

О правах потребителя при обнаружении в товаре недостатков

При покупке товара ненадлежащего качества в соответствии с требованиями ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены 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. 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 технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы;
- либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:
- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных сроков (более 45 дней) устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

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

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.

Продавец или уполномоченная организация обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости **провести проверку качества товара**. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец или уполномоченная организация обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу или уполномоченной организации расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца.

В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

При возникновении вопросов при покупке товаров ненадлежащего качества можно обратиться по телефонам:

**- 8 (3012) 33-28-99, 8 (9025) 62-34-17 - Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия, E-mail: zpp_cgеbur@mail.ru.
Консультационный пункт в Баргузинском районе 830131-41-377**

О правах потребителя при ремонте телефонов в сервисных центрах

У потребителей возникает очень много вопросов при обращении в сервисный центр для проведения платного (не гарантийного) ремонта телефона.

Какая обязательная информация должна быть представлена в сервисном центре потребителю:

Информация об исполнителе

При оказании услуг по ремонту исполнитель обязан довести до сведения потребителя:

- фирменное наименование организации;
- место ее нахождения (юридический адрес);
- режим ее работы.

Указанная информация размещается на вывеске.

Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Информация об услугах

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- гарантийные сроки, если они установлены договором;
- цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы, запасные части;
- сведения о порядке и форме оплаты.

Кроме того, в наглядной и доступной форме до сведения потребителей исполнителем для ознакомления должны быть доведены:

- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Порядок приема и оформления заказов на услуги

Договор об оказании услуги оформляется в письменной форме, путем заполнения квитанции, либо иного документа.

Договор должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации
- исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- вид услуги;
- цена услуги;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

Порядок оплаты услуг

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а если они оплачены потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ и потребовать возврата уплаченной суммы.

Ответственность исполнителя по ремонту телефонов

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Кроме того, потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, в течение гарантийного срока.

Если исполнитель по ремонту телефонов нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что услуга не будет оказана в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в 10-ти дневный срок со дня предъявления требования потребителем.

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги.

При расторжении договора об оказании услуги исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

За консультацией при ненадлежащем оказании услуг по ремонту телефонов можете обратиться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» по телефонам 8(3012) 332899, 8(9025) 623417, в рабочее время. Консультационный пункт в Баргузинском районе 830131-41-377

О правах потребителя при приобретении обуви

Особенности продажи обуви регулируются Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

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;
- образцы обуви должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам и выставлена в торговом зале. Обувь для мужчин, женщин и детей должна быть размещена в торговом зале отдельно;
- товар должен иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера.

Продавец обязан предоставить покупателю условия для примерки обуви. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы зеркалами, оснащены банкетками, скамейками или подставками.

Перед продажей обуви в присутствии покупателя продавец путём внешнего осмотра проверяет качество товара, точность размера обуви и правильность подсчёта стоимости покупки.

Обувь передаётся покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

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 и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

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.

Законом Республики Бурятия от 05.07.2013 № 3498-IV «Об определении сроков наступления сезонов при реализации сезонных товаров на территории Республики Бурятия» определены сроки наступления сезонов для исчисления гарантийных сроков, а также сроков службы при продаже сезонных товаров исходя из климатических условий каждого муниципального образования республики.

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.

При покупке обуви ненадлежащего качества необходимо обратиться к продавцу

При покупке обуви ненадлежащего качества необходимо обратиться к продавцу с одним из перечисленных требований. Предъявлять требования к продавцу следует в письменной форме. Заявление (претензию) необходимо написать в двух экземплярах, продавец обязан принять заявление, расписаться и поставить дату вручения заявления. Один экземпляр заявления оставить у продавца, а второй экземпляр оставить у себя с отметкой о дате приема и подписью лица, принявшего претензию.

Продавец обязан принять у Вас товар ненадлежащего качества и провести проверку качества товара. 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. Если продавец отказывается принять письменную претензию, её можно отправить в адрес продавца по почте с уведомлением о вручении почтового отправления.

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.

При возникновении вопросов при покупке обуви за консультацией можно обратиться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» по телефонам: 8(3012) 332899; 8(9025) 623417; E-mail: zpr_sgebur@mail.ru. Консультационный пункт в Баргузинском районе 830131-41-377