

# ФЗ о защите прав потребителей



На сегодняшний день, законодательство достаточно в жесткой форме регулирует коммерческую деятельность между потребителем и покупателем, заказчиком и исполнителем, импортером и продавцом, регламентируя определенный порядок реализации качественной продукции, пригодной для использования и безопасной для окружающей среды. Также Законом установлено право потребителя на получение общей информации о товаре (услуге, работе), его изготовителе (импортере, продавце). В заключение нормативно-правовые акты защищают интересы обеих сторон коммерческой сделки и определяют механизм реализации вышеупомянутых прав.

## Права покупателя по федеральному закону о ЗПП

Главным документом, регламентирующим коммерческую деятельность в России и стоящим на стороне прав потребителей, является Закон «О защите прав потребителей» (ниже – «ЗПП»).

***Данный нормативно-правовой акт регламентирует права покупателя на:***

1. Просвещение в сфере защиты прав покупателя (статья 3 «ЗПП»);
2. Покупку качественного изделия, получение качественной услуги или оказание работ надлежащего качества (статья 4 «ЗПП»);
3. Покупку безопасного для жизнедеятельности изделия, которое не является токсичным для окружающей среды и не причиняет вреда имуществу в случае использования изделия по назначению, его хранению или утилизации (статья 7 «ЗПП»);

4. Получение достоверной и исчерпывающей информации об изготовителе товара (торговом представителе, исполнителе), графика его работы (статья 8 «ЗПП»);
5. Получение необходимой информации о товаре (услуге, работе), позволяющей сделать правильный выбор (статья 8 «ЗПП»);
6. Возмещение средств за причинение морального или материального вреда, полученного вследствие брака в товаре, услуге или работе (статья 14 «ЗПП»);
7. Возмещение средств за причинение морального вреда, понесенного вследствие нарушения торговым представителем (исполнителем) прав покупателя (статья 15 «ЗПП»);
8. Защиту своих интересов в суде (статья 17 «ЗПП»);
9. Выбор требования к торговому представителю (в соответствии с законодательством) при выявлении в покупке (услуге, работе) дефектов (статья 18, 29 «ЗПП»);
10. Обмен качественного изделия (статья 25 «ЗПП»);
11. Отказ от выполнения своих обязательств по соглашению купли-продажи, выполнения услуги или работы (статья 25 «ЗПП»);
12. Защиту своих прав и интересов со стороны государства (статьи 40, 42.1, 44-46 «ЗПП»).

При реализации товара, продавец должен быть уверен в том, что при дальнейшем использовании, хранении, утилизации или транспортировке товара он будет полностью безопасен для жизни, здоровья и имущества потребителя.

В случае, когда данная гарантия не может быть предоставлена на общих основаниях и безопасность зависит от определенных условий, продавец должен в обязательном порядке сообщить об этом при покупке товара, а изготовитель написать это в сопутствующей документации. Если же продавец снимает с себя ответственность за вашу безопасность, уверяя в том, что данное право остается за изготовителем товара, можете смело расценивать данные действия как неправомерные. Согласно закону, безопасность должна быть обеспечена всеми участниками

сделки.

Что касается обмена товара, который не подошел потребителю по фасону, расцветке, размеру и пр., сделать это можно в течение 14 суток. Перед походом в магазин удостоверьтесь в том, что первоначальный вид товара сохранен (присутствуют все бирки, этикетки и упаковка), покупка вами не использовалась, а также товар не входит в реестр изделий, которые не подлежат обмену (с данным списком можно ознакомиться в постановлении Правительства России от 19 января 1998 года за номером 55).

Возврат потраченной суммы в данном случае возможен только тогда, когда в магазине отсутствует аналогичная модель. В случае отказа продавца произвести обмен или возврат при соблюдении всех вышесказанных инструкций, смело обращайтесь в суд.

Основные условия определения качества изделия прописаны в 4 статье «ЗПП».

***Если после совершения покупки, но в течение срока гарантии вами были выявлены существенные дефекты в товаре, составляйте претензию на имя продавца или изготовителя товара с одним из требований:***

- Произвести замену товара на качественный аналог;
- Произвести замену товара на другое изделие (с перерасчетом стоимости);
- Снизить цену товара;
- Отремонтировать изделие;
- Полностью оплатить ремонт товара третьими лицами в другом сервисном центре или организации;
- Вернуть потраченную сумму денег (товар с недостатками в этом случае возвращается торговому представителю).

На данный момент сегмент услуг как никогда разнообразен: от ремонта обуви, процедур по уходу за волосами и телом, заканчивая ремонтом жилых помещений и покупкой туристической путевки в агентстве.

Так какими базовыми сведениями должен обладать человек, вступивший в отношения с исполнителем той или иной услуги? Как в случае оказания некачественной услуги потребитель может встать на защиту своих прав?

Существуют два варианта предоставления услуги: с заключением письменного соглашения сторон или на основании публичной оферты (условия оказания услуг размещаются на официальном сайте организации или в других источниках).

Отношения исполнителя, предоставляющего услуги, и заказчика регламентируются 3 статьей «ЗПП» в последней редакции.

Данный Закон устанавливает два главных нюанса, соблюдение которых обязательно: исполнитель услуги ответственен за нарушение окончательной даты выполнения работы или оказания услуги, а также за качество оказанных услуг и работ.

***Согласно 28 статье «ЗПП» в случае нарушения любых сроков выполнения работ или оказания услуг потребитель имеет право на:***

- Назначение нового срока;
- Завершение работ своими силами или с помощью привлечение третьих лиц за счет исполнителя;
- Предоставление скидки на стоимость работы или услуги;
- Отказ от исполнения обязательств по соглашению.

Также заказчик может потребовать возмещения убытков, которые пришлось понести вследствие нарушения сроков предоставления услуг или работ. Данные компенсации должны быть уплачены исполнителем в соответствии со сроками, прописанными в законодательстве.

Так, при нарушении сроков оказания услуг или предоставления работ, смело обращайтесь к исполнителю с претензией, в которой опишите, каким именно образом были нарушены ваши права, и какое требование вы выдвигаете второй стороне.