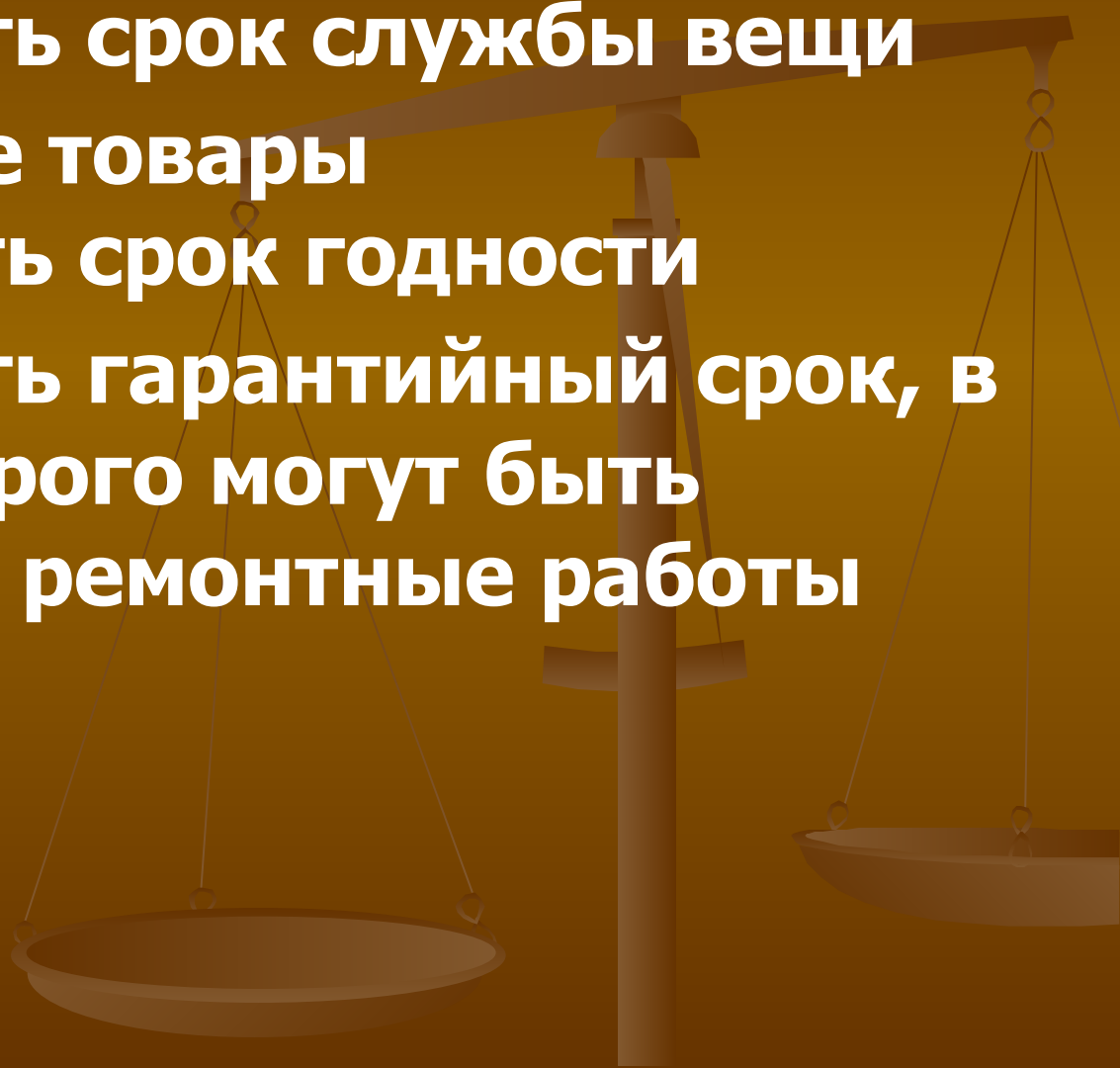
- Все товары и услуги должны соответствовать стандарту и санитарным нормам
- Потребитель имеет право на подробную информацию о товаре
- На этикетке должна быть указана марка производителя с адресом
- Потребитель имеет право на безопасный и качественный товар

## При дефектах:

- Право потребовать, чтобы недостатки были устранены в течении 20 дней
- Право договориться об уменьшении цены на товар с продавцом
- Право заменить аналогичным, но качественным товаром
- Право вернуть товар в магазин до определенного срока и вернуть деньги

# Права изготовителя

- **Устанавливать срок службы вещи**
- **На некоторые товары устанавливать срок годности**
- **Устанавливать гарантийный срок, в течение которого могут быть произведены ремонтные работы бесплатно**





# Что делать, если вам продали просроченные продукты

## Шаг 1

Принести просроченный товар в магазин. Согласно статье 18 Закона "О защите прав потребителей", потребитель имеет право в случае обнаружения в товаре недостатков требовать замены товара этой же марки или возврата денег. Желательно обратиться в магазин с чеком, но если вы его случайно выкинули, то вернуть товар без него тоже можно, если за продуктами вы ходили не одни, а со "свидетелями".

## Шаг 2

Согласно статье 25 Закона "О защите прав потребителей", отсутствие у потребителя товарного, кассового чека или другого подтверждающего оплату товара документа НЕ ЛИШАЕТ его возможности ссылаться на свидетельские показания. Но на практике этому положению закона продавцы склонны не доверять, уточняет менеджер качества продуктов питания. Дело в том, что сегодня рынок устроен таким образом, что продукты одних и тех же поставщиков продаются в разных супермаркетах, и если вы не предоставили чек, то на деле очень сложно доказать, что просроченный творог вы купили именно в каком-то конкретном магазине.

## Шаг 3

В любом случае, сослаться на закон нужно, но сработает ли это в отдельно взятом магазине, неизвестно. Сегодня практически в каждом супермаркете есть камеры видеонаблюдения, запись с которых может служить доказательством того, что вы были в этом магазине, поэтому можно потребовать установить факт покупки товара с помощью записи видеокamer. Бывают ситуации, когда товар не просрочен, но испорчен, и это тоже повод для его возврата, считает эксперт. Ведь это вина магазина, если они хранили молоко при неправильной температуре, или поставщика, который привез товар ненадлежащего качества в магазин. В данном случае нужно сослаться на статью 18 Закона "О защите прав потребителей" и настаивать на замене товара или возврате денег.

## Шаг 4

Если в магазине принципиально отказываются заменить товар или вернуть деньги, то можно написать жалобные письма в Роспотребнадзор или в организацию защиты прав потребителей. Телефоны этих учреждений всегда можно посмотреть прямо в магазине, на информационном стенде. Кроме того, можно написать письмо в Роспотребнадзор или пожаловаться на магазин на их официальном сайте. Если вы сфотографировали испорченный товар, то можно приложить эти фотографии к письму.

- Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал.
- Может ли он его поменять в магазине?



