

## Что такое защита прав потребителей

Потребителем в России признают человека, который покупает не в предпринимательских целях, а для себя

Защита прав потребителей — комплекс мер, охраняющих права людей, которые приобрели товары, работы и услуги в целях, не связанных с предпринимательством. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 называет главные признаки потребителей.

- Это физические лица. Компании и индивидуальные предприниматели не получают защиты по Закону РФ о защите прав потребителей.
- Покупку делают в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью. Если потребитель захочет перепродать товар подороже, это будут оценивать как ведение бизнеса. Закон о защите прав потребителей к нему применять не будут.

Первые упоминания о защите потребителей встречаются в Законах Хаммурапи — это документ XVIII века до нашей эры. На современном этапе важный шаг в этой области законодательства был сделан 15 марта 1962 года, когда Джон Кеннеди подписал «Билль о правах потребителя». Именно в эту дату отмечают Всемирный день защиты прав потребителей.

В СССР закон о защите прав потребителей приняли в 1991 году. После распада Советского Союза на смену ему пришел Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года № 2300-1. За более чем три десятка лет в него внесли немало изменений, однако он продолжает действовать. Также нормы о защите интересов покупателей — граждан закрепили в ГК РФ.

## Основные права потребителей

В сравнении с другими участниками гражданского оборота, у потребителей есть несколько дополнительных прав.

- **Право на безопасность товара**

Это возможность купить товар или услугу, которые не будут опасны для жизни и здоровья, имущества потребителя, а также не будут приносить вред окружающей среде.

Период безопасной работы определяют сроком службы изделия. Если изготовитель его не определит, то безопасным считается 10-летний период с момента покупки.

- **Право на информацию**

Важная для потребителя информация бывает двух видов.

**Сведения об изготовителе/продавце.** Помните уголки потребителя, которые оформляют в магазинах, столовых и других заведениях? Там в наглядной и доступной форме представлены сведения о продавце: наименование, ОГРН/ОГРНИП, сведения о лицензии или государственной аккредитации, о режиме работы и иную информацию. Тексты должны быть на русском языке, а также у продавцов есть право размещать эту информацию дополнительно на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов России.

**Сведения о товаре.** Покупатель получает информацию:

- о наименовании технического регламента (например, ГОСТ, ОСТ, ТУ, ISO), в соответствии с которым изготовили вещь;
- о потребительских свойствах товара;
- о цене;
- о гарантийном сроке, сроке службы и сроке годности;
- об энергетической эффективности;
- о порядке безопасного использования товара, работы или услуги;
- об изготовителе (продавце);
- о соответствии требованиям безопасности;
- об устраненных ранее недостатках товара или о том, что вещь была в употреблении;
- иные сведения, определенные законом.

### **Права при обнаружении в товаре (работе, услуге) недостатков**

Если потребитель обнаружил недостатки, о которых продавец не предупредил, можно:

- заменить товар на вещь той же марки;
- заменить вещь на другую с перерасчетом стоимости;
- попросить уменьшить изначальную стоимость;
- потребовать устранения дефектов, причем расходы будет нести продавец;
- отказаться от сделки с возвратом уплаченной суммы.

Недостатки вещи, работы или услуги могут привести и к убыткам потребителя. Например, блендер взорвется и повредит кухонный гарнитур. За замену этих вещей (кухонного гарнитура) покупатель вправе потребовать деньги у продавца, который продал некачественный блендер. Убытки возмещают на основании претензии в течение 10 дней.

По технически сложным товарам немного другой порядок возврата по Закону о защите прав потребителя:

- недостатки должны быть существенными;
- продавец не исправил выявленные недостатки вовремя;
- из-за ее постоянного ремонта вещь невозможно использовать 30 или более дней за каждый год гарантии.

Если речь о работе или услуге, то можно на выбор попросить:

- бесплатно исправить недостатки;
- уменьшить стоимость услуги;
- повторно выполнить работу или услугу;
- возместить расходы на исправление нарушений исполнителя. Также можно попросить возместить убытки.

### **Право на возврат товара надлежащего качества**

Потребитель может вернуть не только не качественный, но и вполне пригодный для использования товар. Надо лишь соблюсти ряд условий:

- вернуть товар нужно в течение 14 дней, не считая дня покупки;
- товар не подошел по размеру, форме, габаритам, комплектации, фасону, расцветке;
- вещь не использовали, она не утратила потребительских свойств, сохранены все пломбы, ярлыки;
- вещь не входит в перечень, утвержденный правительством РФ, иначе вернуть ее будет нельзя.

Сохранять любой ценой чек для отказа от товара — необязательно. Главное, чтобы было подтверждение оплаты, например заверенная в банке справка о финансовой операции. Если чека или платежного документа нет, можно сослаться на показания свидетелей.