

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Общие положения

Законодательную защиту прав потребителей в нашей стране осуществляют:

- КОНСТИТУЦИЯ РФ – согласно ст 20, 30, 37, 41, 43 граждане имеют право на жизнь, объединение в общественные организации, отдых, охрану здоровья, благоприятную окружающую среду, образование и т.д., при нарушении этих прав каждый гражданин может обратиться в суд.

КОДЕКС РФ ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ –

определяют административную ответственность за нарушение работниками правил торговли, правил обслуживания потребителей, обман потребителей и т.д.

2. Основные понятия, применяемые в ФЗ «О защите прав потребителей»

Субъекты на рынке товаров и услуг

ПОТРЕБИТЕЛЬ – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

(Преамбула закона «О защите прав потребителей»)

Субъекты на рынке товаров и услуг

- **ИЗГОТОВИТЕЛЬ** – организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, **производящий** товары для реализации потребителям.

(Преамбула закона «О защите прав потребителей»)

Субъекты на рынке товаров и услуг

- ИСПОЛНИТЕЛЬ – организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющий работы или оказывающий услуги потребителям по возмездному договору.

(Преамбула закона «О защите прав потребителей»)

Субъекты на рынке товаров и услуг

- **ПРОДАВЕЦ** – организация независимо от ее организационно- правовой формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, **реализующий** товары потребителям по договору купли – продажи.

(Преамбула закона «О защите прав потребителей»)

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ
ПРЕДПРИЯТИЙ, РОЗНИЧНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ
ЛС И ИМН ОКАЗАНИЕ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ УСЛУГ В ОСНОВНОМ
РЕГУЛИРУЕТСЯ СТАТЬЯМИ:

С 4 ПО 25, 27,28 ЗАКОНА «О ЗПП»

КРОМЕ ЭТОГО:

- ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ, УТВЕРЖДЕННЫХ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ №55 ОТ 19 ЯНВАРЯ 1998 ГОДА;
- ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ, ВНЕСЕННЫЕ В ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРА, УТВЕРЖДЕННЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ №1222 ОТ 20 ОКТЯБРЯ 1998ГОДА; №1104 ОТ 2 ОКТЯБРЯ 1999 ГОДА; №81 ОТ 6 ФЕВРАЛЯ 2002;№421 от 12 июля 2003; №49 от 1 февраля 2005 года

УКАЗАННЫЕ ПРАВИЛА
РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ НА ВСЕХ
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НЕЗАВИСИМО ОТ
ОРГАНИЗАЦИОННО – ПРАВОВОЙ
ФОРМЫ, А ТАКЖЕ НА ГРАЖДАН
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ.

3. Права потребителя на надлежащее качество товаров

ТОВАР, КОТОРЫЙ ПРОДАВЕЦ
ПЕРЕДАЕТ ПОКУПАТЕЛЮ, ДОЛЖЕН
СООТВЕТСТВОВАТЬ ТРЕБОВАНИЯМ,
ПРЕДУСМОТРЕННЫМ СТ. 469 ГК РФ

(СТ. 4 ФЗ № 2300-1 от 07.02.1992)

ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

СТАТЬЯ 4. Качество товара (работы, услуги):

1. Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.
2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.
3. Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.
4. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Качество товара:

Совокупность закрепленных в стандартах, договоре, сформировавшихся обычаях требований к товару, позволяющих отличить данный товар от иных аналогичных и исполнение которых (требований) делает полезным товар для потребителя.

СУЩЕСТВЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

(преамбула закона о защите прав

потребителей):

- КОТОРЫЕ ДЕЛАЮТ НЕВОЗМОЖНЫМ ИЛИ НЕДОПУСТИМЫМ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТОВАРА В СООТВЕТСТВИИ С ЕГО ЦЕЛЕВЫМ НАЗНАЧЕНИЕМ;
- КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ БЫТЬ УСТРАНЕНЫ, ЛИБО ПРОЯВЛЯЮТСЯ ВНОВЬ ПОСЛЕ УСТРАНЕНИЯ;
- ДЛЯ УСТРАНЕНИЯ КОТОРЫХ ПРЕБУЮТСЯ БОЛЬШИЕ ЗАТРАТЫ;
- ЕСЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬ, ВСЛЕДСТВИЕ НЕДОСТАТКА В ЗНАЧИТЕЛЬНОЙ СТЕПЕНИ ЛИШАЕТСЯ ТОГО, НА ЧТО ОН ВПРАВЕ РАССЧИТЫВАТЬ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА.

