



**Роспотребнадзор**

Государственный  
информационный ресурс  
в сфере защиты прав потребителей

# **ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ПРОСВЕЩЕНИЮ НАСЕЛЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



**ЗНАЙ СВОИ ПРАВА!  
ПОЧУВСТВУЙ СЕБЯ УВЕРЕННО.**

# ПОТРЕБИТЕЛЬ, ЗНАЙ СВОИ ПРАВА!

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:

## 1. ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям.

## 2. ПРАВО НА КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право регулируется ст. 4 Закона и означает, 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), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар

(выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

#### Информация о товаре

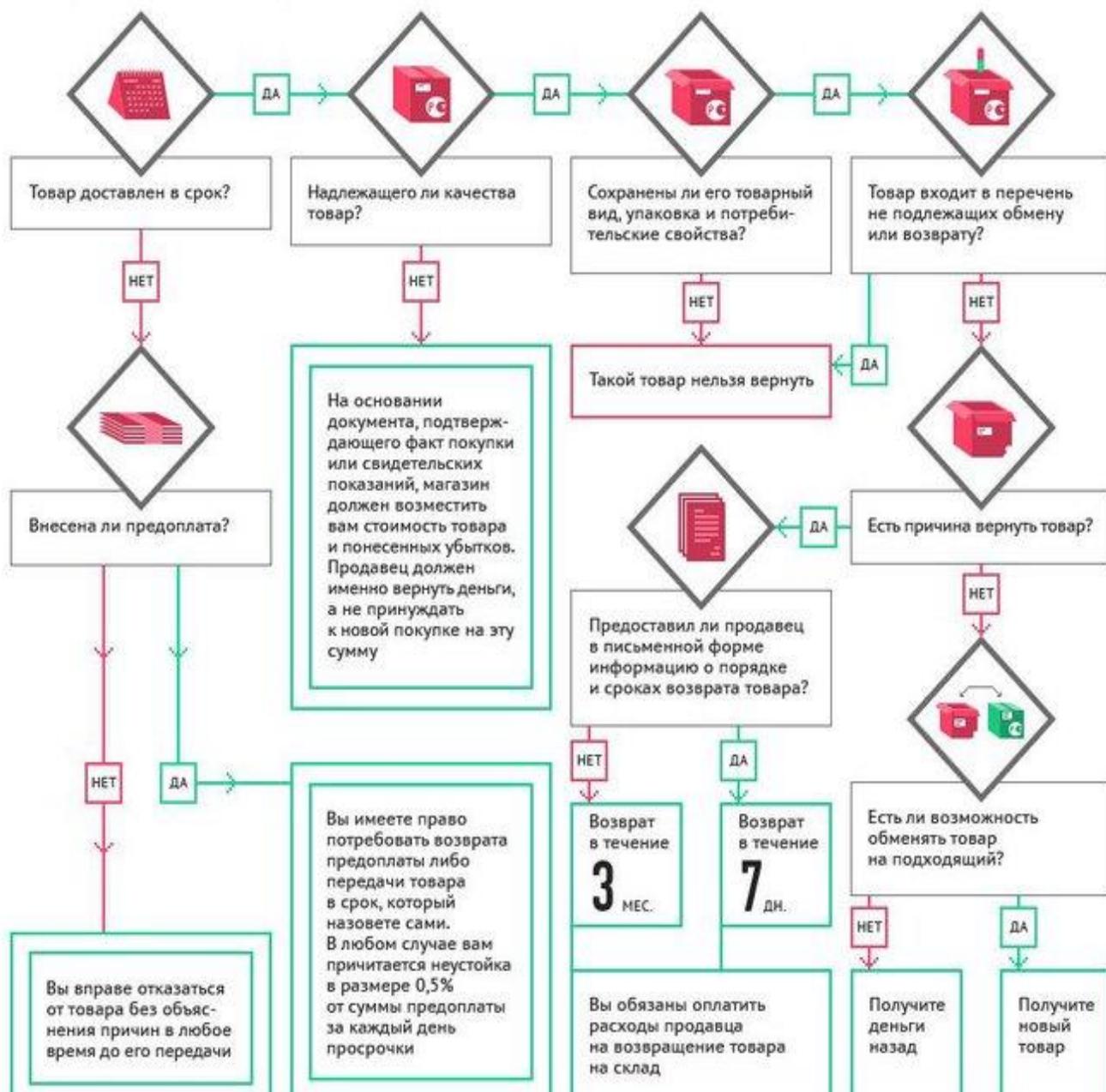


До заключения договора купли-продажи продавец должен предоставить покупателю полную информацию о товаре и о себе



В момент доставки товара продавец обязан в письменной форме предоставить информацию о порядке и сроках возврата товара

