

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, *Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»* (далее – Закон), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.



1. Потребитель должен знать, что при продаже товаров продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

памятка ПОТРЕБИТЕЛЮ

2. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 18 Закона (замена на товар этой же марки, другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительное безвозмездное устранение 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).

3. В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору потребитель вправе потребовать (ст. 18 Закона): - замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); - замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; - соразмерного уменьшения покупной цены; - незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально; - 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 (автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, катера, яхты, лодочные моторы, холодильники и морозильники, стиральные машины автоматические, персональные компьютеры с основными периферийными устройствами, тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки и мотокультиваторы) **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 15 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 установленных настоящим Законом 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.

Помните! **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.**

4. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества, в течение 14 дней, не считая дня его покупки, на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Перечень товаров, не подлежащих обмену (например, мебель бытовая, фото- и киноаппаратура, телефонные аппараты и др.) по вышеуказанным основаниям утверждается Правительством Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55).

5. Потребитель вправе осуществить защиту своих прав в суде. 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.