

## **Методические рекомендации по основам потребительских знаний, разработанные консультационным центром ФГУЗ «ЦГ и Э в ЧР» для потребителей.**

### **Запомните некоторые советы для защиты своих прав.**

1. Купив товар, не спешите отходить от места совершения покупки. Если это непродовольственный товар, то проверьте, все ли детали имеются в комплекте, если это продовольственный товар проверьте срок годности и состав.

2. Обязательно возьмите чек. Несмотря на то, что в соответствии **статьи 493 Гражданского кодекса Российской Федерации и пункта 5 статьи 18 Закона РФ от 7 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»**, отсутствие кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя и не лишает Вас возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора, с чеком Вам легче будет доказать свои права.

3. Если Вы заключаете договор об оказании услуг, выполнения работ, обязательно внимательно и подробно прочитайте все его главы, пункты и параграфы.

4. Не бойтесь выдвигать свои условия. Но при этом старайтесь, чтобы ответственность сторон в договоре была расписана в равной степени.

5. Обязательно возьмите экземпляр договора себе.

6. Если Вы, не прочитав, подписали договор, а потом выяснилось, что Вас не устраивают его условия, помните, в такой ситуации ни один профессионал не сможет Вас защитить. Ведь как говорят «дело сделано».

7. Если Вы сделали всё от Вас зависящее, а ситуация не меняется – пора обращаться к профессионалам.

### **Основные права потребителя**

15 марта 1962 года президент США Джон Кеннеди произнёс речь, в которой провозгласил четыре основных права потребителей:

- право на выбор;
- право на безопасность;
- право быть выслушанным;
- право на информацию.

9 апреля 1985 году была принята резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», закрепившая восемь основополагающих прав потребителей, добавив к вышеперечисленным:

- право на потребительское образование;
- право на удовлетворение базовых потребностей;
- право на качество;
- право на возмещение ущерба.

В соответствии статьи 18 Закона РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» и статьи 475 Гражданского кодекса РФ в случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены с продавцом, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены.

Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной 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. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом «О защите прав потребителей», для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

### **Срок службы, срок годности и гарантийный срок**

Эти сроки – гарантия безопасности товаров (работ, услуг) при их использовании для жизни и здоровья людей.

**Срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:

- обеспечивать потребителю возможность использование товара (работы) по назначению;

- нести ответственность за существенные недостатки (п.1, п.2 ст.5 Закона «О защите прав потребителей»).

**Срок годности** – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности должен быть установлен на:

- продукты питания;
- парфюмерно-косметические товары;
- медикаменты;
- товары бытовой химии;
- иные подобные товары работы (п.4 ст.5 Закона «О защите прав потребителей»).

**Гарантийный срок** – период в течении которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя (п. 6 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей»).

В течение этих сроков (в некоторых случаях по истечению всех сроков) Вы можете предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Если на товар (работу) не установлен срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками. Если условия договора ущемляют Ваши права – они недействительны. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п.1 ст.16 Закона «О защите прав потребителей»).

### **Что делать, если все-таки свои права придется отстаивать**

1. Если Вы обнаружили, что купили некачественный товар, воспользовались некачественными услугами или работой, необходимо идти в ту организацию, с которой Вы заключили договор купли-продажи или договор об оказании услуг (о выполнении работ) с претензией в двух экземплярах.

2. Если сотрудники организации отказываются принять претензии, Вы можете отправить ее через почтовое отделение заказным письмом с уведомлением о получении.

3. Необходимо дождаться уведомления. Если срок удовлетворения требования истек с момента получения требования, потребитель вправе обратиться в:

- Управление Роспотребнадзора по Чеченской Республике, где окажут Вам правовую помощь и защитят Ваши права;

- Мэрии городов или районные префектуры ЧР;

- Общественные организации по защите прав потребителей.

4. Если спорный вопрос не получилось урегулировать в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в суд либо по месту жительства, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора по своему выбору.

5. При этом потребитель освобожден от уплаты государственной пошлины при цене иска до 1 млн. руб. (ст.17 Закона «О защите прав потребителей»).

### ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Тел. \_\_\_\_\_

### ПРЕТЕНЗИЯ

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. я приобрел(а) в Вашем магазине по договору розничной купли-продажи \_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается кассовым чеком.

В соответствии со статьей 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Согласно информации в гарантийном талоне срок гарантии составляет

\_\_\_\_\_ Однако в процессе эксплуатации в товаре проявился недостаток:

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать в том числе, замены некачественного товара.

На основании изложенного, и руководствуясь статьей 4, 13, пунктом 1 статьи 18, статьи 21, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую заменить некачественный товар на аналогичный надлежащего качества в течение семи дней с момента предъявления настоящего требования.

В случае неудовлетворения моих требований я буду вынужден(а) обратиться в суд, что повлечет для Вас дополнительные расходы по возмещению судебных издержек, неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения настоящих требований, компенсацию морального вреда, а также уплату штрафа, предусмотренного статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

О принятом Вами решении прошу сообщить письменно.

Приложение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Вы вправе предъявить свои требования (претензию) в течение гарантийного срока, а, если он не установлен, в пределах двух лет со дня передачи товара (работы, услуги) потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (статья 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

### **ЭТО ВАЖНО ЗНАТЬ!**

#### **Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты).
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства).
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

(Утверждены Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»).

### **ЭКСПЕРТИЗА ТОВАРОВ И УСЛУГ ?**

Не всегда купленный Вами товар оказывается качественным. И зачастую бывает так, что продавец (исполнитель, изготовитель) не хочет принимать его обратно. В такой ситуации приходится доказывать, что Вам был продан некачественный товар, работа, услуга. Закон РФ << О защите прав потребителей >> предусматривает такие ситуации: в 18 статье Закона написано, что продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара, А ВЫ имеете право присутствовать при проверке качества и оспорить его. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли по вине потребителя, то потребитель должен будет возместить продавцу (исполнителю, изготовителю) расходы на проведение экспертизы. Сроки проведения экспертизы 10-20 дней, В зависимости от заявленных Вами требований; обмен, возврат, устранение недостатков (ст.20,21,22).

### **КАК СОСТАВИТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

1. Исковое заявление подается в суд в письменной форме (согласно ст.131 ГПК РФ).
2. В исковом заявлении должны быть указаны:
  - 1) наименование суда, в который подается заявление;
  - 2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
  - 3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
  - 4) в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
  - 5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
  - 6) цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
  - 7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;
  - 8) перечень прилагаемых к заявлению документов,

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значения для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца,

3. В исковом заявлении, предъявляемом прокурором в защиту интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований или защиты прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц, должно быть указано, в чем конкретно заключается их интересы, какое право нарушено, а также должна содержаться ссылка на закон или иной нормативно правовой акт, предусматривающий способы защиты этих интересов.

В случае обращения прокурора в защиту законных интересов гражданина в заявлении должно содержаться обоснование невозможности предъявления иска самими гражданами.

4. Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявления его в суд.

Статья 132. Документы, прилагаемые к исковому заявлению

К исковому заявлению прилагаются:

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;
- документы. Подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;
- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.