

Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» в городе Междуреченске, в городе Мыски и Междуреченском районе

Знай свои права, потребитель.

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.

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, потребителями не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.), является **Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г.,**

устанавливающий следующие основные права потребителей:

* Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона о ЗПП требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 (двух) лет, и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 (двух) лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 18 Закона о ЗПП, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (см. статья 19 Закона о ЗПП).

* Перечень технически сложных товаров, утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

* Существенный недостаток товара (работы, услуги) – это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки (см. преамбулу Закона о ЗПП, а также Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17"О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей")

* Сроки удовлетворения требований потребителя:

- **безвозмездное устранение недостатков** – по соглашению сторон, но не более 45 (сорока пяти) дней. Гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался (со дня обращения с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта) (см. статья 20 Закона о ЗПП);

- **замена товара** – 7 (семь) дней, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 (двадцати) дней. Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара. Если в момент предъявления требования необходимый товар отсутствует – в течение месяца. Гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи нового товара потребителю (см. статья 21 Закона о ЗПП);

- **отдельные требования** (соразмерное уменьшение покупной цены, возврат уплаченной за товар денежной суммы, возмещение убытков) – в течение 10 (десяти) дней (см. статья 22 Закона о ЗПП)

Порядок предъявления требования (претензии):

Претензия может быть составлена в свободной форме. В претензии должны быть в обязательном порядке указаны:

- наименование продавца и его адрес;
- данные потребителя (ФИО, адрес, телефон);
- описание ситуации - где и когда был приобретен некачественный товар, его