

Права потребителя

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предоставляет потребителям следующие права:

Статья 8,9,10, 11 - Право на информацию:

- Об изготовителе, режиме его работы и адресе.
- О продавце, режиме его работы и адресе.
- О товаре, работе, услуге (гарантийные сроки, сроки годности, правила использования, состав, потребительские свойства и т.д.).

Статья 7 - Право на качество и безопасность товаров (услуг). Безопасность товара при обычном использовании, транспортировке, хранении и утилизации для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды и имущества потребителя.

Статья 18 - Право на присутствие при проверке качества товара.

Статья 13, 14 - Право на возмещение убытков, вреда, причиненного жизни и здоровью.

Статья 17 - Право на судебную защиту.

Статья 3 - Право на просвещение в области защиты прав потребителей.

Согласно статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении в товаре недостатков потребитель вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения 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.

Согласно статье 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении в услугах или работах недостатков потребитель вправе требовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Согласно статье 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» при нарушении сроков выполнения работ, оказания услуг потребитель вправе:

назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

- потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Защита нарушенных прав

Досудебная	Судебная
<ul style="list-style-type: none"> • Претензионный порядок (претензия в адрес продавца в 2 экземплярах) • Обращение в контролирующие органы (Роспотребнадзор, Роскомнадзор и др.) • Обращение в прокуратуру 	<ul style="list-style-type: none"> • Выбор суда потребителем (по месту жительства истца, по месту нахождения ответчика, по месту совершения сделки) • Освобождение от госпошлины при обращении в суд • При обращении в суд можно требовать: стоимость товара, возмещение морального вреда, убытков, неустойку за нарушение срока удовлетворения требования, штраф в размере 50 % от цены иска.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя (п. 1 ст. 18)	Срок выполнения	Соответствующая статья в Законе РФ «О защите прав потребителей»
Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)	Незамедлительно, но не более 45 дней 20 дней	п.1 ст.20 п.6 ст.19 устранение существенных недостатков товара, если они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен.
Безвозмездное предоставление потребителю не период ремонта (а также замены, если срок замены больше семи дней) товаров длительного пользования аналогичных товаров	3 дня	п. 2 ст. 20 п.1 ст. 21 (четвертый абзац)

Замена товара ненадлежащего качества	7 дней 20 дней 1 месяц Срок, необходимый для завоза товара	Обычно (п. 1 ст. 21) Если необходимо произвести проверку качества товара (п. 1 ст. 21) Если товара нет в продаже (п. ст.21) Если товара нет в продаже в районах Крайнего Севера и в других районах сезонного завоза товаров (п.1 ст.21)
Возмещение расходов по устранению недостатков	10 дней	ст. 22
Соразмерное уменьшение цены товара	10 дней	ст. 22
Возврат уплаченной за товар денежной суммы и возмещение убытков в связи с расторжением договора	10 дней	ст. 22
Безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги)	Разумный срок, который назначает потребитель 20 дней	Недостатки обнаружены в ходе работы (ст. 30) В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) по истечении гарантийного срока службы (п.6 ст.29)
Соответствующее уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги)	10 дней	п. 1 ст. 31
Возмещение понесенных потребителем расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами	10 дней	п. 1 ст. 31
Расторжение договора и возмещение убытков в связи с расторжением договора	10 дней	п. 1 ст. 31

Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы	Срок для срочного выполнения	Если этот срок не установлен, то срок выполнения первоначальной работы из договора (п. 2 ст. 31)
Заменить утраченный материал (вещь) аналогичным	3 дня	п. 1 ст. 35 при отсутствии аналогичного материала (вещи) исполнитель обязан возместить двукратную цену материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем
и изготовить изделие из аналогичного материала	Разумный срок	п.1 ст.35

Информация предоставлена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл»