

# Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Приобретая товары для собственных нужд, мы все рассчитываем на то, что они соответствуют надлежащему качеству. Однако так случается не всегда - зачастую товар, приобретаемый в магазине, не соответствует требуемому качеству.

В этом случае для защиты своих прав потребитель должен обратиться к [главе II](#) закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В ней содержатся вопросы, касающиеся:

- **последствий продажи товара ненадлежащего качества;**
- **сроков, в течение которых потребитель может предъявлять требования о недостатках товара;**
- **сроков, в течение которых эти недостатки устраняются либо происходит замена на аналогичный товар;**
- **сроков выполнения отдельных требований;**
- **ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя, права потребителя на обмен товара.**

В первую очередь отметим, что в силу [статьи 4](#) Закона РФ N 2300-1 надлежащим качеством товара признается:

- соответствие его договору;
- пригодность для использования в целях, для которых такой товар обычно используется;
- пригодность для использования в целях, для которых такой товар приобретается покупателем (покупатель в этом случае должен поставить в известность продавца о целях приобретения товара);
- соответствие товара образцу или описанию (при продаже товара по образцу или описанию);
- соответствие обязательным требованиям, предъявляемым к товару, установленным законодательством.

Для продавцов и изготовителей товара законодателем предусмотрены дополнительные требования к качеству товара:

- товар должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя;
- на товар в некоторых случаях необходимо установление срока службы, срока годности, гарантийного срока;
- обязательно раскрытие информации как об изготовителе и продавце, так и о товаре.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества объединены в [статье 18](#) Закона РФ N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Как следует из указанной [статьи](#) закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этой 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.

Данные требования предъявляются потребителем продавцу, либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные [Законом](#) РФ N 2300-1 "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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

В отношении технически сложных товаров потребитель в случае обнаружения в нем недостатков, вправе 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 в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных [Законом](#) РФ N 2300-1 "О защите прав потребителей" сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

На основании [пункта 6 статьи 18](#) Закона N 2300-1 продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный

предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель имеет право участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Потребитель также 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 будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), то потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку и хранение товара.

*По вопросам связанным с защитой прав потребителей обращайтесь в Консультационный пункт, расположенный г. Исилькуль ул. Ермолаева 49- филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области в Исилькульском районе»*

*тел. (38173) 20-309 или 8-913-62-68-812 Юрисконсульт Золотова Е.В.*