

# Памятка по защите прав потребителей

## Рекомендации по защите прав потребителей

### *Основные права потребителей:*

- право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах;
- право на приобретение товара надлежащего качества;
- право на свободный выбор товаров и услуг;
- право на безопасность работ и услуг;
- право на обмен качественного товара;
- право на освобождение от уплаты государственной пошлины при обращении в суд;
- право на выбор суда;
- право на просвещение в области защиты прав потребителей.

### *Памятка для потребителя может содержать следующие сведения:*

#### **Закон «о защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1**

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах). А так же право на просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, и определяет механизм реализации этих прав.

Потребитель - 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;

Изготовитель (исполнитель) - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

### **Право потребителя на информацию об изготовителе, продавце**

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

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации (ИНН/ОГРН) и наименовании зарегистрировавшего его органа. Информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли

потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца.

Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается ими самостоятельно.

### **Право потребителя на безопасность товара, услуги**

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, являются обязательными и устанавливаются законом.

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

установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) 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.

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

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в полном объеме.

### **Сроки выполнения отдельных требований потребителя**

1. Если товар ненадлежащего качества:

- Возврат денежных средств, уменьшение покупной цены, возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьими лицами, возмещении убытков –10 ДНЕЙ.
- Замена товара–7 ДНЕЙ, при необходимости проведения проверки качества- 20 ДНЕЙ.
- Устранение недостатков (гарантийный ремонт) – не более 45 ДНЕЙ.
- Предоставление аналогичного товара на время ремонта - 3 ДНЯ.

2. Если товар надлежащего качества:

- Обмен товара–В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ (либо по соглашению при поступлении аналогичного товара в продажу).
- Возврат денежных средств– 3 ДНЯ.

При некачественно выполненной работе (оказанной услуге) -требования об уменьшении цены,о возмещении расходов на устранение недостатков, возврате денежных средств, возмещении убытков - 10 ДНЕЙ.

### **Размеры неустойки по закону о защите прав потребителей**

1. За нарушение сроков: возврата денежных средств, замены товара, предоставление аналогичного товара, превышение сроков ремонта – 1 % от цены товара за каждый день просрочки. Неустойка = цена товара \* количество дней просрочки \* 1/100.

2. За нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара – 0,5 % от суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки.

Неустойка = сумма оплаты \* количество дней просрочки \* 0,5/100.

Сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

3. За нарушение сроков выполнения работ – 3 % от цены работ за каждый день просрочки. Если цена работ не определена, то неустойка считается от общей суммы договора Неустойка = стоимость работ (общая сумма договора) \* количество дней просрочки \* 3/100.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида работ или общую цену заказа.

### **Срок службы, срок годности, гарантийный срок на товар**

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.

СРОК СЛУЖБЫ - период, в течение которого изготовитель(исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. Изготовитель обязан устанавливать срок службы товара длительного пользования.

**СРОК ГОДНОСТИ** - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности.

**ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК** - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

***Нормативно правовые акты по защите прав потребителей:***

- Закон о защите прав потребителей от 7.02.1992 № 2300-1;
- Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»;
- Актуальный комплексный план мероприятий по защите прав потребителей в районе.

5. Контактные данные для связи по вопросам защиты прав потребителей:

- Номер телефона представителя (отдела) в районе (ФИО, адрес, часы работы)
- Контактные данные отдела по защите прав потребителей Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области:

8(48 42) 55-15-42

8(48 42) 55-40-76

В рабочие дни с 10-00 до 17-00, перерыв на обед с 12.00 до 12.45.

В электронном виде обращения, заявления, жалобы могут быть направлены по средствам размещения в соответствующем разделе «Прием обращений» официального интернет-сайта Управления, либо на адрес электронной почты E-mail: [microb@kaluga.ru](mailto:microb@kaluga.ru).

Управление Роспотребнадзора по Калужской области (Управление) (г. Калуга, ул. Чичерина, 1а).

- Номер телефона круглосуточной «Горячей линии» Государственной жилищной инспекции:

8-800-450-01-01;

8(4842)27-77-77