

## Потребитель и его права

Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) предусмотрен ряд прав, которые необходимо знать каждому потребителю.

### **1. Право платить ту цену, которая указана на ценнике, а также на полную и достоверную информацию (ст.10 Закона)**

Цена — это один из критериев выбора того или иного товара и обязательное условие любой сделки. Приходя в магазин за покупкой, покупатель смотрит на ценник, а не в программу на компьютере продавца. Продавец обязан продать товар по той цене, которая указана на ценнике, потому что ценник — это часть оферты, то есть предложения заключить договор, а не просто бумажка на полке. Покупателя не должно волновать, что продавец не успел изменить цену. Видите цену — столько и стоит для вас товар. Если разницу между ценой на ценнике и в чеке увидели после оплаты покупки, то требуйте вернуть переплаченные деньги. Если на устные требования продавец не реагирует, пишите претензию в его адрес. Не забудьте приложить копию чека и другие доказательства, например фото ценника. Если продавец отказывается вернуть переплаченные деньги, то следует подать жалобу в Роспотребнадзор.

Потребитель имеет право знать, из чего изготовлен, к примеру, торт, кем он изготовлен (ООО или ИП), адрес юридический и почтовый изготовителя, его ИНН, ОГРН, срок его годности — для этого нужна этикетка. Сколько стоит торт — ценник даст эту информацию. Если торт продаёт не изготовитель, то информация о продавце тоже должна быть в общем доступе — на стендах. При непредоставлении полной и достоверной информации продавец или исполнитель несут ответственность, а потребитель имеет право предъявить претензию и даже отказаться от того или иного товара или услуги и потребовать возврата денежных средств и возмещения понесённого ущерба.

### **2. Право на качество и безопасность товаров (ст. 7 Закона).**

Приходя в магазин за молоком, хлебом, или другими товарами потребитель должен быть уверен, что они изготовлены из качественной продукции — хлеб испечён из хорошей муки, молоко не содержит болезнетворных бактерий, а детская игрушка не содержит опасных токсинов. Понятно, что проверить, так ли это на самом деле, в магазине невозможно. Но если товар лежит на полке и предлагается к покупке, значит, продавец нам гарантирует, что эти товары прошли проверку на качество и являются абсолютно безопасными. Качественными и безопасными должны быть все товары и услуги. Требования к качеству регулируются регламентами, а их соблюдение контролирует государство.

### **3. Право за замену товара ненадлежащего качества, соразмерного уменьшения покупной цены, устранения недостатков, отказаться от некачественного товара и требовать возврата за него денежных средств (ст. 18 Закона)**

На туфлях оторвалась подошва, смартфон зависает, стиральная машина не стирает, а платье после первой стирки полиняло? Вы можете потребовать от продавца таких товаров замены, соразмерного уменьшения покупной цены, устранения недостатков либо вовсе отказаться от таких товаров и потребовать возврата за них денежных средств. Исключения составляют только технически сложные товары, к которым относятся смартфон и стиральная машина — отказаться от них и требовать возврата денежных средств можно только в случае, если недостатки были выявлены в течение пятнадцати дней с момента их покупки. Если же недостатки выявились по истечении пятнадцати дней с момента покупки, то потребитель вправе требовать расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств в случаях, если при проведении проверки качества выявились существенные недостатки, либо нарушены сроки устранения недостатков товара, либо ремонт товара производился неоднократно, что повлекло за собой невозможность его использования на гарантийном сроке более, чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

### **4. Право не платить за навязанные товары и услуги (ст.16 Закона)**

Никто не имеет права заставить потребителя купить тот или иной товар «в нагрузку». Чаще всего навязывают товары за дополнительную плату продавцы технически сложных