**Качество, гарантия, ремонт: на что имеет право потребитель в 2022 году**

Если был выявлен брак при приобретении товара, любой человек может его обменять или получить обратно деньги. Какие права потребитель имеет в РФ в 2022 году, в каких статьях российских законов говорится о наказании за их нарушение - в материале РИА Новости.

**Кто такой потребитель**

Точная формулировка этого понятия определена в тексте [Закона о защите прав потребителей](https://base.garant.ru/10106035/). В нем cказано, что потребитель **-**это “гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, cемейных, домашних и иных нужд, не связанных c осуществлением предпринимательской деятельности”.

**Основные права потребителя**

Что именно потребитель вправе требовать от продавцов или поставщиков услуг в процессе покупки, прописано в тексте соответствующих законов. Причем основные права потребителя распространяются как на физические, так и на виртуальные торговые точки.

**Право платить по ценнику**

Одна из самых распространенных ситуаций - когда цена товара на ценнике не соответствует стоимости товара, указанной в чеке или озвученной на кассе. Закон тут полностью на стороне покупателя: продавец или исполнитель обязан предоставить всю необходимую и достоверную информацию о своем товаре для того, чтобы гражданин имел возможность сделать верный выбор. Это прописано в статье 10 Закона о защите прав потребителей. Цена, указанная в рублях - один из пунктов, который должен входит в состав такой информации. А значит, человек имеет полное право требовать продать ему товар именно по цене, указанной на ценнике.

**Право на качество**

Поставщики товаров и услуг обязаны предоставлять своим покупателям только качественный товар либо на высоком уровне выполнять заказанные потребителем работы. Как прописано в законе, качество товара и услуг должно соответствовать договору, а если в последнем этот пункт никак не обозначен - должен быть полностью пригодным для той цели, для которой он обычно используется. Другими словами, нож должен резать, пылесос - собирать пыль, а телефон - звонить и отправлять сообщения.

В том случае, если человек приобретает товар для определенной цели, продавец должен продать ему ту вещь или услугу, которая для этого полностью подходит. Похожий правило действует и в том случае, если товар продается по образцу: приобретаемая вещь должна полностью соответствовать представленному описанию. Эти и другие нюансы, касающиеся качества приобретаемого товара, прописаны в статье 4 Закона о защите прав потребителей и в статье 469 Гражданского кодекса [РФ](https://ria.ru/location_rossiyskaya-federatsiya/).

**Право на безопасность**

О праве потребителя на безопасные товары и услуги говорится в статье 7 Закона о защите прав потребителей “Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, уcлуга) при обычных условиях его использования, хранения, транcпортировки и утилизации был безопаcен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя”, - говoрится в тексте закона.

Изготовитель должен обеспечивать безопасность своего товара или услуги в течение установленного срока службы. В том случае, если обеспечение безопасности требует соблюдения определенных условий или правил использования товара, покупателя об этом необходимо проинформировать.

**Право на информацию**

Потребители имеют право получить максимально полную информацию до покупки товара. Эти сведения должны быть полностью достоверными.

Информация о товаре или услугах, которую потребитель должен получить до того, как оплатит выбранный продукт, должна включать:

* сведения об основных потребительских свойствах товара (если речь идет о продуктах, то на них в обязательном порядке должен быть указан состав),
* правила использования,
* срок гарантии (период, в течение которого покупатель предъявить претензии по качеству товара). Он может устанавливаться как производителем, так и продавцом, распространяться на товар в целом либо на отдельные его части и т.д.,
* цена,
* срок годности вместе со сроком службы (может исчисляться не только в месяцах и годах, но и, к примеру, в метрах и километрах) и так далее.

Подробнее о том, какая информация должна быть предоставлена потребителю, говорится в статье 10 Закона о защите прав потребителей.

Также покупатель вправе получить нужную ему информацию о продавце, в том числе - наименование организации, которая реализует товар или предоставляет услуги (ведь официальное название может отличаться от того, что указано на вывеске), ее адрес и режим работы. Если речь идет об индивидуальном предпринимателе, то у него можно запросить информацию о госрегистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. На тот случай, если в купленной вещи будут обнаружены дефекты, покупателю важно знать, в течение какого срока он вправе предъявить свои требования по поводу некачественного товара. Как правило, этот период совпадает с продолжительностью срока годности или гарантии, а для сезонной продукции начинается со стартом соответствующей части года. “В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, еcли недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, еcли более длительные cроки не установлены законом или договором”, - говорит статья 19 Закона о защите прав потребителей. Эти и другие не менее значимые сведения должны быть представлены в доступной форме.