#### Если нужно отказаться от товара



### 3. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ).

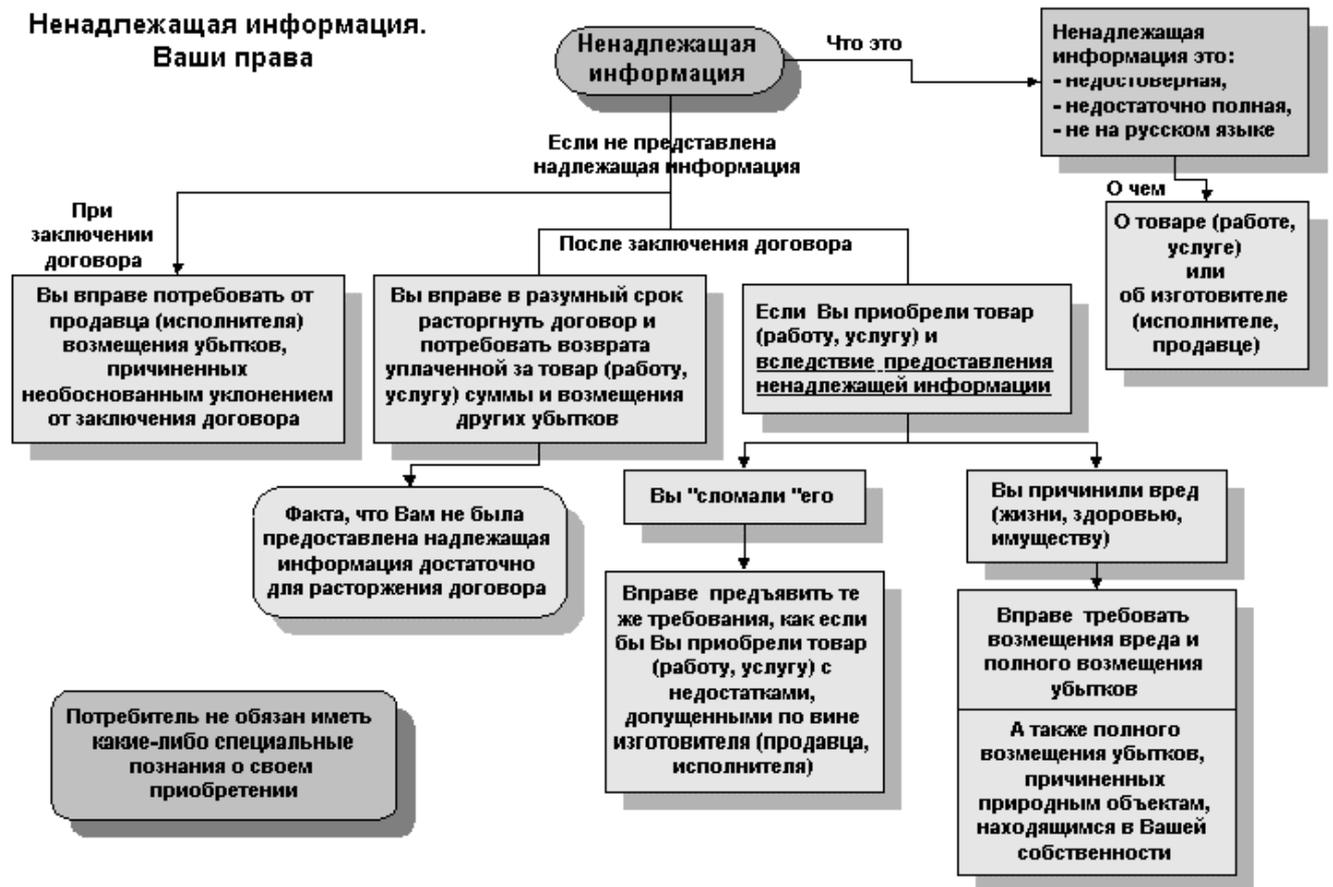
Данное право регулируется ст. 10 Закона и означает, что Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю

необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента);
  - пищевой ценности;
  - об условиях применения и хранения
  - продуктов питания;
  - о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
  - цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
  - гарантийный срок, если он установлен;
  - правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
  - срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
  - адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
  - информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг);
  - информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
  - указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
  - указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.



## ПРАВИЛА ДОСТАВКИ ТОВАРА

Практически каждый из нас когда-либо приобретал тяжелые и крупногабаритные вещи (мебель или бытовую технику). При этом приходилось пользоваться услугой доставки, которую предлагает магазин, где куплена вещь. Если вы дали согласие на услугу по доставке товара, ее остается оформить и оплатить, при этом следует помнить, что доставка товара - услуга дополнительная и магазин не вправе ее навязывать, а может только предложить, проинформировав покупателя о цене, условиях и сроках доставки.

В случае если вы доставляете товар самостоятельно, нужно быть готовыми к тому, что при доставке придется нести ответственность за все механические недостатки (поломки, сколы, трещины и т.д.), которые могут появиться по пути из магазина до квартиры.

Однако немало проблем возникает и тогда, когда доставку осуществляет соответствующая сервисная служба магазина. Нередко за эту услугу водители, доставляющие покупку, требуют деньги. Изумленному хозяину приходится платить, не получая взамен никаких документов.

А если доставка все же сопровождается подписанием акта, то зачастую это происходит в такой спешке, что покупателю не остается времени для осмотра товара. Когда же выясняется, что во время транспортировки новую стиральную машину растрясло, погнулся корпус, слетел ремень с барабана или треснула кювета, возникает вопрос: что делать?

Отношения по доставке товаров регулируются главой 40 Гражданского кодекса Российской Федерации. Статья 796 устанавливает ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение (порчу) груза или багажа. Она предусматривает, что перевозчик несет ответственность за не сохранность груза, произошедшую после принятия его к перевозке и до выдачи грузополучателю, если не докажет, что утрата

или повреждение произошли по причинам, которые перевозчик не мог предвидеть и устранение которых от него не зависело.

Причиненный ущерб возмещается перевозчиком в размере суммы, на которую понизилась стоимость товара, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере его стоимости. Кроме реального ущерба, перевозчик обязан возратить получателю сумму, взысканную за перевозку груза, если она не входит в его стоимость.

Для того чтобы не попадать в подобные ситуации, необходимо помнить и соблюдать несколько простых правил:

- оформляя и оплачивая доставку в магазине, не подписывайте заранее накладную на еще не доставленный товар;

- приняв доставленный товар, не спешите расписываться в получении, пока тщательно не осмотрите его на предмет наличия видимых механических повреждений. Если вы их обнаружите, можно смело отправлять вещь в магазин и требовать взамен другую.

Если сотрудники магазина говорят, что у них принято рассчитаться с лицами, доставляющими товар на дом, предупредите, что оплата будет произведена только после получения квитанции. В противном случае ни о какой сдаче-приемке товара не может быть и речи.

И, наконец, обязательно сохраняйте документы, подтверждающие оказание услуг по доставке. Это поможет призвать к ответственности фирму, осуществлявшую доставку, в случае обнаружения повреждений, допущенных при неаккуратной транспортировке товара.

#### **4. ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ**

В соответствии со ст. 17 Закона, **Защита прав потребителей осуществляется судом.**

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца 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.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», за причиненный моральный вред потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере

пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ч. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).



## ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ, ПРИОБРЕТАЯ ОБУВЬ

Покупка обуви - это сложный и затратный процесс, но что делать, если купленная обувь не подходит Вам или же развалилась через неделю после покупки? Ответы на эти вопросы и ещё много полезной информации для себя Вы сможете получить, ознакомившись с данной статьёй.

Особенности продажи обуви регулируются «Правилами продажи отдельных видов товаров», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55. В соответствии с данными правилами:

1. обувь до подачи в торговый зал должна пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя:
  - распаковку, рассортировку и осмотр товара;
  - проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.
2. образцы обуви должны быть сгруппированы по видам, моделям и выставлена в торговом зале. Обувь для мужчин, женщин и детей должна быть размещена в торговом зале отдельно.
3. товар должен иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера.
4. продавец обязан предоставить покупателю условия для примерки обуви: залы должны быть оборудованы зеркалами, оснащены банкетками, скамейками или подставками.

