

Памятка «Потребитель – знай свои права!»

Каждый день, совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными, услугами связи и др.), необходимо помнить, что все мы являемся **потребителями**.

Поэтому немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться.

Отношения по защите прав потребителей регулируются **Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.**

Участники потребительских отношений

Потребитель - гражданин, приобретающий (имеющий намерение приобрести, использующий) товар (работу, услугу) для своих личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью; продавец – организация (индивидуальный предприниматель), реализующая товары потребителям;

изготовитель – организация (индивидуальный предприниматель), изготавливающая товары;

исполнитель – организация (индивидуальный предприниматель), оказывающая услуги (выполняющая работы) по договору с потребителем (об оказании транспортных медицинских, образовательных, бытовых, финансовых услуг, услуг ЖКХ и пр.);

импортер – организация (индивидуальный предприниматель), которая осуществляет ввоз товара на территорию РФ;

уполномоченная организация (индивидуальный предприниматель) – организация (индивидуальный предприниматель), в которую потребитель вправе обратиться при выявлении в товаре недостатков (*например, сервисный центр*).

владелец агрегатора информации о товарах (услугах) - организация либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов. *Пример: агрегаторы услуг такси, услуг общественного питания (Деливери Клуб, Яндекс.Еда и др.), агрегаторы информации о продаже товаров (например, БЕРУ).*

Не являются участниками потребительских отношений органы государственной и муниципальной власти, за услугами которых обращаются граждане.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения, возникающие из безвозмездных договоров, не связанные с продажей товаров, работ или услуг (например, договоры дарения, вопросы наследования), а также отношения между гражданами, ни один из которых не осуществляет предпринимательскую деятельность.

Потребительские отношения возникают во всех сферах жизнедеятельности, в том числе:

- продажа товаров,
- оказание жилищно-коммунальных услуг,
- оказание транспортных, медицинских, образовательных, бытовых, связи и иных услуг,
- участие в долевом строительстве жилья,
- оказание финансовых услуг (получение кредита (займа), открытие счета, получение кредитной карты и т.д.).

Основные права потребителя:

- на качество товаров (работ, услуг) – ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»;
- на безопасность товаров (работ, услуг) – ст. 7 Закона «О защите прав потребителей»;
- на информацию о товарах (работах, услугах), продавце, изготовителе товаров, исполнителе – ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»;

Министерство социальной политики
Свердловской области
26.05.2021
Вх. № 6837

- на обмен и возврат товара надлежащего качества – ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»¹;
- на возмещение ущерба - ст. 14 Закона «О защите прав потребителей»;
- на судебную защиту - ст. 17 Закона «О защите прав потребителей».

Наиболее часто встречающиеся нарушения прав потребителей при продаже товаров:

- продажа товара ненадлежащего качества,
- непредоставление потребителю информации о свойствах товара, его изготовителе, стране изготовления, в том числе, обман потребителей,
- нарушение срока передачи товара, за который потребителем внесена оплата,
- нарушение срока гарантийного ремонта товара.

Наиболее часто встречающиеся нарушения прав потребителей при оказании услуг:

- оказание услуг с недостатком,
- навязывание дополнительных платных услуг,
- нарушение срока оказания услуг,
- непредоставление информации при заключении договора или в процессе оказания услуги, в том числе обман потребителей

Алгоритм действий потребителя при нарушении его прав.

1. Обращение с претензией.

При нарушении прав потребителю необходимо обратиться с письменной претензией к продавцу (изготовителю) товара, исполнителю услуг.

Пример. Потребителю продан товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе обратиться к продавцу с требованием, например, заменить товар, отремонтировать его, расторгнуть договор и вернуть денежные средства, уплаченные за товар.

Исключение составляют случаи продажа технически сложных товаров (например, мобильный телефон, ноутбук, телевизор, автомобиль, кухонный комбайн и другие). Перечень таких технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924. Если недостаток в технически сложном товаре выявился в течение 15 дней с момента покупки, потребитель вправе потребовать его отремонтировать, заменить, вернуть денежные средства. По истечению 15 дней с момента покупки требования о замене товара или возврате уплаченных за него денежных средств могут быть предъявлены только в установленных законом случаях.

2. Судебная защита прав потребителей.

Если требования потребителя в добровольном порядке не удовлетворены, он может обратиться с иском в суд.

Законом могут быть установлены случаи, когда до обращения с иском в суд потребителем должен быть соблюден **обязательный досудебный претензионный порядок**:

споры, возникающие из договоров страхования, кредитования - до обращения в суд потребителю необходимо обратиться к финансовому уполномоченному в сфере финансовых услуг с жалобой на финансовую организацию, нарушившую его права,

споры, вытекающие из транспортных перевозок груза,- обязательное обращение с претензией к перевозчику,

споры, вытекающие из договора об оказании услуг связи, - обязательное обращение с претензией к оператору связи,

споры, вытекающие из договора доставки почты, почтовых отправок и денежных переводов, - обязательное обращение с претензией к исполнителю почтовых услуг,

споры о качестве туристского продукта - обязательное обращение с претензией к туроператору.

¹ Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, установлен Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463

Потребитель вправе по своему выбору обратиться в суд по месту:
нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора;

если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Если потребителем заявлены требования до 100 тыс. руб., они рассматриваются мировым судьей, свыше 100 тыс. – районным (городским) судом.

Иски о защите прав потребителей до 1 млн. рублей государственной пошлиной не облагаются.

В ходе судебного разбирательства органы Роспотребнадзора могут быть привлечены для дачи заключения в защиту прав потребителя, в том числе, по инициативе самого потребителя.

3. Обращение с жалобой в уполномоченные органы.

Для рассмотрения вопроса о привлечении к административной ответственности граждан в праве обратиться с жалобой в уполномоченные органы, в том числе, органы Роспотребнадзора.

В ряде случаев для того, чтобы жалоба стала поводом для проведения проверки уполномоченными административными органами (например, органами Роспотребнадзора) гражданину необходимо соблюсти претензионный порядок, а к жалобе в данный орган - приложить доказательства обращения с претензией.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. **(343) 272-00-07**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте <https://кц66.рф/> или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.