**Ответ:**

**В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»**

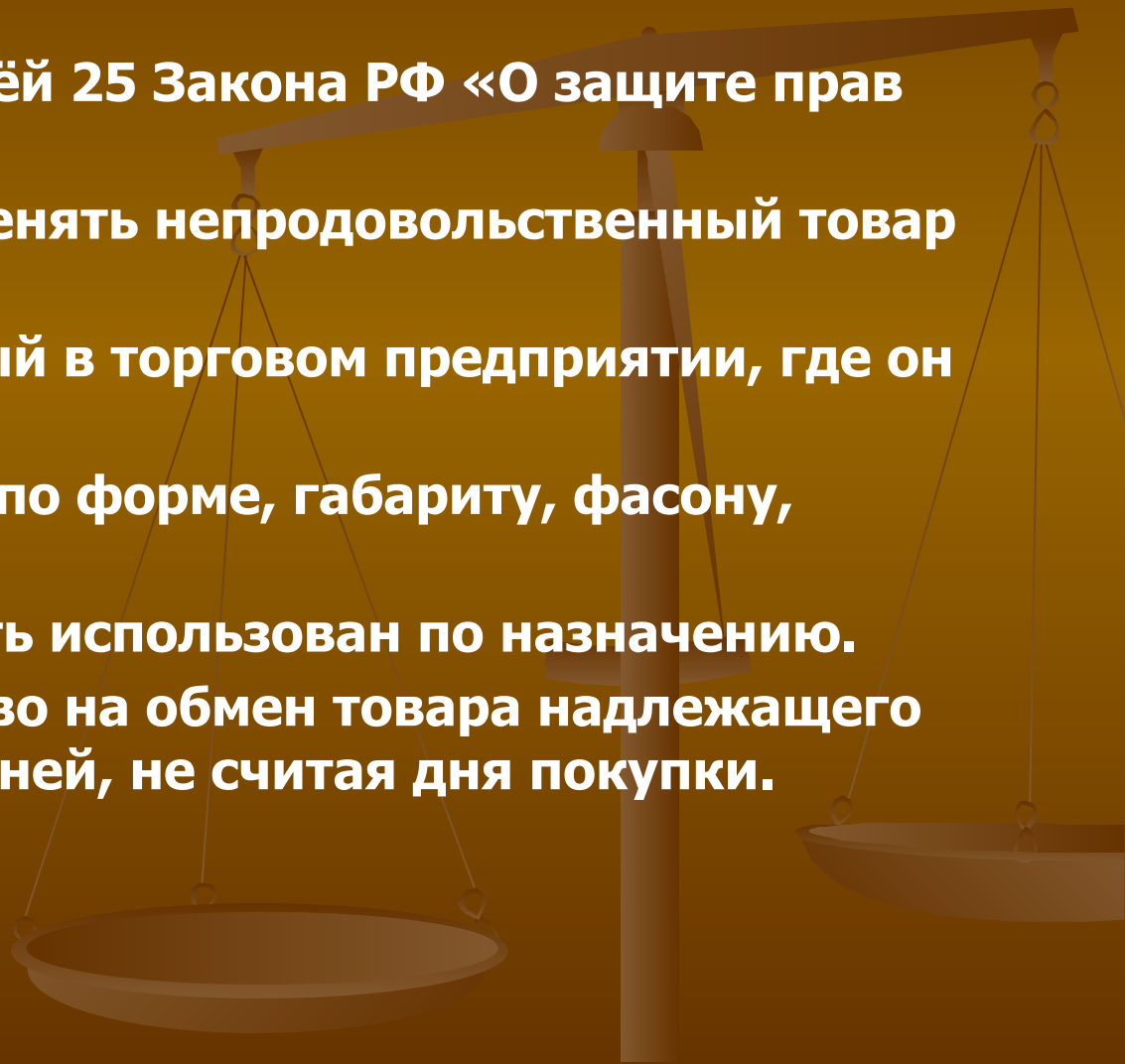
**покупатель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего**