-
- ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ СПОРА ПО КАЧЕСТВУ ТОВАРА ПРОВОДИТСЯ ЭКСПЕРТИЗА В ПОРЯДКЕ, УСТАНОВЛЕННОМ В СТ. 18 ЗАКОНА «О ЗПП»

ПРЕДПРОДАЖНАЯ ПОДГОТОВКА ЛП ВКЛЮЧАЕТ

(Постановление Правительства № 55):

- РАСПАКОВКУ;
- РАССОТИРОВКУ;
- ОСМОТР ТОВАРА;
- НАЛИЧИЕ НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ О ТОВАРЕ, ИЗГОТОВИТЕЛЕ, ПОСТАВЩИКЕ;
- ПОКАЗАТЕЛИ:
 - «ОПИСАНИЕ»;
 - «УПАКОВКА»;
 - «МАРКИРОВКА»

ПРЕДПРОДАЖНАЯ ПОДГОТОВКА НАРКОТИЧЕСКИХ ЛС:

- ФЗ №3 ОТ 8 ЯНВАРЯ 1998 ГОДА «О НАРКОТИЧЕСКИХ СРЕДСТВАХ И ПСИХОТРОПНЫХ ВЕЩЕСТВАХ» СТ. 27:
 1. ВНЕШНЯЯ УПАКОВКА НС И ПТВ ДОЛЖНА ИСКЛЮЧАТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ИХ ИЗВЛЕЧЕНИЯ БЕЗ НАРУШЕНИЯ ЦЕЛОСТНОСТИ УКАЗАННОЙ УПАКОВКИ;
 2. ВНУТРЕННЯЯ УПАКОВКА НС И ПТВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В МЕДИЦИНСКИХ ЦЕЛЯХ, ДОЛЖНА БЫТЬ ПОМЕЧЕНА **ДВОЙНОЙ КРАСНОЙ ПОЛОСОЙ**.
 3. **В СЛУЧАЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ УПАКОВКИ И МАРКИРОВКИ НС И ПТВ ПОДЛЕЖАТ УНИЧТОЖЕНИЮ.**

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- РЕАЛИЗАЦИЯ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕО КАЧЕСТВА;
- ТОВАРОВ НЕ ИМЕЮЩИХ ТОВАРНОГО ВИДА;
- С ИСТЕКШИМ СРОКОМ ГОДНОСТИ;
- БЕЗ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ.

СТАТЬЯ 7

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, не причинял вред имуществу потребителя.
2. Изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности товара.

3. Если для безопасности использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Безопасность товаров (работ, услуг)

- Товары (работы, услуги), к которым закон или стандарт предъявляет требование безопасности, подлежат обязательной сертификации в установленном порядке
- ПЕРЕЧНИ ТОВАРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ, УТВЕРЖДАЮТСЯ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ РФ.

Продавец по требованию потребителя обязан
предъявить:

□ Декларация о соответствии

ПРОДАЖА ЛП :

- Продавец должен предоставить покупателю информацию о правилах отпуска ЛП и ИМН
- Продавец обязан обеспечить продажу ЛП минимального ассортимента, необходимых для оказания медицинской помощи – Приказ МЗ и СР №805н
- Продажа производится по РЕЦЕПТАМ ВРАЧЕЙ
- БЕЗ РЕЦЕПТА ВРАЧА.