5. непосредственно перед продажей обуви в присутствии покупателя продавец проверяет качество товара (путём внешнего осмотра) и правильность подсчёта стоимости покупки, затем покупатель оплачивает свою покупку. Обувь передаётся покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

6. в случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, а так же подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

### **ЕСЛИ ОБУВЬ НЕ ПОДОШЛА...**

Покупатель вправе обменять купленную обувь надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если она не подошла по размеру, расцветке, фасону. Данное право сохраняется у покупателя в течение 14 дней, не считая дня покупки. Однако, следует помнить, что данное положение действует только при условии, что обувь не была в употреблении, сохранён её товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, товарный чек или кассовый чек. Отсутствие товарного или кассового чека не лишает возможности потребителя обратиться к продавцу и сослаться на свидетельские показания.

Если нужный товар отсутствует в продаже на день обращения, то покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возратить уплаченную за товар сумму. Продавец обязан удовлетворить требования покупателя в течение трёх дней со дня возврата обуви.

### **ЕСЛИ ОБУВЬ ОКАЗАЛАСЬ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА...**

Продавец обязан предоставить Вам информацию о гарантийном сроке на обувь, в течение которого он принимает на себя обязательство в отношении недостатков товара. Как правило, он составляет 30 дней. Если гарантийный срок отсутствует, покупатель имеет право предъявить требование в разумный срок, в пределах двух лет.

Гарантийный срок считается со дня продажи обуви или начала сезона (в случае приобретения товара в не сезонное время). Каждый регион определяет время начала и окончания сезона в зависимости от специфики климатических условий. Например, в Саратовской области, согласно Постановлению губернатора Саратовской области от 30.11.1999г. № 458 «О сроках наступления сезонов», для товаров зимнего ассортимента сезон длится с 16 ноября до 15 марта, весеннего - с 16 марта до 15 мая, летнего - с 16 мая до 15 сентября и осеннего - с 16 сентября до 15 ноября.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», покупатель в случае обнаружения недостатков, по своему выбору вправе:

- потребовать замены купленной обуви 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. Однако, в этом случае следует помнить, что вы обязаны вернуть по требованию продавца купленный с недостатками товар и

что вы, как потребитель, вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных вам, вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Предъявлять требования к продавцу следует в письменной форме в виде заявления (претензии). Претензию необходимо написать в двух экземплярах: один - оставить у продавца, а второй - оставить у себя с отметкой о дате приёма и подписью лица, принявшего претензию. Если продавец отказывается принять письменную претензию, её можно отправить в адрес продавца по почте с уведомлением о вручении почтового отправления.

Продавец обязан принять у Вас товар ненадлежащего качества. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец должен провести экспертизу товара за свой счет. Вы вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и, в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае обнаружения недостатков обуви и предъявления требования о её замене, продавец обязан произвести замену в течение 7 дней со дня предъявления требования потребителем. Требования о соразмерном уменьшении покупной цены, возмещении расходов на исправление недостатков товара, возврате уплаченной денежной суммы за товар и требования о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие ненадлежащего качества товара, подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления требования.

Срок устранения недостатков обуви должен быть определен в письменной форме соглашением сторон и не может превышать 45 дней. Если данный срок не определен в письменной форме, то продавец обязан устранить недостатки в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения.

Если дефекты обуви обнаружены после истечения срока гарантии, но не позднее 2-х лет с момента покупки, то потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования, если докажет, что данные недостатки возникли до передачи ему этой обуви, то есть имеет место фабричный брак товара.

И помните, если продавец отказывается выполнить Ваши законные требования, защитить нарушенные права можно в судебном порядке.

## **ЦЕНА НА ЦЕННИКЕ НЕ СОВПАДАЕТ С ЦЕНОЙ В ЧЕКЕ**

Каждый из нас ежедневно становится потребителем товаров, услуг и работ. Одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которым сталкивается потребитель, является разница между ценой товара на ценнике и в чеке. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе сведения о цене и условия приобретения товара.

Так, на основании ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной

офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи. Таким образом, продавец обязан продать товар по цене, указанной на ценнике. Даже если покупка совершена и пробит чек, покупателю должны вернуть разницу.

В случае, если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в Книге отзывов и предложений.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, забирать его нельзя. В пятидневный срок администрация магазина обязана рассмотреть вашу запись и направить вам ответ о принятых мерах.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

## **О ПРИОБРЕТЕНИИ ТОВАРОВ НА РАСПРОДАЖАХ**

Во многих магазинах проводятся различные акции, распродажи, когда на реализуемые товары продавцы делают скидки, снижают цены. Нередко ими заявляется, что такие товары обмену и возврату не подлежат.

Потребители, купившие товары по сниженным ценам, в соответствии с действующим законодательством пользуются теми же правами, как и при покупке товаров без скидок.

В отношении недовольственного товара надлежащего качества действуют нормы ст. 502 Гражданского Кодекса РФ, ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон), согласно которым, покупатель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему недовольственного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, купленный товар на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца, за исключением товаров, не подлежащих обмену или возврату по указанным выше основаниям в соответствии с Перечнем товаров, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998г. № 55.

При обнаружении недостатков в товаре, приобретенном по акции, на распродаже или со скидкой, у потребителя возникает право требовать замену на товар этой же марки, или товар другой марки с пересчетом покупной цены, соразмерного уменьшения цены, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков либо

возврата уплаченной суммы, что прямо установлено ст. 503 Гражданского Кодекса РФ, ст. 18 Закона.

В случае, если продавец заявляет о том, что приобретенный по сниженным ценам товар (без указания имеющихся недостатков в товаре), не подлежит обмену или возврату, вступает в действие норма, установленная ст. 16 Закона, предусматривающая недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей, со всеми вытекающими последствиями.

Следует обратить внимание на указание продавцом причины скидки (распродажи). Если имеется информация о наличии в товаре дефектов (например, механические повреждения; отсутствие комплектующих; разные оттенки изделий и другие), то предъявление претензий продавцу по оговоренным при покупке недостаткам законодательством не предусмотрено. При этом, согласно п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

#### О безопасности школьных товаров

В течение всего учебного года родители школьников периодически приобретают одежду, обувь, учебную литературу и прочие необходимые ребенку товары. Как быть уверенным, что эти покупки безопасны для Вашего ребенка? О стандартах качества и безопасности детских, в том числе школьных товаров, рассказывают специалисты отделения гигиены детей и подростков.

**Обязательные требования безопасности к продукции**, предназначенной для детей и подростков, в целях защиты их жизни и здоровья, а также предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей продукции, **установлены Техническим регламентом Таможенного Союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» ТР ТС 007/2011**, а в части, не урегулированной нормативно-правовыми актами Таможенного союза - санитарным законодательством Российской Федерации. Указанный технический регламент вступил в силу с 1 июля 2012 года в соответствии с Решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 N 797 и распространяется на продукцию, предназначенную для детей и подростков, ранее не находившуюся в эксплуатации (новую), выпускаемую в обращение на территории государств - членов Таможенного союза, независимо от страны происхождения.