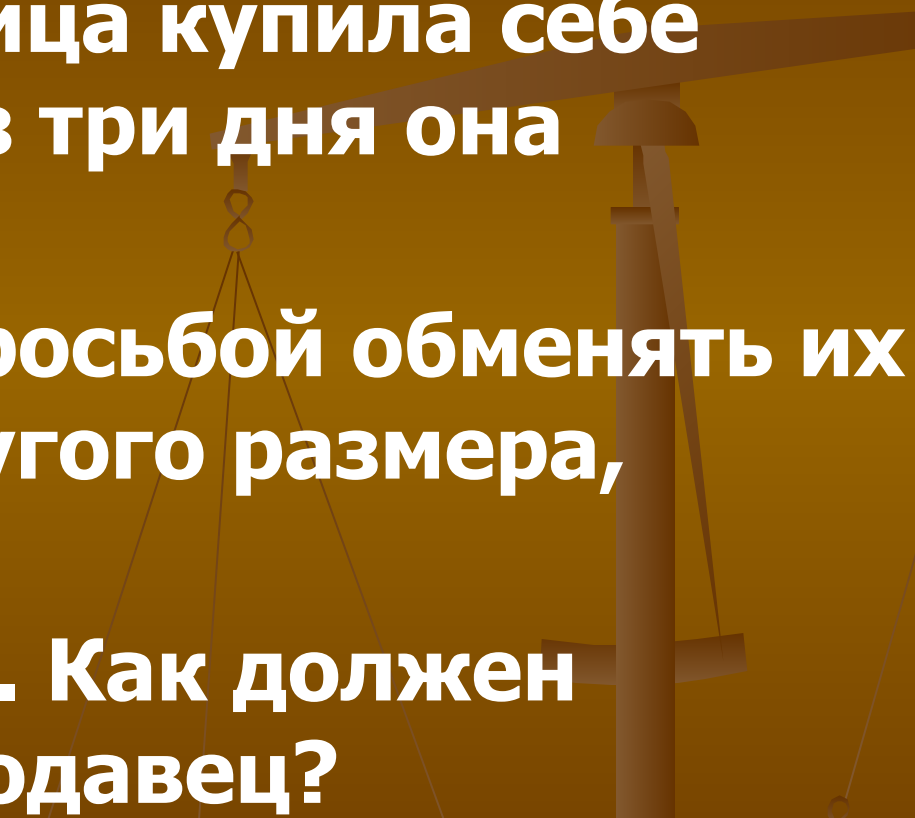
**качества на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретён,**

**если товар не подошёл по форме, габариту, фасону, расцветке или по иным**

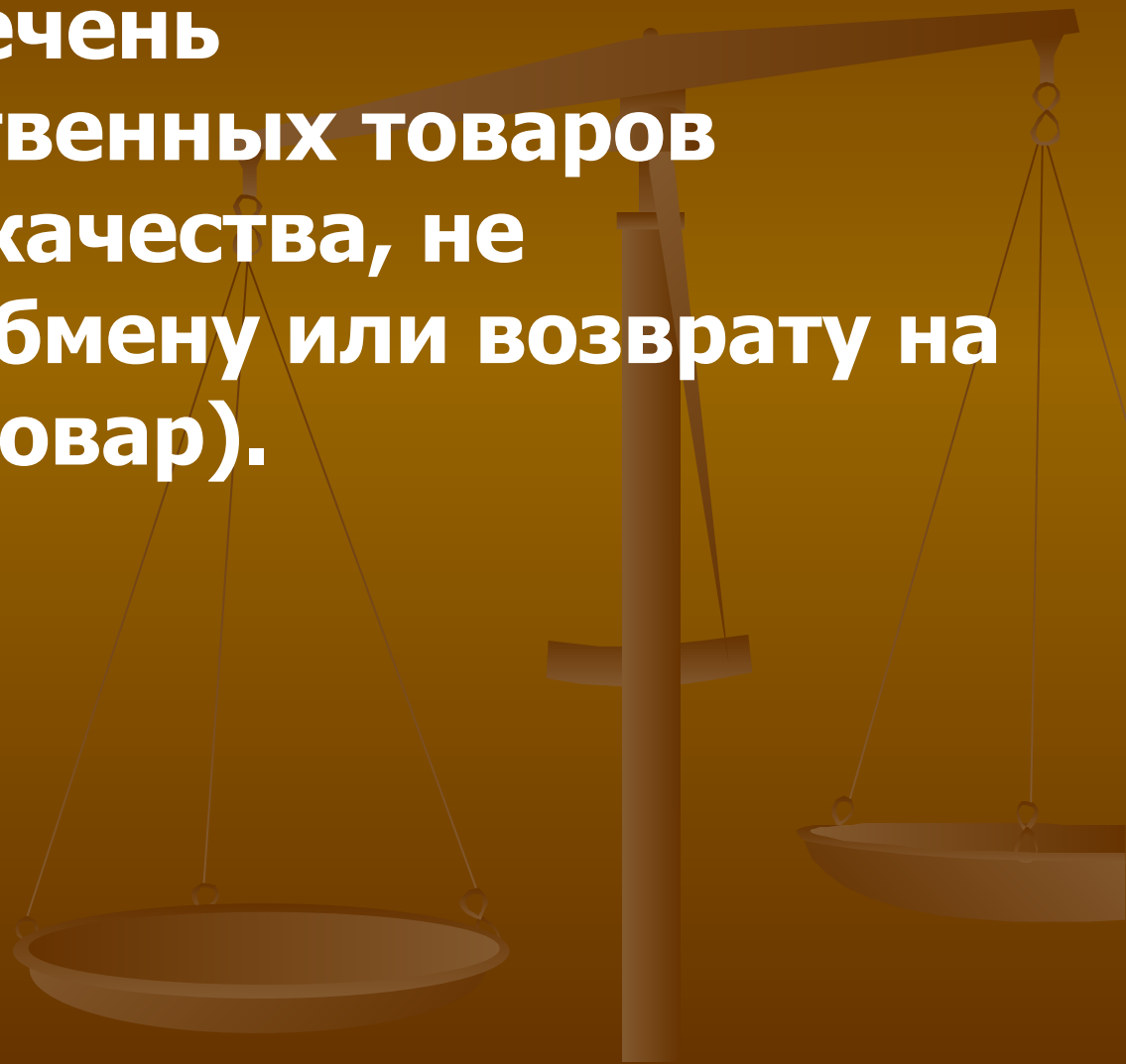
**причинам не может быть использован по назначению.**

