

Какие права есть у потребителя?

Потребитель имеет право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), а также право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Кто такой потребитель?

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.

Признаки потребителя как участника отношений в области защиты прав потребителей:

- это физическое лицо - гражданин
- контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах (услугах))
- наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги)
- цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) - исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Какие права есть у потребителя?

Право на качество

Право на качество обеспечивает потребителю извлечение из товара (работы, услуги) заявленных потребительских свойств. Любой товар или услуга должны соответствовать заявленным характеристикам. Если же приобретенные товар, работа, услуга не имеют четкого описания, то они должны быть пригодны для тех целей, для которых обычно используются.

Наличие неоговоренных недостатков в товаре является основанием для того, чтобы вернуть товар и предъявить в установленные сроки к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) следующие требования: возместить убытки, причиненные вследствие покупки товара ненадлежащего качества, компенсировать моральный вред, а также выплатить неустойку.

Аналогичные права предоставляются потребителю в случае оказания некачественной услуги, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) или в случае выполнения работ с недостатками.

Право потребителя на качество товара включает:

- ремонт и техническое обслуживание товара в течение срока его службы
- замена товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества
- соразмерное уменьшение стоимости товара в случае обнаружения в товаре недостатков, о которых продавец не сообщил
- безвозмездное устранение недостатков товара
- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

Право потребителя на качество работы включает:

- безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы
- уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги) при обнаружении в ней недостатков

Право на безопасность

Безопасность товара (работы, услуги) предполагает его безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а при их отсутствии - в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Безопасность обеспечивается системой обязательных требований, закрепленных в нормативно-правовых актах.

Потребителю гарантируется возмещение в полном объеме вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков или необеспечения безопасности товара (работы, услуги), а также в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг). Убытки возмещаются сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором. Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), также возмещаются в полном объеме.

Право на информацию

Потребителю гарантировано право требовать предоставления необходимой и достоверной информации, в частности:

- о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения
- о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги)
- об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы

- о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара

При заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) информация об их условиях должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме.

Предоставляемая потребителю информация о товарах (работах, услугах) должна обеспечивать возможность их правильного выбора.

Если недостоверная или неполная информация привела к причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя или к неправильному выбору, то потребитель вправе требовать расторжения договора и возмещения вреда и понесенных убытков.

Право на защиту

Если потребителю не удалось добиться соблюдения прав в добровольном порядке, соответствующее требование подлежит рассмотрению в суде по выбору потребителя:

- по месту нахождения организации или по месту жительства индивидуального предпринимателя;
- по месту жительства или пребывания потребителя;
- по месту заключения или исполнения договора.

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной суммы.

Право обращаться в Роспотребнадзор как специальный уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей, который вправе, в частности:

- проводить внеплановые проверки изготовителей, продавцов, исполнителей и иных организаций
- принимать меры по предотвращению нарушений
- привлекать виновных лиц к административной ответственности
- участвовать в судебной защите прав конкретных потребителей

- подавать иски о защите неопределённого круга лиц
- давать разъяснения законодательства в области защиты прав потребителей

Право объединяться в ассоциации и союзы, которые наделены, в частности, следующими правами:

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей
- участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей
- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

**Территориальный отдел Управления
Роспотребнадзора по Красноярскому краю в
г.Минусинске**

Адрес: 662610, г.Минусинск, ул.Комарова, 1

Телефон/факс: 8 (391-32) 5-70-88, 2-30-84

E-mail: minusinsk@24.rospotrebnadzor.ru