

Об основах потребительских знаний

Каждый день, совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), заключая договоры на выполнение работ, необходимо помнить, что все мы являемся **потребителями**.

Поэтому немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться.

КТО ЯВЛЯЕТСЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ?

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон), **потребитель** – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Следовательно, потребителем не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд или для осуществления предпринимательской деятельности.

Основные права потребителей

Законом "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом и другими законодательными актами установлено большое количество прав потребителей. Для их перечисления потребуется значительное время. Делать этого мы не будем, а остановимся на основных правах потребителей. Несомненно к основным правам относятся:

1.Право потребителя на качество товара, работы и услуги

ПРАВО НА КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право означает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан

передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

2. Право на безопасность товара, работы и услуги

ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинять вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Срок службы товара (работы) – период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Срок годности товара (работы) – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению. Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям.

3. Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце

ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

Данное право означает, что потребителю **своевременно** должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы, о реализуемых товарах (работах, услугах), обеспечивающая возможность их правильного выбора. Указанная информация должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке в наглядной и доступной форме принятыми способами.

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

- ❖ наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- ❖ 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, биологически активных добавок, 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;
- ❖ гарантийный срок, если он установлен;
- ❖ правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- ❖ срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, 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 (работ, услуг);
- ❖ 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.

4. Ряд прав (возврат денег, замена товара, ремонт или уменьшение цены) при обнаружении в товаре недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет со дня передачи товара

5. Право участия в проверке качества товара и право присутствия при экспертизе товара

6. Право на возмещение убытков, возникших вследствие продажи товара ненадлежащего качества

7. Право на возврат денег при нарушении срока передачи полностью или частично предварительно оплаченного товара

8. Право на обмен товаров надлежащего качества

9. Право на отказ от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней при дистанционной продаже

10. Право на получение результата работы или услуги в установленный договором срок

11. Ряд прав (возврат денег, повторное выполнение работы или оказание услуги, устранение недостатков или уменьшение цены) при обнаружении в работе или услуге недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет

12. Право на отказ от исполнения договора выполнения работ, оказания услуг в любое время

13. Право на возмещение убытков, возникших при выполнении работ, оказании услуг

ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

Данное право означает, что за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец и т.д.) несет ответственность, предусмотренную законом или договором в виде возмещения убытков, неустойки (пени), а также уплате штрафа.

14. Право на судебную защиту

ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ

В соответствии со ст. 17 Закона защита прав потребителей осуществляется судом.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- ❖ нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;
- ❖ жительства или пребывания истца;
- ❖ заключения или исполнения договора;
- ❖ если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

*Направлено для публикации
филиалом ФБУЗ «Центр гигиены
и эпидемиологии в Московской области»
в городе Химки, Волоколамском, Истринском,
Лотошинском, Шаховском, Красногорском
районах обращением
от 11.03.2022 № 450-02-046*