4. Права потребителей на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце и о товарах

Информация о продавце (ст. 8, 9)

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе, режиме его работы и реализуемых им товаров. Продавец размещает указанную информацию на вывеске
- Внешнее оформление и Внутреннее оформление аптеки -
ПЗ №80 ОТ 04.03.03 Г. «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ОТРАСЛЕВОГО СТАНДАРТА «ПРАВИЛА ОТПУСКА (РЕАЛИЗАЦИИ) ЛС В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ»

ВЫВЕСКА:

- ВИД ОРГАНИЗАЦИИ (АПТЕКА, АПТЕЧНЫЙ ПУНКТ, АПТЕЧНЫЙ КИОСК);
- ОРГАНИЗАЦИОННО – ПРАВОВАЯ ФОРМА СОБСТВЕННОСТИ И ФОРМА СОБСТВЕННОСТИ;
- ФИРМЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ;
- МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ (В СООТВЕТСТВИИ С УЧРЕДИТЕЛЬНЫМИ ДОКУМЕНТАМИ);
- РЕЖИМ РАБОТЫ;
- АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ БЛИЗЛЕЖАЩИХ И ДЕЖУРНЫХ АПТЕК.

-
- Наименование вида аптечной организации должно быть выполнено шрифтом, размер которого позволяет четко в любое время суток различить надпись с расстояния не менее 25 метров.

АПТЕЧНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ,
ОКАЗЫВАЮЩАЯ ЛЕКАРСТВЕННУЮ
ПОМОЩЬ В НОЧНОЕ ВРЕМЯ, ДОЛЖНА
ИМЕТЬ:

- ОСВЕЩЕННУЮ ВЫВЕСКУ С ИНФОРМАЦИЕЙ О РАБОТЕ В НОЧНОЕ ВРЕМЯ, С УКАЗАНИЕМ ЧАСОВ РАБОТЫ;
- ЗВОНОК ДЛЯ ВЫЗОВА ПОСЕТИТЕЛЕМ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО РАБОТНИКА.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ДОЛЖЕН ПРЕДОСТАВИТЬ ИНФОРМАЦИЮ:

- О государственной регистрации;
- Наименовании регистрировавшего органа;
- Свою фамилию, имя, отчество;
- Профиль деятельности.

ПРИ ЗАКРЫТИИ АПТЕЧНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
САНИТАРНЫХ РАБОТ,
ПЕРЕОБОРУДОВАНИЯ ИЛИ В СВЯЗИ С ЕЕ
ЛИКВИДАЦИЕЙ НАСЕЛЕНИЕ
ИЗВЕЩАЕТСЯ:

- ОБЪЯВЛЕНИЕМ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ВХОДНОЙ ДВЕРИ, ЗА 5 ДНЕЙ ДО ЗАКРЫТИЯ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.
- В ОБЪЯВЛЕНИИ УКАЗЫВАЕТСЯ АДРЕС БЛИЗЛИЖАЩИХ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.

ВНУТРЕННЕЕ ОФОРМЛЕНИЕ:

- Копия лицензии на фармацевтическую деятельность и другие виды деятельности в соответствии с действующим законодательством;
- Информация о телефонах и адресах органов управления здравоохранением и фармацевтической службой;
- Информация о группах населения, имеющих право на бесплатное и льготное обеспечение и внеочередное обслуживание;
- Информация о лице, ответственным за лекарственное обеспечение ИВОВ и приравненных к ним категорий населения по льготам;

Продолжение:

-
- Информация о номерах телефонов и режиме работы справочной фармацевтической службы;
 - Информация о наименованиях отделов или зон отпуска соответствующих групп товаров;
 - Информация о сроках хранения ЛП, изготовленных в аптеке (ПХ №214);
 - Ценники на предлагаемые безрецептурные ЛП и другие товары, разрешенные к отпуску из аптечных организаций;
 - Информация о сотрудниках аптечной организации, непосредственно обслуживающей население (таблички, бейджи с указанием Ф.И.О. и должности);




Продолжение:

-
- Информация о дежурном администраторе (ФИО, должность) и нахождение кнопки сигнального вызова дежурного администратора (за исключением АК);
 - При наличии пункта проката, информация о перечне товаров, выдаваемых напрокат;
 - Копия или выписка из «Правил продажи отдельных видов товаров»;
 - Перечень ЛС, отпускаемых без рецепта врача.