Данный технический регламент **устанавливает требования к следующей продукции:**

- изделия для ухода за детьми (соски молочные, соски-пустышки, посуда, столовые приборы, санитарно-гигиенические и галантерейные изделия, щетки зубные и массажеры для десен);
- одежда, изделия из текстильных материалов, кожи и меха, изделия трикотажные и готовые штучные текстильные изделия;
- обувь и кожгалантерейные изделия;
- коляски детские и велосипеды;
- издательская книжная и журнальная продукция, школьно-письменные принадлежности.

Для каждой из перечисленных групп в регламенте есть свои требования по показателям химической, биологической, механической и термической безопасности.

Технический регламент ТР ТС 007/2011 не охватывает следующие группы продукции: продукция, разработанная и изготовленная для применения в медицинских целях; продукты для детского питания; парфюмерно-косметические товары; спортивные изделия и оборудование; учебные пособия, учебники, электронные учебные издания; игрушки, игры настольные печатные; мебель; продукция, изготовленная по индивидуальным заказам.

Рассмотрим требования безопасности, предъявляемые к товарам для школьников.

**Одежда** в соответствии с функциональным назначением подразделяется на одежду:

1-го слоя (имеет непосредственный контакт с кожей): нательное и постельное белье, корсетные и купальные изделия, головные уборы (летние), чулочно-носочные изделия, платки носовые и головные изделия.

2-го слоя (имеющие ограниченный контакт с кожей): платья, блузки, верхние сорочки, брюки, юбки, костюмы без подкладки, свитеры, джемперы, головные уборы (кроме летних), рукавицы, перчатки, чулочно-носочные изделия осенне-зимнего ассортимента (носки, полчулки),

3-го слоя (относятся пальто, полупальто, куртки, плащи, костюмы на подкладке).

Одежда каждого слоя оценивается по показателям: гигроскопичность, воздухопроницаемость, содержание свободного формальдегида, устойчивость окраски к стирке, поту и трению сухому, индекс токсичности. Кроме того, в изделиях 1-го и 2-го слоя, изготовленных из чистошерстяных, шерстяных, полшерстяных, синтетических и смешанных материалов определяется напряженность электростатического поля на поверхности изделия. Текстильные материалы для одежды и изделий должны соответствовать требованиям химической безопасности, а также требованиям, предъявляемым к устойчивости окраски.

Перечень контролируемых химических веществ определяется в зависимости от химического состава материала и вида изделия. Текстильные материалы в одежде и изделиях из меха должны соответствовать требованиям биологической и химической безопасности.

Помните, что ребенку в выбранной одежде, в первую очередь должно быть

**Безопасность обуви** оценивают устойчивостью окраски применяемых материалов к сухому и мокрому трению и воздействию пота, а также концентрацией выделяющихся вредных веществ и комплексом физико-механических свойств (масса, гибкость, прочность крепления деталей низа, деформация подноска и задника обуви и разрывная нагрузка узлов крепления ручек кожгалантерейных изделий).

**Не допускается** изготавливать подкладку закрытой обуви из искусственных и (или) синтетических материалов в закрытой обуви всех половозрастных групп;

Обувь должна соответствовать требованиям биологической и механической безопасности. Как и при оценке одежды, измеряется напряженность электростатического поля на поверхности обуви (не должна превышать 15 кВ/м).

Обувь нужно выбирать строго по размеру. Существует международный стандарт определения размера обуви (цифрами ISO 3355-77), он используется и в России. Номер обуви по нему - это размер стопы в миллиметрах, причем длина ее измеряется от края пятки до кончика большого пальца.

**Портфели и ранцы ученические** должны

- иметь детали и (или) фурнитуру со светоотражающими элементами на передних, боковых поверхностях и верхнем клапане,

- изготовливаться из материалов контрастных цветов;
- ранцы ученические для детей младшего школьного возраста должны быть снабжены **формоустойчивой спинкой**.

Содержание вредных веществ в материалах для ранцев, сумок, ученических рюкзаков, портфелей не должно превышать нормативов в соответствии с требованиями химической безопасности.

**Издательская (книжная и журнальная) продукция, школьно-письменные принадлежности** также должны соответствовать требованиям биологической, химической безопасности.

**Биологически безопасное издание** - издание, в процессе чтения которого обеспечиваются оптимальные условия для зрительной работы, не развивается зрительное утомление, связанное со зрительным восприятием текста, напряжением остроты зрения, аккомодацией и движением глаз;

Биологическая безопасность издательской продукции определяется параметрами шрифтового оформления и приемами оформления текстов в зависимости от вида издания, объема текста единовременного прочтения, возраста пользователя и в соответствии с физиологическими особенностями органов зрения детей и подростков.

Если издательская продукция рассчитана на 2 или 3 возрастные группы, то она должна соответствовать требованиям, установленным к наименьшей.

Для изготовления издательской продукции не допускается применение газетной бумаги, кроме издательской продукции, не предназначенной для повторного использования (экзаменационные билеты, карточки с заданиями, тестовые задания, кроссворды и другие); в издательской продукции не допускается применение узкого начертания шрифта;

**В изданиях литературно-художественных**, развивающего обучения, для дополнительного образования и научно-популярных для текста не рекомендуется применять цветные краски и выворотку шрифта (белые буквы на черном фоне).

Издательская продукция должна соответствовать **требованиям химической безопасности и не должна выделять вредные вещества**

Для изготовления тетрадей школьных и общих, для записи слов, для **подготовки дошкольников к письму**, для нот, дневников школьных используется бумага писчая, а также другие виды полиграфической бумаги. Применение гляцевой бумаги не допускается.

Для производства **альбомов, папок и тетрадей для рисования** используется бумага рисовальная, а также другие виды полиграфической бумаги с определенной массой бумаги; альбомов и папок для черчения - бумага чертежная.

**Маркировка** продукции должна быть достоверной, проверяемой, читаемой и доступной для осмотра и идентификации. Ее наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к продукции и она должна содержать следующую информацию:

- наименование страны, где изготовлена продукция;
- наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора;
- наименование и вид (назначение) изделия;
- дата изготовления;
- единый знак обращения на рынке;

- срок службы продукции (при необходимости);
- гарантийный срок службы (при необходимости);
- товарный знак (при наличии).

Информация должна быть представлена на русском языке или государственном языке государства - члена Таможенного союза, на территории которого данное изделие производится и реализуется потребителю.

Для импортной продукции допускается наименование страны, где изготовлена продукция, наименование изготовителя и его юридический адрес указывать с использованием латинского алфавита.