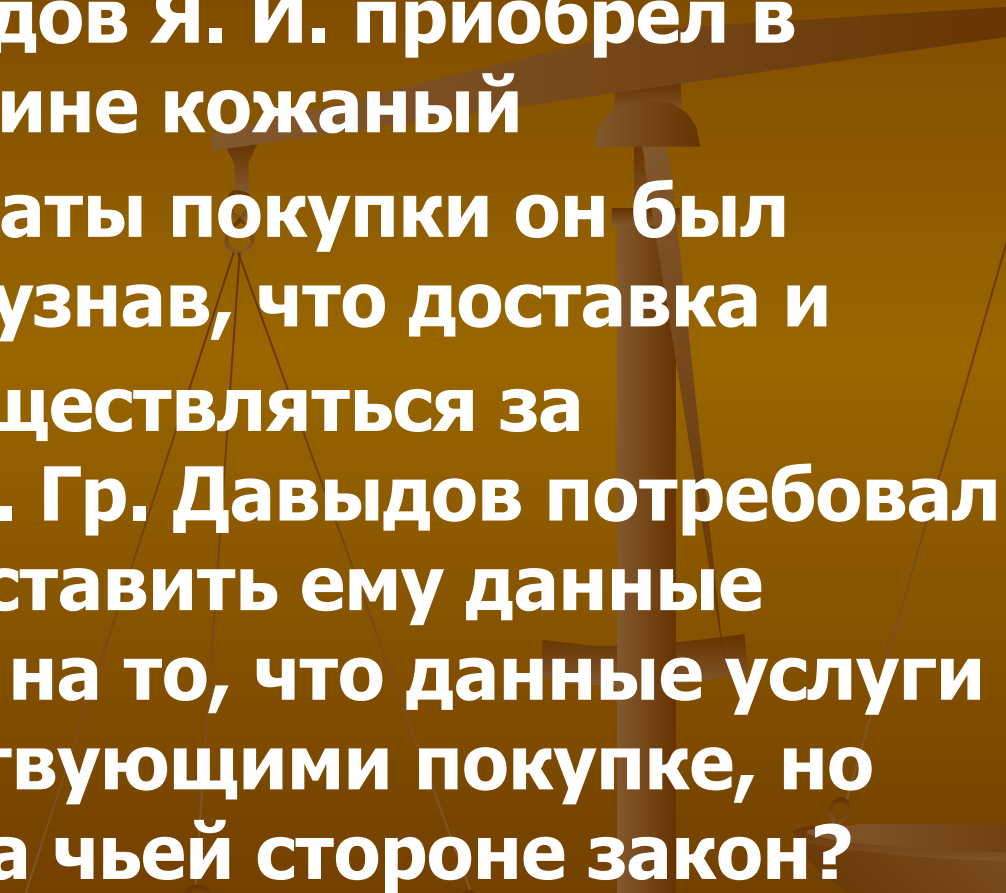
**Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.**