Продолжение:






- Книга отзывов и предложений, которая помещается на видном и доступном месте в специальном открытом футляре и предъявляется потребителю по первому требованию.
Потребителю, желающему внести запись в книгу жалоб и предложений, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка или карандаш, стол, стул);
Запрещается требовать от потребителя каких – либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.

Информация о товарах (ст. 10)

2. Информация о товарах 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 в отношении продуктов питания, сведения о составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктах питания, дате и месте изготовления и упаковки, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.
 -  Цену в рублях и условия приобретения товаров
 -  Гарантийный срок, если он установлен.

Информация о товарах (ст. 10):

2. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:

-  Правила и условия эффективного и безопасного использования;
-  Срок службы или срок годности;
-  Адрес, фирменное наименование изготовителя (исполнителя, продавца, импортера);
-  Информация о правилах продажи товаров;
 - виды и возможные последствия воздействия товаров, представляющих при определенных условиях опасность для жизни, здоровья потребителя;
-  Срок службы (годности) товаров и сведения о необходимых действиях потребителя по истечении этого срока;
 - перевод информации, изложенной на иностранном языке;
 - о сертификации (если она обязательна);
 - о правилах продажи товаров (работ, услуг);
 - о конкретном лице, которое будет выполнять работу (если это имеет значение для потребителя);

□ ДЛЯ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ
УТВЕРЖДАЮТСЯ ПРЕДЕЛЬНО
ДОПУСТИМЫЕ НОРМЫ СОДЕРЖАНИЯ В
НИХ ВРЕДНЫХ ДЛЯ ЗДОРОВЬЯ
ВЕЩЕСТВ.

(НВ: НИТРАТЫ В ПРОДУКТАХ)

Согласно Постановлению главного санитарного врача России от 6 апреля 2002года, с 1 июня 2004 года:

- На упаковке должны присутствовать сведения о продовольственном сырье, полученных из генетически модифицированных источников (ГМИ);
- Маркировке подлежат все продукты питания, в которых содержание ГМИ превышает 0,9%;
- Национальный стандарт Р 52173-2003 «Сырье и продукты пищевые», в соответствии с которым производитель наносит маркировку действует с 1 января 2005 года.

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ (продолжение)

информация при отпуске ЛП:

- Режим приема;
- Разовая и суточная доза;
- Способ приема с учетом приема пищи;
- Правила хранения;
- Знакомство с инструкцией по применению или вкладышем.

ИНФОРМАЦИЯ О ЛС:

- Сведения о государственной регистрации;
- Номер и дата регистрации;

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИМН:

- Номер и дата разрешения на применение, выданного МЗ РФ;
- Сведения о назначении;
- Способе и условиях применения;
- Действие;
- Оказываемый эффект;
- Противопоказания.

ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОКУПАТЕЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ:

- СРОКИ ГОДНОСТИ;
- ДОКУМЕНТЫ ПО ЦЕНАМ;
- ДОКУМЕНТЫ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ КАЧЕСТВО.

Особые требования к маркировке ввозимых товаров

- Импортируемые товары, предназначенные для продажи в России, должны содержать информацию на русском языке;
- Наличие указанной информации обеспечивает импортер или производитель продукции;
- Информация на русском языке должна быть размещена на упаковке или этикетке товара;
- В случае небольших размеров этикетки допускается размещение информации на листе-вкладыше, прилагаемом к каждой единице товара, или использование иных способов размещения информации, принятых для отдельных видов товаров

(Постановление Правительства РФ №435 от 15.04.96 г. «Об утверждении порядка доведения до потребителей информации о происхождении товаров иностранного производства»)

Статья 11 Закона «О ЗПП»

- Режим работы государственных, муниципальных организаций устанавливается по решению органов исполнительной власти РФ и органов местного самоуправления;
- Режим работы индивидуального предпринимателя устанавливается им самостоятельно;
- Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно.