Не допускается использования указаний "экологически чистая", "ортопедическая" и других аналогичных указаний без соответствующего подтверждения.

Изделия, по форме и виду **аналогичные применяемым изделиям для пищевых** продуктов, но не предназначенные для контакта с пищевыми продуктами, должны иметь маркировку "Для непищевых продуктов" или указание их конкретного назначения.

**Маркировка одежды**, должна иметь информацию с указанием:

- вида и массовой доли (процентного содержания) натурального и химического сырья в материале верха и подкладке изделия, а также вида меха и вида его обработки (крашеный или некрашеный);
- размера изделия,
- символов по уходу за изделием и инструкции по особенностям ухода за изделием в процессе эксплуатации.

**Маркировка обуви** должна иметь информацию о размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы, условиях эксплуатации и ухода за обувью.

**Маркировка кожгалантерейных** изделий должна содержать наименование материала, из которого изготовлено изделие, инструкцию по эксплуатации и уходу.

**Маркировка ранцев** ученических, сумок, портфелей и рюкзаков должна содержать информацию о возрасте пользователя.

## **НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ПРОДУКТЫ: ОТВЕТЫ ПОСТРАДАВШИМ**

При покупке продуктов питания наиболее часто встречающимся нарушением является приобретение некачественного товара. При этом, одновременно могут также быть нарушены права потребителя в части непредставления полной и достоверной информации о продукте.

Вред, причиненный вашей жизни или здоровью из-за производственных, рецептурных или иных недостатков продукта питания, возмещается в полном объеме продавцом или изготовителем товара по вашему выбору (п. 1, абз. 4 п. 3 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1095, п. 1 ст. 1096 ГК РФ).

Требовать возмещения вреда, причиненного из-за недостатков товара, может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет. Вред возмещается, если он причинен в течение установленного срока годности товара (п. 2 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если на товар должен быть установлен срок годности, но он не установлен, либо вам не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке годности, либо вы не были проинформированы о необходимых действиях по истечении срока

годности и возможных последствиях при невыполнении этих действий, либо товар по истечении этого срока представляет опасность для жизни и здоровья, вред возмещается независимо от времени его причинения (абз. 2 п. 3 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков (ст. 15 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Изготовитель или продавец освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. Однако при этом обязанность доказывать нарушение потребителем каких-либо правил возложена на продавца (изготовителя) (п. 5 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1098 ГК РФ).

В случае причинения вреда здоровью потерпевшего, возмещению подлежат утраченный заработок (доход), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья. Это расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение (п. 1 ст. 1085 ГК РФ).

При обращении в суд, потерпевшему необходимо будет представить доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред (п. 11 Постановления Пленума ВС РФ от 26.01.2010 № 1).

На требование о возмещении вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Выплата возмещения вреда здоровью не лишает вас права вновь предъявлять такое требование продавцу, если последствия первоначального причинения вреда здоровью привели в будущем к дополнительным расходам на лечение, лекарства, протезирование и т.п. (ст. 208 ГК РФ).

#### Как выбрать молочные продукты

Молочные продукты являются основой питания и сопровождают человека с первых дней жизни. Зимой в период обострения гриппа и ОРВИ молочные продукты нужны организму как никогда. Дело в том, что иммунные клетки – это белковые молекулы, следовательно, для того чтобы обеспечить надежный заслон от вирусов и бактерий, организму требуются протеины. Белки, содержащиеся в молочных продуктах, можно считать наиболее полноценными с этой точки зрения. Организм усваивает их на 95%, и они содержат все незаменимые аминокислоты.

Кроме того, в них содержатся легкоусвояемые микроэлементы, аминокислоты, кальций, фосфор, а кисломолочные продукты являются источником необходимых для

пищеварения бактерий. Поэтому к выбору этого вида продуктов нужно подходить наиболее тщательно, чтобы они принесли максимум пользы.

Технический Регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» ТР ТС 033/2013 устанавливает классификацию продуктов, полученных из молока, и делит их на группы: молочные, молочные составные, молокосодержащие и побочные продукты переработки молока.

**Молочный продукт** — пищевой продукт, который произведен из молока и его составных частей (или только из составных частей молока) без использования растительного жира и белка. В составе молочного продукта могут содержаться компоненты, которые необходимы для его переработки.

К молочным продуктам относятся молоко питьевое, кефир, йогурт, простокваша, варенец, сливки, творог, сыр, масло, мороженое и многие другие продукты, не содержащие каких-либо других пищевых продуктов.

**Молочный составной продукт** — пищевой продукт, произведенный из молока или молочных продуктов. В молочный составной продукт могут добавляться побочные продукты переработки молока и немолочные компоненты. При этом в готовом продукте составных частей молока должно быть более 50 %, в мороженом и сладких продуктах переработки молока - более 40 %.

К молочным составным продуктам относятся молочные продукты, в состав которых внесены фрукты, овощи, пряности, мясные изделия, кофе или какао, изюм, орехи или шоколад (йогурт с кусочками фруктов, творожная масса с изюмом, сыр с ветчиной, сгущенное молоко с кофе).

**Молокосодержащий продукт** – пищевой продукт, произведенный из молока или молочных продуктов или побочных продуктов переработки молока. Главным отличием молокосодержащих продуктов от всех остальных является наличие немолочных компонентов, которыми замещается молочный жир в количестве не более 50 %, а также возможно использование белка немолочного происхождения с массовой долей сухих веществ молока не менее чем 20%. Таким образом, молокосодержащие продукты содержат и молочный жир, и заменитель молочного жира в разных пропорциях и могут иметь в своем составе разнообразные пищевые продукты. При этом, молокосодержащие продукты не могут именоваться так же, как молочные или молочные составные. Вместо существительного (кефир, творог, сыр) в их наименовании должно применяться прилагательное: кефирный, творожный, сырный продукт.

Необходимо помнить, что йогурт и йогуртный продукт, творог и творожный продукт, сыр и сырный продукт это разная по качеству и составу продукция. Побочный продукт переработки молока — полученный в процессе производства продуктов переработки молока сопутствующий продукт (пахта, сыворотка и т.д.).

Все вышеуказанные продукты в соответствии с действующим законодательством разрешены для реализации населению. Для правильного выбора молочной продукции необходимо ознакомиться с информацией, вынесенной изготовителем на этикетку.

# КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБИРАТЬ МОЛОЧНЫЕ ПРОДУКТЫ

В целях защиты жизни и здоровья человека, предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей молока и молочной продукции относительно их назначения и безопасности разработан и вступил в силу с 01.05.2014 года Технический Регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» ТР ТС 033/2013, содержащий требования к молоку и молочным продуктам.

