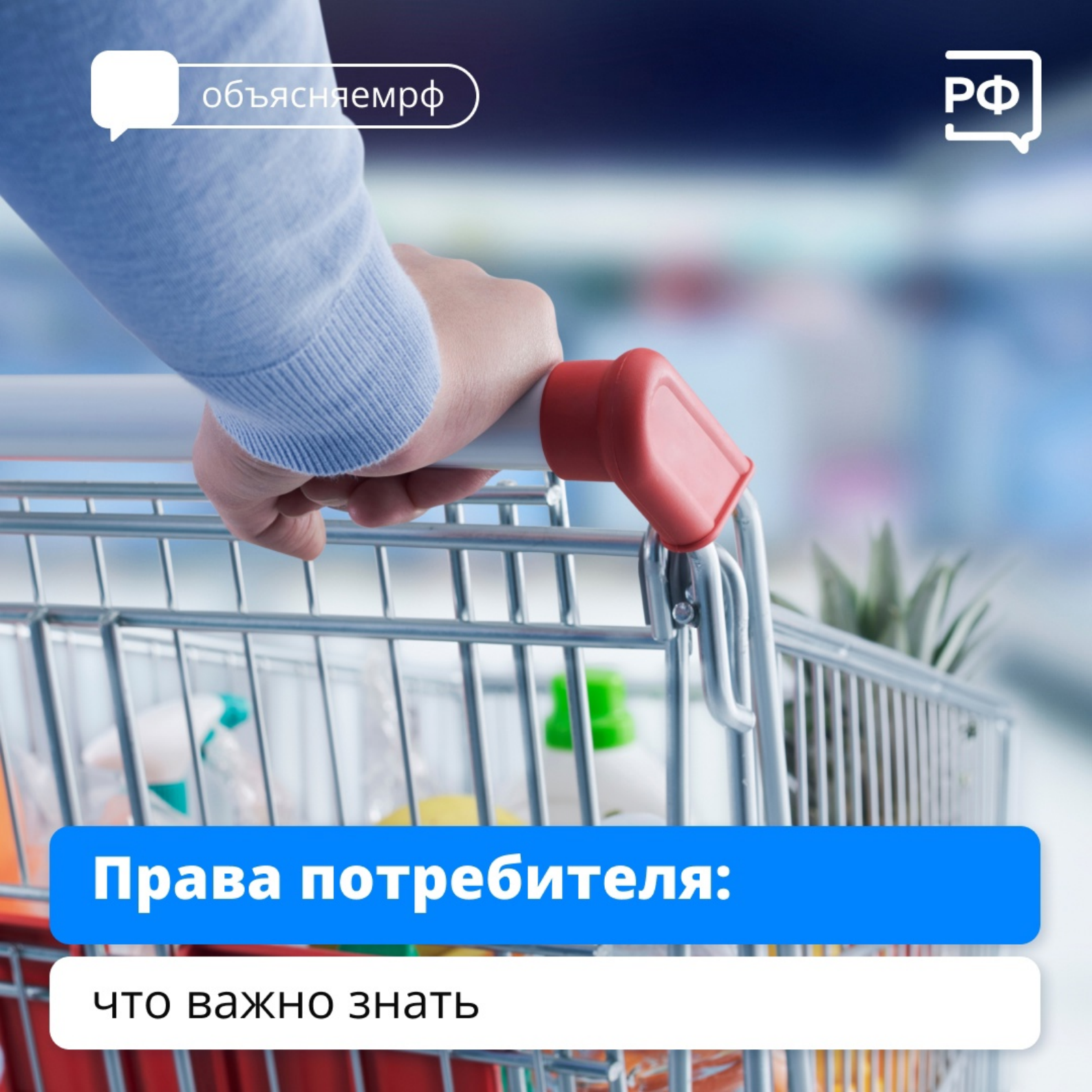




объясняемрф



Права потребителя:

что важно знать

Потребитель —



это **тот, кто покупает товар или услугу** для личного пользования: себе, домой, в подарок и т. д.

Основные права потребителя:



- право на безопасность товара
- право на качество товара
- право на информацию
- право на судебную защиту



Право на безопасность товара



При использовании по назначению **товар должен быть безопасным** для жизни и здоровья человека, не вредить его имуществу и окружающей среде.

Пока не истёк срок годности или службы, продавец должен гарантировать безопасность товара.

Пример: после ужина в ресторане у человека появляются симптомы отравления. Если это произошло из-за несвежих продуктов, нарушения санитарных норм или неправильного приготовления блюд в кафе, право на безопасный продукт нарушено.

Право на качество товара



Товар или услуга должны соответствовать критериям качества, которые прописывают в договоре, а также образцу и описанию.

Пример: покупателю доставляют новую стиральную машину, и он замечает на ней вмятину. Это товар с дефектом, и клиент имеет право требовать вернуть деньги.



Право на информацию о товаре



Потребитель имеет право узнать все нужные данные о товаре: материал, из которого его изготовили, дату и место производства, пищевую ценность, если речь идёт о продукте питания.



Пример правонарушения: шоколадные конфеты из магазина содержат орехи, но на упаковке нет предупреждения об этом.

Где проконсультироваться



Если продавец или исполнитель отказывается возвращать деньги, переделывать процедуру или заменять товар, вы можете обратиться в Роспотребнадзор:

- по номеру Единого консультационного центра 8 (800) 555-49-43
- на информационно-справочной телефонной линии 8 (800) 100-00-04, по будням с 10:00 до 17:00 мск (перерыв с 12:00 до 12:45)
- на портале службы
- на горячих линиях территориальных органов (телефоны можно найти на портале Роспотребнадзора)

Если коммунальные услуги не соответствуют требованиям, обращайтесь в УК. После этого вы вправе обратиться в Роспотребнадзор, а затем и в жилищную инспекцию.

Право на судебную защиту



Если ситуация не изменилась, обратитесь в суд:

- в мировой — если сумма иска менее 100 тыс. руб.
- в районный — если более 100 тыс. руб.



При этом, **если сумма иска не превышает 1 млн руб., вам не нужно платить госпошину.** Если суд выносит решение в вашу пользу, ответчик должен возместить имущественный и моральный ущерб (второй устанавливает суд).

Случаи, когда закон о защите прав потребителей не действует:

- и продавец, и покупатель — физлица
- оба участника сделки — организации
- товар или услуга бесплатные
- клиент приобретает товар для бизнеса, а не для личного пользования
- в случаях оказания государственных услуг (например, при смене паспорта)
- услуги адвокатов, нотариусов