5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по обеспечению надлежащего качества товаров

ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

- СТАТЬЯ 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по обеспечению надлежащего качества товаров (работ, услуг)

Срок годности

- период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (перечень товаров утверждается Правительством РФ);
- Устанавливается в обязательном порядке изготовителем (исполнителем) на:
 - продукты питания
 - парфюмерно-косметические товары
 - медикаменты
 - товары бытовой химии
 - иные подобные товары (работы)
- Исчисляется со дня изготовления
- Запрещается продажа товара (выполнение работы):
 - по истечении установленного срока годности
 - срок годности на который не установлен (а должен быть установлен)

Срок службы

- **период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется;**
- **обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;**
- Устанавливается в обязательном порядке изготовителем (исполнителем) на товары (работы) **длительного пользования**, включая комплектующие изделия, которые по истечении определенного периода могут представлять **опасность** для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (перечень утверждается Правительством РФ);
- Может устанавливаться изготовителем (исполнителем) на другие товары, предназначенные для длительного использования;
- Исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;
- Запрещается продажа товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок службы, но он не установлен;
- Изготовитель обязан **обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы (при отсутствии срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю)**

Гарантийный срок

- **период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя;**
- Устанавливается изготовителем (исполнителем) по своему усмотрению;
- Может быть установлен продавцом:
 - если не установлен изготовителем
 - дополнительно сверх гарантийного срока, установленного изготовителем
- Исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором.

-
- ПРОДАВЕЦ ВПРАВЕ УСТАНОВЛИВАТЬ НА ТОВАР ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК, ЕСЛИ ОН НЕ УСТАНОВЛЕН ИЗГОТОВИТЕЛЕМ;
 - ПРОДАВЕЦ В ПРАВЕ УСТАНОВЛИВАТЬ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК БОЛЬШЕЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ, ЧЕМ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК, УСТАНОВЛЕННЫЙ ИЗГОТОВИТЕЛЕМ.

-
- ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО ПРЕДЪЯВИТЬ ТРЕБОВАНИЯ К ИЗГОТОВИТЕЛЮ (ИСПОЛНИТЕЛЮ, ПРОДАВЦУ), ЕСЛИ В ТОВАРАХ, ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НЕ УСТАНОВЛЕННЫ, ОБНАРУЖЕНЫ НЕДОСТАТКИ В ТЕЧЕНИЕ 6 МЕСЯЦЕВ, В ОТНОШЕНИИ НЕДВИЖИМОГО ИМУЩЕСТВА – 2 ГОДА.

ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО
ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ ПРИ
ОТСУТСТВИИ УСТАНОВЛЕННОГО СРОКА
СЛУЖБЫ В ТЕЧЕНИЕ

10 ЛЕТ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА
ПОТРЕБИТЕЛЮ

6. Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества

ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

- СТАТЬЯ 18. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.

Потребитель вправе требовать:

- Безвозмездно устранить недостатки или возместить расходы на их устранение потребителем или третьим лицом;
- Соразмерно уменьшить покупную цену;
- Замена на товар аналогичной марки;
- Замена на такой же товар другой марки с перерасчетом покупной цены;
- Расторжение договора купли – продажи.

ИСКЛЮЧЕНИЯ:

- ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ – недостаток должен быть существенным;
- ТОВАРЫ КУПЛЕННЫЕ В КОМИССИОННОМ МАГАЗИНЕ – безвозмездное устранение или замена на аналогичный товар только с согласия продавца;
- ТОВАРЫ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛЕН СРОК ГОДНОСТИ – замена на такой же товар в пределах сроков годности.

Требования потребителя рассматриваются:

- При наличии кассового чека;
- При его отсутствии – свидетельские показания.

-
- При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец или изготовитель обязаны провести экспертизу товара за свой счет.
 - Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли по вине потребителя, то он обязан возместить продавцу или изготовителю расходы, связанные с проведением экспертизы, расходы на хранение и транспортировку.