При выборе молочного продукта необходимо внимательно изучить информацию, нанесенную на потребительскую упаковку, если фасование продукции осуществляется организациями розничной торговли, то информация доводится до потребителя любым способом, обеспечивающим возможность обоснованного выбора этой пищевой продукции. Информация в обязательном порядке должна содержать следующие основные сведения:

- наименование продукта переработки молока; массовая доля жира (в процентах);
- дату ее изготовления, срок ее годности и условия хранения;
- условия хранения после вскрытия упаковки, если качество и безопасность продукта при этом меняется;
- наименование и местонахождение изготовителя продуктов переработки молока;
- масса нетто или объем продукта переработки молока; состав продукта переработки молока с указанием входящих в него компонентов; пищевая ценность продуктов переработки молока, произведенных из цельного молока;
- содержание в готовом обогащенном продукте микро- и макроэлементов, витаминов, других используемых для обогащения продукта веществ с указанием отношения количества добавленных в продукт веществ к суточной дозе их потребления и особенностей употребления продукта;
- сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов.

Не покупайте молочные продукты у случайных продавцов, а только в специализированных торговых предприятиях, обеспеченных необходимым холодильным оборудованием для сохранения качества и безопасности молочной продукции.

Всегда обращайте внимание на целостность упаковки, не приобретайте товар при нарушенной целостности и герметичности упаковки.

Внимательно изучайте информацию о продукте, так как состав продукта не всегда соответствует его наименованию. Так, например, не допускается использовать слово «масло» на упаковке или ценнике с пастой мясляной или спредом сливочно-растительным, или понятие «молочное», «сливочное», «пломбир» при маркировке мороженого, в состав которого входит заменитель молочного жира и т.д.

Не приобретайте продукт с явными признаками недоброкачества (плесневение, скисание, брожение, ослизнение, заветренность и т.д.).

Прежде чем купить молочный продукт, проверяйте дату изготовления и срок годности, установленные изготовителем и указанные на этикетке.

Не покупайте молоко, творог, сыры, и другие молочные продукты, если они хранятся без охлаждения в холодильнике. Обращайте внимание на температуру, установленную в холодильном оборудовании. Она должна быть не выше + 6 градусов по Цельсию и не ниже + 2.

Не приобретайте продукт, если информация о товаре нечитаема или нанесена слишком мелким шрифтом, а также в случае, если информация о продукте полностью отсутствует.

Если у вас возникли сомнения в качестве и безопасности молочной продукции, вы вправе потребовать у продавца документы, подтверждающие соответствие товара требованиям законодательства о техническом регулировании. Таким документом является **декларация о соответствии**.

Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

При наличии данных о реквизитах декларации о соответствии, ее достоверность и подлинность можно проверить на сайте Федеральной службы по аккредитации (Росаккредитация).

В случае приобретения некачественной продукции, Вы в праве:

потребовать замены товара товаром надлежащего качества;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Помните, что недоброкачественные молочные продукты могут стать угрозой Вашему здоровью. Поэтому на сегодняшний день только личная потребительская грамотность каждого является условием сохранения Вашего здоровья, времени и денег.

## **БРАКОВАННАЯ МЕБЕЛЬ**

В соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее Закона) в случае обнаружения в товаре недостатков, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца потребитель должен вернуть некачественный товар продавцу.

В соответствии со ст. 19 Закона указанные требования покупатель может предъявить к продавцу (по месту приобретения товара) в период гарантийного срока. На основании п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недостатков – провести экспертизу товара. Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении

экспертизы. В случае несогласия с ее результатами покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если гарантийные сроки на мебель не установлены изготовителем (продавцом) либо истекли, покупатель вправе предъявить вышеуказанные требования к продавцу в пределах 2-х лет, если докажет, что недостатки в товаре возникли по вине изготовителя.

При предъявлении требования, потребитель обязан вернуть мебель продавцу, при этом доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов осуществляется силами и за счет продавца, в соответствии со ст. 18 Закона.

Для реализации права, предусмотренного указанной статьей Закона, потребителю необходимо составить претензию (заявление) на возврат мебели. Указанную претензию необходимо предъявить продавцу таким образом, чтобы у потребителя остались доказательства его предъявления. Это может быть либо отметка продавца на копии письменного требования, либо документы, подтверждающие отправку требования по почте (чек, уведомление).

В соответствии со ст. 22 Закона, потребитель имеет право предъявить требования о:

- соразмерном уменьшении цены мебели;
- возмещении расходов на устранение недостатков;
- возврате денег за товар (мебель) ненадлежащего качества;
- возмещении убытков.

Указанные требования потребителя продавец обязан удовлетворить в течение 10 дней с момента предъявления соответствующего требования.

На основании ст. 23 Закона, в случае нарушения сроков возврата денежных средств за мебель, с продавца взыскивается неустойка в размере 1% от стоимости мебели за каждый день просрочки удовлетворения требования.

## ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ БЕЗОПАСНЫХ ПОКУПОК В ИНТЕРНЕТ

### Пошаговая инструкция безопасных покупок в сети Интернет

1.

Вы выбрали товар, нашли Интернет-магазин, с привлекательной ценой, но сомневаетесь, стоит ли делать покупку? На что следует обратить внимание, чтобы защитить себя?



1. Ознакомьтесь с отзывами пользователей товара на форумах, в социальных сетях. Насколько товар оправдал ожидания других покупателей?
2. Изучите репутацию продавца, исполнял ли он свои обязанности добросовестно и в срок?



## Пошаговая инструкция безопасных покупок в сети Интернет

2.

Теперь посмотрим на описание товара. Продавец обязан раскрыть основные сведения о нем. Убедитесь, что Вам предоставлена информация:



1. О потребительских свойствах товара, месте его изготовления, цене, сроках службы, годности и гарантийном сроке. Обязательно уточняйте каков гарантийный срок. Зачем нужна эта информация мы скажем далее.

2. Еще больше информации вы можете получить при доставке товара. Не сомневайтесь, что продавец обязан ознакомить Вас с правилами эффективного и безопасного использования купленного товара (например, передав инструкцию на русском языке) или сведениями о том, требованиям какого технического регламента должен соответствовать приобретенный товар.



3.

Обратили внимание на слишком низкую цену? Закралось подозрение, что Вам пытаются продать подделку?



1. Сравните цену на данный товар у других продавцов.

2. Поинтересуйтесь, какова цена данного товара у производителя или в зарубежных магазинах?

3. Просмотрите описание и фотографии товара на официальном сайте производителя, возможно, выбранный Вами товар должен выглядеть иначе.

