**Изучаем законодательство в сфере защиты прав потребителей.**

**Урок 1. Учимся защищать свои права при общении с продавцом, нарушающим законодательство**

Правоотношения в области купли - продажи товаров регулируются, в числе прочих, Гражданским Кодексом РФ, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463, которыми установлены права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах и изготовителях, урегулированы вопросы защиты прав.

В соответствии со статьей 4 Закона РФ от 07.02.1992г. N 2300-I «О защите прав потребителей», продавец обязан передать потребителю качественный товар.

Несмотря на закрепленное в законодательстве право потребителя на приобретение качественного товара, всегда есть риск при покупке того или иного товара столкнуться с некачественной продукцией.

Положениями Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплены права потребителя при обнаружении недостатков в товаре (при условии, что недостатки не были оговорены продавцом до момента заключения договора купли-продажи). Потребитель вправе по своему выбору требовать:

*• замены на товар аналогичной марки;*

*• замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом цены;*

*• соразмерного уменьшения покупной цены;*

*• безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*

*• расторжения договора купли-продажи. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.*

Потребитель может предъявить продавцу/изготовителю/уполномоченной организации/ уполномоченному индивидуальному предпринимателю/импортеру одно из вышеперечисленных требований, если недостатки товара обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности (статья 19 Закона о защите прав потребителей).

Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары, по истечении срока годности такие товары считаются непригодными для использования. Для товаров длительного использования (мебель, одежда, обувь, бытовая техника и пр.) изготовитель вправе установить срок службы, также изготовитель/продавец могут установить на такие товары *гарантийный срок.*

Под **сроком службы** понимается период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению. **Гарантийный сро**к - это период, в течение которого изготовитель/продавец несет повышенную ответственность перед потребителем за недостатки, возникшие в товаре, т. е. отвечает за них, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Внимание! Доказывать факт возникновения недостатков после передачи товару потребителю должен изготовитель/продавец.

**Давайте рассмотрим несколько ситуаций, в которых продавец нарушает права потребителей, и ознакомимся с примерным алгоритмом, как необходимо себя вести**

**1) Потребитель приобрёл диван, в течение гарантийного срока в нём обнаружились недостатки, потребитель устно обратился к продавцу с требованием заменить некачественный товар, однако продавец ответил отказом. Что делать гражданину?**

Свое требование потребитель должен сформулировать в письменной претензии, составленной в двух экземплярах, один из которых передается в торговую организацию, а на втором продавец должен поставить отметку о получении им данной претензии. К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих приобретение товара именно в данном торговом предприятии.

**Внимание!** 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. Законодательство в данном случае, оставляет за покупателем право ссылаться, например, на свидетельские показания.

Получив претензию, продавец должен известить потребителя о своих намерениях (в письменной форме). Срок рассмотрения претензии определяется в зависимости от изложенного в ней требования:

- 7 дней - замена товара;

- 10 дней - соразмерное уменьшение покупной цены товара, возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврат уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре;

- до 45 дней - устранение недостатков.

В случае спора о причинах возникновения недостатков проводится экспертиза, на которой вправе присутствовать потребитель. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21и 22 Закона Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В случае несогласия с заключением эксперта, его можно оспорить в судебном порядке.

В случае неудовлетворения продавцом требований потребителя в добровольном порядке, потребитель вправе обратиться в суд за защитой нарушенных прав.

**2)** **Потребитель приобрёл коробку конфет в продуктовом магазине, а придя домой, обнаружил, что срок годности у данных конфет закончился две недели назад. Что делать?**

В соответствии с п. п. 4, 5 ст. 5 Закона № 2300-1 на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Информация о товарах доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (п. 3 ст. 10 Закона № 2300-1).

Согласно 18 статье Закона «О защите прав потребителей» и 503 статье ГК РФ, гражданин, купивший просроченный товар, имеет законное право требовать, как замены испорченной продукции на качественную, так и возврата суммы, потраченной на покупку.

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

Если здоровье потребителя ухудшилось после употребления некачественного просроченного продукта, и возникла необходимость обращения в медицинское учреждение, в данном случае нужно сохранить все письменные документы, свидетельствующие о нахождении в больнице, покупке лекарств, других убытках, понесенных в связи с заболеванием. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению в полном объеме.

Свои требования потребитель должен предъявить к продавцу в письменной форме.

Здесь стоит повторить, что согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», каждый покупатель имеет право на приобретение безопасного для жизни и здоровья товара. Продукция с истекшим сроком годности является некачественной и даже опасной, представляющей угрозу здоровью и жизни человека, и не должна подлежать реализации. Некачественные пищевые продукты должны быть изъяты из оборота.

Знайте, даже если срок годности продукта еще не истек, но в нем присутствуют посторонние запахи и привкусы, не свойственные данному виду продукта (плесень и другие дефекты), его так же можно вернуть или обменять, — вероятно в магазине были нарушены условия хранения продуктов, либо поставщиком был доставлен данный товар ненадлежащего качества. Если в продукте был обнаружен инородный предмет, то вы можете отдать товар для проведения независимой экспертизы. Экспертиза покажет, что приобретенный товара не соответствовал требованиям нормативных документов еще до того момента, как попал к вам

**3)** **Потребитель, находясь в магазине, взял с полки упаковку апельсинового сока, стоимость данного товара (согласно ценнику) -120 рублей. Оплатив товар на кассе, потребитель обнаружил, что стоимость сока по чеку составила 150 рублей. Что делать?**

Ещё одно из распространенных нарушений, которое допускают розничные продавцы, - расхождение цены на ценнике и в кассовом чеке. Это является нарушением права потребителя на получение достоверной информации о цене товара, предусмотренного п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г № 2300-1 «О защите прав потребителей», которое позволяет обеспечить возможность правильного выбора. Продавцы при предъявлении к ним каких-либо требований по этому поводу зачастую ссылаются на поступление новой партии товаров, на которую они не успели обновить ценники с учетом значительного объема работы в торговой организации, хотя в кассовые программы необходимые изменения вносятся оперативно.

В соответствии с п. 3 Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г № 2463, продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др. Статья 10 Закона о защите прав потребителей обязывает продавца своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах в обязательном порядке, помимо прочего, должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров.

В случае выявления данного нарушения, такое несоответствие цен обязательно нужно зафиксировать, что впоследствии будет являться прямым доказательством нарушения вашего права. Сохраните чек, подтверждающий оплату товара по завышенной цене, а также, незамедлительно сфотографируйте ценник с продемонстрированной ценой товара на этапе его выбора. Продемонстрируйте собранные вами доказательства администратору магазина и напомните, что ценник является публичной офертой, и продавец обязан продать вам товар именно по той цене, которая в этой оферте указана, а за тем потребуйте немедленно исправить допущенное торговой организацией нарушение, т.е. продать вам товар по цене, указанной на ценнике.