**Памятка по защите прав потребителя.**

В своей повседневнойжизни мы почти каждый день делаем те или иные покупки. Зачастую наши права потребителей нарушаются. А знание своих основных прав поможет нам правильно вести себя в ситуациях нарушения этих прав. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» защищает наши права и определяет механизмы реализации этой защиты.

**по защите прав потребителей при продаже товаров**

Во-первых, продавец обязан передать Вам **качественный** товар.

Во-вторых, товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть **безопасен** для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинять вред имуществу потребителя.

В-третьих, продавец обязан довести до сведения потребителя следующую **информацию**:

**а) об изготовителе (продавце):**

* фирменное наименование своей организации, место её нахождения (адрес) и режим работы, которые размещаются на вывеске;
* о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (для индивидуального предпринимателя);
* вид деятельности, номер лицензии, номер свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информацию об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

**б) о товарах:**

* наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании обозначение, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;
* сведения об основных потребительских свойствах товаров;
* цену в рублях и условия приобретения;
* гарантийный срок, если он установлен;
* правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
* срок службы (годности) товаров и сведения о необходимых действиях потребителя по истечении этого срока, а также возможные последствия при невыполнении таких действий, если товары 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 (продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
* информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, если она обязательна;
* информацию о правилах продажи.

При покупке товаров обращайте, пожалуйста, внимание на следующие сроки:

* срок годности;
* гарантийный срок;
* срок службы.

**Срок годности** - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Запрещается продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен.

Устанавливается в обязательном порядке срок годности на:

* продукты питания;
* парфюмерно-косметические товары;
* медикаменты;
* товары бытовой химии;
* иные подобные товары.

**Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

Гарантийный срок устанавливается изготовителем по своему усмотрению. Изготовитель вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока.

Он может быть установлен продавцом, если не установлен изготовителем. Продавец также вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем.

**Срок службы** - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за его существенные недостатки, возникшие до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Срок службы устанавливается в обязательном порядке изготовителем на товары длительного пользования, в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Он может устанавливаться изготовителем на другие товары, предназначенные для длительного использования.

Запрещается продажа товара, на который должен быть установлен срок службы, но он не установлен.

При покупке товара **не забудьте взять товарный (кассовый)** чек (или иной документ, удостоверяющий факт приобретения Вами вещи), который продавец обязан Вам выдать. Помните, что даже отсутствие указанных документов не является основанием для отказа в удовлетворении претензии потребителя.

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков в течение гарантийного срока, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

* потребовать замены на товар этой же марки, модели, 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В отношении технически сложных товаров, перечень которых утверждается Правительством РФ, эти требования предъявляются в течение **пятнадцати дней** со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

* обнаружение существенного недостатка товара;
* нарушение установленных устранения недостатков товара;
* невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем **тридцать дней** вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Продавец принимает товар у потребителя и удовлетворяет его требования, если не докажет, что недостатки в товаре возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц, или непреодолимой силы. В случае необходимости продавец имеет право провести проверку качества товара. При наличии спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт. Недостатки устраняются продавцом незамедлительно, если иной срок не определён соглашением сторон в письменной форме **(не более 45 дней**).

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара **надлежащего качества** (за исключением определённых товаров, перечень которых утверждён Правительством РФ) **в течение четырнадцати дней**, не считая дня его покупки, если:

* товар не подошёл по форме, габаритам, расцветке, размеру или комплектации;
* на него имеется товарный или кассовый чек (или иной документ, подтверждающий оплату);
* сохранены товарный вид, пломбы, ярлыки и товар не был в употреблении.