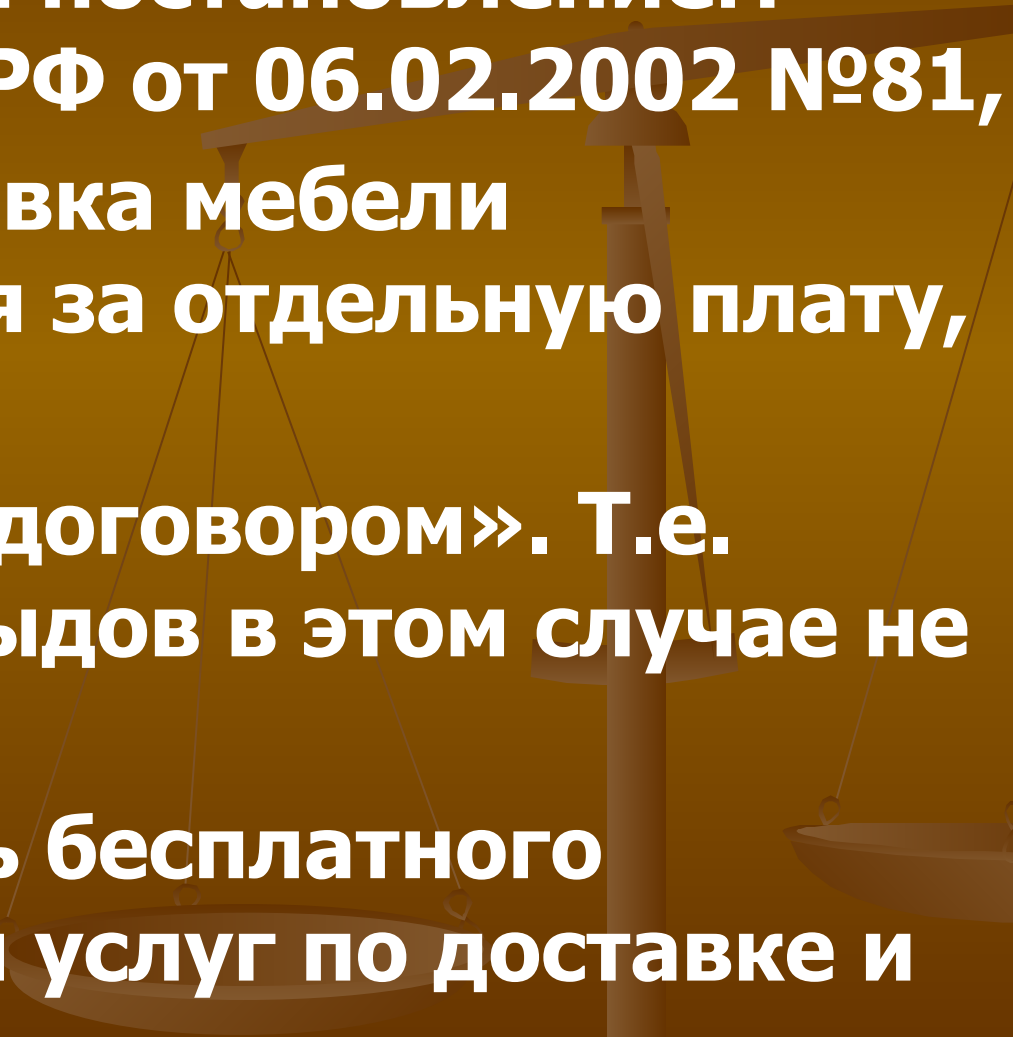
- 
- **Покупательница купила себе бигуди. Через три дня она обратилась к**
  - **продавцу с просьбой обменять их на бигуди другого размера, предоставив**
  - **кассовый чек. Как должен поступить продавец?**

**Отказать (Перечень  
непродовольственных товаров  
надлежащего качества, не  
подлежащих обмену или возврату на  
аналогичный товар).**