4. Смело вскройте упаковку при доставке и осмотрите качество изготовления, проверьте, есть ли маркировка и инструкция на русском языке, соответствует ли комплектность товара заявленной.



4.

Добросовестный Интернет-магазин никогда не будет прятать информацию о себе. Убедитесь, что на сайте Интернет-магазина есть следующие данные:

1. Указание на наименование продавца (ФИО если продавец – индивидуальный предприниматель)
2. Адрес (место нахождения) продавца.



Сведения об адресе электронной почты, телефонах для связи, сервисных центрах, местах самовывоза товара являются не обязательными, но относятся к крайне важной и полезной информации. Обратите внимание, принимает ли магазин оплату банковской картой? Недобросовестные продавцы не любят работать с безналичными платежами, потому что их можно опротестовать через банк.

Если Вы все еще сомневаетесь в надежности продавца, попробуйте проверить доменное имя Интернет-магазина по адресу <https://cctld.ru/ru/>, ведь ресурс может быть зарегистрирован на частное лицо (private person).



5.

Кажется, все хорошо и пришло время заказать и оплатить выбранный товар.



1. Убедитесь, что к оплате выставлена цена, указанная при выборе товара, без дополнительных услуг (если вы их не заказывали). Требуйте передать Вам товар без дополнительных платных проверок на царапины, страховок, сервисных сборов и прочих уловок.
2. Уточните срок доставки товара.
3. А вот за доставку придется заплатить отдельно (условия доставки должны быть указаны продавцом до заключения договора). Продавец обязан предложить услуги по доставке (почтовым отправлением или иным способом с обязательным указанием вида транспорта)



6.

Товар оплачен или заказ подтвержден. Как долго ждать покупку?



1. Срок доставки определяется в момент выбора товара и оформления заказа (договора).
2. Если так случилось, что срок доставки нигде не указан, то продавец должен передать Вам товар в разумный срок .
3. Вам показалось, что разумный срок истек? Направьте об этом уведомление продавцу, теперь у него есть 7 дней для передачи Вам купленного товара.



7.

Наконец товар доставлен, но как правильно его принять? Можно ли вскрыть упаковку? Какие документы подписать?



1. В момент доставки товара обязательно потребуйте его демонстрации. Убедитесь, что Вам доставили именно то изделие, которое вы заказывали, проверьте его комплектность и функциональность (если это возможно). Если доставили не тот товар, который был заказан, Вы не обязаны его оплачивать.
2. Обязательно изучите документ (акт), который Вам предлагают подписать. Если там указано, что претензий по качеству Вы не имеете, но потребительские свойства товара Вами еще не опробованы (например, Вы купили веник для бани), не поленитесь вписать в акт, что товар оценивался только по внешнему виду.



8.

Курьер уже уехал, а я вдруг понял, что погорячился с этой покупкой. Товар вроде бы и качественный, но мне не подходит. Можно ли его вернуть?



1. Не во всех странах потребитель защищен от неправильной покупки, но в России по правилам дистанционной продажи любой покупатель через Интернет имеет право вернуть товар в течение 7 дней с момента его передачи (если сохранены его товарный вид и потребительские свойства). Продавцу нет смысла приукрашивать свой товар сверх меры, ведь потребитель может передумать, увидев свою покупку.
2. Однако помните, что Вам придется возместить стоимость доставки товара до продавца. Зато уже через 10 дней после уведомления об отказе от покупки уплаченная сумма должна быть возвращена.



9.

Я пользовался товаром несколько месяцев, но потом обнаружил недостаток товара. Что теперь делать?



1. Вы вправе потребовать соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. При возврате товара расходы по его доставке несет продавец.
2. Помните, мы говорили о необходимости уточнять гарантийный срок? Смело заявляйте свои требования, если гарантийный срок (или срок годности) еще не истек. А если такой срок не установлен? Требования могут быть заявлены в разумный срок, но не более 2 лет.

# МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ТОВАР ПРОДАВЦУ, ЕСЛИ ОН НЕ ПОДОШЕЛ ПО ЦВЕТУ И ФАСОНУ?

**Вопрос:** Я приобрела два одинаковых покрывала на кровати. Однако они не подошли по расцветке и фасону к интерьеру комнаты. Продавец отказывается возвращать деньги, утверждая, что такие товары не подлежат возврату и обмену. Имею ли я право на возврат денег?

## **Ответ:**

Покрывала не относятся ни к одному из пунктов Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55). Они включены в раздел «Продукция текстильной промышленности (без пряжей, тканей, нетканых материалов и трикотажных изделий)», подраздел «Галантерея текстильная» Общероссийского классификатора продукции, утвержденного постановлением Госстандарта России от 30 декабря 1993 года № 301. Следовательно, покрывала подлежат возврату и обмену.

В соответствии с положениями ст. 25 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», изначально у потребителя возникает право на обмен соответствующего товара на аналогичный подходящий товар. Возврат денег возможен лишь в том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Обмен или возврат возможны в течение 14 дней, не считая дня покупки. При этом обязательно, чтобы товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

## **МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ПОДАРОЧНЫЕ СЕРТИФИКАТЫ?**

**Ответ:**

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации установила, что приобретение физическими лицами у розничных продавцов сертификатов на оплату товаров, а также купля-продажа товаров с использованием указанных сертификатов регулируются нормами Закона "О защите прав потребителей", а приобретенные потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты товара (Определение Верховного суда Российской Федерации от 13 октября 2015 г. N 57-КГ15-7). Пока товар еще не передан покупателю продавец является его собственником, следовательно договор купли-продажи еще не заключен.

Поскольку статьей 421 Гражданского кодекса РФ установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, Вы имеете право отказаться от заключения договора купли-продажи до передачи вам товара, а также потребовать у продавца оплаченного аванса за товар в счет возврата за подарочные сертификаты.

В случае отказа в удовлетворении Ваших требований или оставление претензии без ответа решение вопроса о возврате денежных средств за неиспользованный сертификат возможно исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п.1 ст. 17 Закона, защита нарушенных прав потребителя осуществляется судом.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Вы вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика.

При этом в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

**КУПИЛ В АПТЕКЕ АВТОМАТИЧЕСКИЙ  
ТОНОМЕТР. ПО ВОЗВРАЩЕНИИ ДОМОЙ  
ВЫЯСНИЛОСЬ, ЧТО ПОЧТИ ТАКОЙ ЖЕ ТОНОМЕТР  
ПРИБРЕЛА И ЖЕНА. МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ  
ДЕНЬГИ ЗА ТОНОМЕТР, ЕСЛИ С МОМЕНТА  
ПОКУПКИ ПРОШЛО ВСЕГО ДВА ДНЯ.**

**Ответ:**

В соответствии со ст. 25 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар по указанным выше основаниям, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55.