-
- Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены, возврата их потребителю осуществляется силами и за счет продавца.
 - При этом закон не устанавливает предельный размер расстояния по доставке крупногабаритных товаров для ремонта;
 - Продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом товара.

(ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей»)

Права потребителя при нарушении сроков выполнения работ исполнителем (ст. 28):

- назначить исполнителю новый срок;
- Если и новый срок оказывается просроченным, потребитель вправе предъявить иные требования:
 - потребовать уменьшения цены за работу (услугу);
 - расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков
- При расторжении договора исполнитель не вправе требовать:
 - возмещения своих затрат (и платы за выполненную работу) за исключением случая, когда потребитель принял выполненную работу (услугу);
 - поручить выполнение работы (оказание услуги) другому лицу или выполнить своими силами - за счет исполнителя
- Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков, если оно вызвано непреодолимой силой или произошло по вине потребителя.

7. Права потребителей на обмен товара надлежащего качества

ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

- СТАТЬЯ 25. Права потребителей на обмен товара надлежащего качества.

Потребитель вправе:

- Обменять **непродовольственный** товар **надлежащего качества** на аналогичный товар, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации **в течение 14 дней, не считая дня покупки.**

Обмен производится, если: (ст. 502 ГК РФ)

- Товар не был в употреблении;
- Сохранен его товарный вид, потребительские свойства;
- Пломбы, фабричные ярлыки;
- Товарный чек или кассовый чек.

Обмен производится, если: (ст. 502 ГК РФ)

- У того продавца, у которого этот товар был приобретен;
- Обмен на аналогичный товар
- Товар не должен входить в особый перечень товаров

НЕ ПОДЛЕЖАТ ОБМЕНУ ТОВАРЫ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Постановление Правительства № 55:

▣ **ТОВАРЫ ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ И ЛЕЧЕНИЯ ЗАБОЛЕВАНИЙ В ДОМАШНИХ УСЛОВИЯХ:**

- ✓ ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ
- ✓ ПРЕДМЕТЫ САНИТАРИИ И ГИГИЕНЫ ИЗ МЕТАЛЛА, РЕЗИНЫ, ТЕКСТИЛЯ И ДР. МАТЕРИАЛОВ
- ✓ ИНСТРУМЕНТЫ, ПРИБОРЫ И АППАРАТУРА МЕДИЦИНСКИЕ
- ✓ СРЕДСТВА ГИГИЕНЫ ПОЛОСТИ РТА
- ✓ ЛИНЗЫ ОЧКОВЫЕ
- ✓ ПРЕДМЕТЫ УХОДА ЗА ДЕТЬМИ

НЕ ПОДЛЕЖАТ ОБМЕНУ ТОВАРЫ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА: (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

- ПРЕДМЕТЫ ЛИЧНОЙ ГИГИЕНЫ
 - ✓ ЗУБНЫЕ ЩЕТКИ
 - ✓ РАСЧЕСКИ
 - ✓ БИГИДИ ДЛЯ ВОЛОС
 - ✓ ПАРИКИ
 - ✓ ШИНЬОНЫ И ДР. АНАЛОГИЧНЫЕ ТОВАРЫ
- ПАРФЮМЕРНО – КОСМЕТИЧЕСКИЕ ТОВАРЫ
- ТЕКСТИЛЬНЫЕ ТОВАРЫ; КАБЕЛЬНАЯ ПРОДУКЦИЯ; СТРОИТЕЛЬНЫЕ И ОТДЕЛОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ДРУГИЕ ТОВАРЫ, ОТПУСКАЕМЫЕ НА МЕТРАЖ;

НЕ ПОДЛЕЖАТ ОБМЕНУ ТОВАРЫ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА: (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

- Швейные и трикотажные изделия;
- Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами;
- Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
- Мебель бытовая;
- Изделия из драгоценных металлов;
- Автомобили и мототранспортные средства;
- Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки;
- Животные и растения.