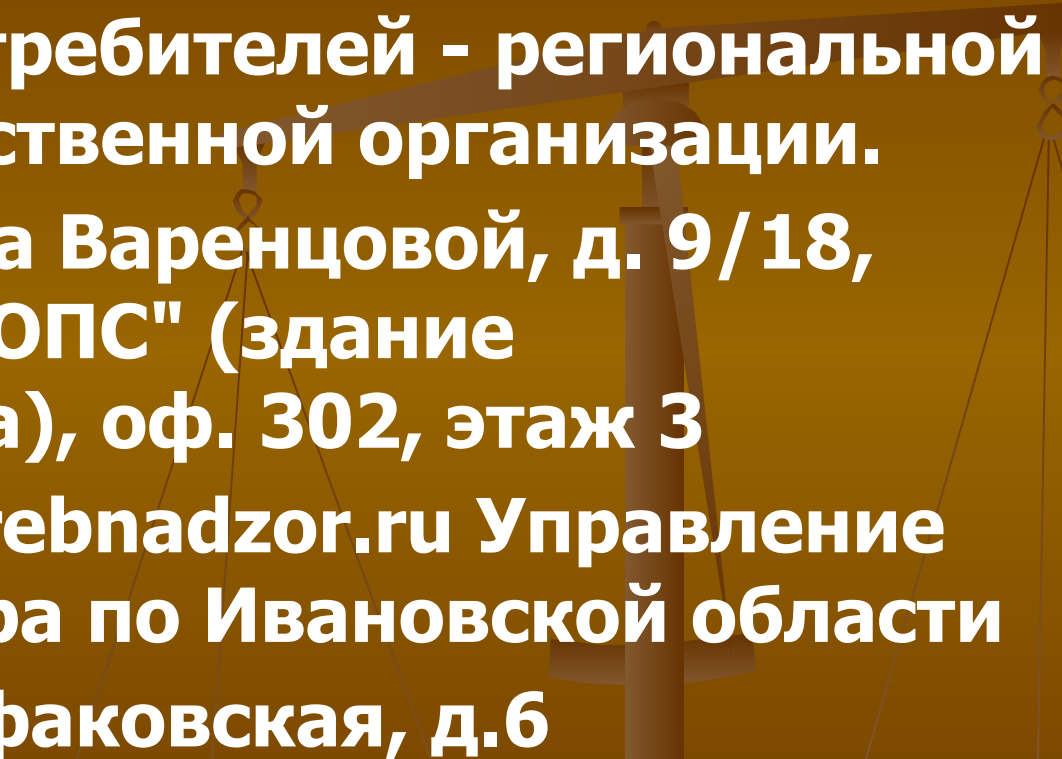




**Гражданин Давыдов Я. И. приобрел в мебельном магазине кожаный диван. После оплаты покупки он был крайне удивлен, узнав, что доставка и сборка будут осуществляться за отдельную плату. Гр. Давыдов потребовал бесплатно предоставить ему данные услуги, ссылаясь на то, что данные услуги являются сопутствующими покупке, но получил отказ. На чьей стороне закон?**



**В соответствии с особенностями  
продажи мебели п. 118,  
утвержденными постановлением  
Правительства РФ от 06.02.2002 №81,  
«сборка и доставка мебели  
осуществляются за отдельную плату,  
если иное не  
предусмотрено договором». Т.е.  
гражданин Давыдов в этом случае не  
имеет  
права требовать бесплатного  
предоставления услуг по доставке и  
сборке**

- <http://www.potrebitel-russia.ru>  
Объединение потребителей России
  - <https://ivzpp.ru> сайт Ивановского общества защиты прав потребителей - региональной областной общественной организации.
  - г. Иваново, улица Варенцовой, д. 9/18, Деловой центр "ОПС" (здание ОблПотребСоюза), оф. 302, этаж 3
  - <http://37.gospotrebnadzor.ru> Управление Роспотребнадзора по Ивановской области
  - г. Иваново, Рабфаковская, д.6
- 





После п.13, задание 2.