В данный перечень включены товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях – медицинские приборы и аппаратура.

В соответствии с Общероссийским классификатором продукции ОК 005-93 (ОКП), утвержденным постановлением Госстандарта Российской Федерации от 30 декабря 1993 г. № 301, приборы для измерения давления, которым и является тонометр, относятся к классу продукции «приборы и аппараты медицинские». В этой связи отказ продавца в обмене тонометра надлежащего качества на аналогичный товар, подходящий вам по указанным выше основаниям, является правомерным.

**МНЕ ПОДАРИЛИ СЕРТИФИКАТ НОМИНАЛОМ В 1500 РУБЛЕЙ В МАГАЗИН КОСМЕТИКИ. В МАГАЗИНЕ Я НИЧЕГО ВЫБРАТЬ НЕ СМОГЛА. НА ПРОСЬБУ О ВОЗВРАТЕ ДАННОГО СЕРТИФИКАТА ПОЛУЧИЛА ОТКАЗ. ПОЧЕМУ НЕЛЬЗЯ ВЕРНУТЬ ПОДАРОЧНЫЙ СЕРТИФИКАТ, ВЕДЬ С МОМЕНТА ПОКУПКИ НЕ ПРОШЛО ЕЩЕ 14 ДНЕЙ, СЕРТИФИКАТ НЕ ИСПОЛЬЗОВАЛСЯ, ИМЕЕТ ТОВАРНЫЙ ВИД, В УПАКОВКЕ, И ОН (СЕРТИФИКАТ) НЕ ВХОДИТ В ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, КОТОРЫЕ НЕ ПОДЛЕЖАТ ВОЗВРАТУ И ОБМЕНУ?**

**Ответ:**

Подарочный сертификат товаром не является, он дает лишь право предъявителю на приобретение товаров на сумму, указанную в сертификате.

Соответственно, сумма стоимости сертификата, полученная организацией, рассматривается в качестве предварительной оплаты в счет розничной продажи товаров (оказания услуг, выполнения работ), которые будут приобретены (оказаны, выполнены) в будущем.

Сроки, цена и другие условия реализации подарочных сертификатов определяются организацией-продавцом в момент заключения такого договора.

Получить деньги за неиспользованный подарочный сертификат можно лишь в том случае, если такой возврат предусмотрен условиями приобретения подарочного сертификата.

**В ПЕРИОД РАСПРОДАЖИ Я ПРИОБРЕЛА В МАГАЗИНЕ ОБУВЬ СО СКИДКОЙ 50%. ЧЕРЕЗ НЕДЕЛЮ ОТКЛЕИЛАСЬ ПОДОШВА. В ТОВАРНОМ ЧЕКЕ БЫЛО УКАЗАНО: «НА УЦЕНЁННЫЙ ТОВАР ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ». ЗАКОННО ЛИ ПРОДАВАТЬ ТОВАР БЕЗ ГАРАНТИИ? И КАКИЕ ТРЕБОВАНИЯ Я МОГУ ПРЕДЪЯВИТЬ ПРОДАВЦУ В СЛУЧАЕ НАЛИЧИЯ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКА?**

**Ответ:**

Согласно ст. 5 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные ст. 18 Закона.

Продавец вправе устанавливать на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

В соответствии со ст. 18 Закона в отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены ни продавцом, ни изготовителем, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю.

Продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В вашем случае после того, как с помощью независимой экспертизы вы докажете наличие в товаре недостатков производственного характера, вы по своему выбору вправе потребовать от продавца:

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

Вы вправе также отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

**ГОД НАЗАД Я ПРИОБРЕЛ ЛАМПОЧКУ ЗА 85 РУБЛЕЙ. ТАК КАК ПЕРЕГОРЕЛА, Я ПРИНЕС ЕЕ В МАГАЗИН ДЛЯ ЗАМЕНЫ, ТАК КАК ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ЕЩЕ НЕ ИСТЕК, НО ПРИ ЭТОМ УВИДЕЛ, ЧТО ЦЕНА ЛАМПОЧКИ НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ 45 РУБЛЕЙ. Я ОБРАТИЛСЯ К ПРОДАВЦУ С ПРОСЬБОЙ ВЕРНУТЬ РАЗНИЦУ В ЦЕНЕ, ОДНАКО ПРОДАВЕЦ МНЕ В ЭТОМ ОТКАЗАЛ. ПРАВОМЕРЕН ЛИ ОТКАЗ ПРОДАВЦА?**

**Ответ:**

Согласно ст. 24 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

Лишь в том случае, если потребитель предъявляет требование о возврате стоимости некачественного товара, он вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

В Вашем случае продавец прав.

## **КАКАЯ РАЗНИЦА МЕЖДУ РАСПРОДАЖЕЙ И УЦЕНКОЙ ТОВАРА?**

### **Ответ:**

Мы все являемся потребителями и не раз сталкивались с такими явлениями, как распродажа или продажа товаров с уценкой. В период проведения распродаж учащаются случаи, когда продавцы в силу незнания либо в силу иных причин вводят покупателя в заблуждение относительно его прав по возврату приобретенного товара.

Распродажа - это реализация какого-либо товара по сниженным ценам. Это организованный процесс снижения цен на товары разных категорий, целью которого является освобождение складских и торговых площадей для поступления нового товара.

Как правило, продажа товаров с уценкой проводится при наличии в товаре определенного недостатка, при этом информация о наличии недостатка в обязательном порядке должна доводиться до потребителя в полном объеме. Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

## **МОЖЕТ ЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬ ПРЕДЪЯВИТЬ ТРЕБОВАНИЯ ПРОДАВЦУ, ЕСЛИ ОТСУТСТВУЕТ ТОВАРНЫЙ ЧЕК?**

### **Ответ:**

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Товарный и кассовый чек являются документами, которые подтверждают факт заключения договора купли-продажи товара.

Согласно ст. 493 Гражданского Кодекса Российской Федерации помимо указанных документов к документам, которые подтверждают факт заключения договора, можно отнести также и другие документы, подтверждающие оплату товара. К таким документам может быть отнесена эксплуатационная документация, в которой сделана отметка об оплате. Соответственно, вместо товарного или кассового чека потребителем в подтверждение факта заключения договора могут быть представлены и другие документы, подтверждающие факт оплаты товара. Кроме того, согласно ст. 493 Гражданского Кодекса Российской Федерации отсутствие у потребителя указанных документов не лишает возможности потребителя ссылаться на свидетельские показания, которые подтверждают факт заключения договора и его условий.