**Права при обнаружении в товаре недостатков**

В ситуации, когда потребитель после покупки обнаружил в товаре те или иные недостатки, закон предусматривает несколько вариантов действий:

* ***возврат товара*.** Гражданин имеет право вернуть товар, в котором были обнаружены те или иные недостатки (о которых он не был предупрежден заранее) обратно продавцу. А в том случае, если товар ненадлежащего качества не только испортил настроение, но и принес убытки, их возмещение также ложится на плечи продавца;
* ***замена товара*.** Если потребитель не намерен тратить время на поиски подходящей ему альтернативы, но уже без дефектов, то по закону он вправе потребовать замены некачественного товара на аналогичный продукт либо выбрать продукцию другой фирмы или модели (при этом продавец обязан провести пересчет стоимости). Замена должна производиться в срок от 7 до 20 дней, а если требуемой вещи пока нет в наличии, на замену отводится дается месяц ;
* ***ремонт*.** Если выявленные дефекты можно устранить и потребителя такой способ разрешения конфликта устраивает, продавец обязан отремонтировать товар, причем сделать это за свой счет. Другой вариант - возместить покупателю ту сумму, которую ему пришлось потратить на ремонт товара с выявленными недостатками;
* ***уменьшение цены*.** Если выявленные недостатки не столь существенны, чтобы отказываться от товара или отдавать его в ремонт, в качестве компенсации потребитель может потребовать соразмерного уменьшения покупной цены.

Отдельным пунктом в статье 18 Закона прописано, что “отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований”.

А в статье 476 ГК РФ указано, что “продавец отвечает за недостатки товара, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента”.

**Право получить товар на подмену, пока он в ремонте**

Особые правила действуют в том случае, если в ремонт отправляются товары длительного пользования. Если потребитель предъявит соответствующие требования, то продавец обязан в течение трех дней предоставить ему товар-замену. Последний должен обладать теми же основными свойствами, что и ремонтируемый, а пользоваться им гражданин может бесплатно в течение всего периода ремонта.

Это правило не распространяется на ряд товаров, которые указаны в [постановлении](https://base.garant.ru/400170336/#block_1600) Правительства РФ №2463 от 31 декабря 2020 г. Например, на автомобили, мебель, используемые в медицинских целях приборы и так далее.

**Право на отказ от товара**

Отношения продавца и потребителя в процессе дистанционной торговли (в том числе - в популярных сегодня интернет-магазинах) также регулируются законодательством. Покупателям стоит помнить, что никто не вправе заставить их купить ту или иную вещь, даже заказанную из другого города. По Закону о защите прав потребителей человек может отказаться от покупки даже товара надлежащего качества в любой момент до того, как тот был ему передан.

Важно помнить: отказаться можно лишь от товара, который не был выполнен на заказ и по индивидуальным параметрам заказчика.

**Право на возврат товара при заказе через интернет**

Впрочем, вернуть товар надлежащего качества можно и после того, как он был получен и оплачен. В соответствии с действующим законодательством, у гражданина есть как минимум 7 дней на то, чтобы вернуть покупку (если человека не проинформировали о действующих порядке и сроках возврата, указанный выше срок может быть продлен до трех месяцев).

Однако вернуть покупку можно при условии, что вещь сохранила товарный вид и потребительские свойства и потребитель может доказать факт покупки (например, при помощи чека или другого документа, а также иными способами).

**Право отказаться от навязанных услуг**

“Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)”, - гласит пункт 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей.

**Право на защиту**

Далеко не всегда споры между продавцом/поставщиком услуг и их потребителем можно решить мирным путем. Если уладить конфликт другими способами не удается, для защиты своих прав гражданин может обратиться в суд.

Как говорится в статье 17 Закона о защите прав потребителей, подать свой иск человек может по месту нахождения организации (а в том случае, если товар был приобретен у индивидуального предпринимателя - по месту его жительства), по месту жительства или пребывания истца, а также по адресу, где был заключен или исполнен договор.

**Право участия в проверке качества товара**

Если потребитель обратился к продавцу и утверждает, что качество приобретенного им товара оставляет желать лучшего, продавец вполне может не поверить ему на слово и инициировать соответствующую проверку. При этом потребитель, обратившийся с претензией, имеет право принимать участие в данном процессе.

Если проверка состоялась, но причины возникновения выявленных недостатков по-прежнему вызывают споры, может быть проведена экспертиза. А если потребитель не согласен и с ее выводами - оспорить их можно уже в суде.

“При проведении экспертиз необходимо обращать внимание на то, кто ее проводит, а также на то, имеет ли данная организация право проводить экспертизу, есть ли в ее уставе данный вид деятельности, - советует руководитель общественной организации "[Общество защиты прав потребителей](https://ria.ru/organization_Obshhestvo_zashhity_prav_potrebitelejj/) "Фемида" Светлана Крючкова. - Продавцы чаще всего отдают товар на проверку качества в сервисные центры и считают, что была проведена экспертиза. Однако сервисные центры не являются экспертной организацией, если только им не направит суд материалы для проведения судебной экспертизы”.

**Право на возмещение убытков**

Если использование некачественного товара или услуги стали причиной не только испорченного настроения, но и реального ущерба, то продавец обязан в полном объеме возместить покупателю все убытки.

Как прописано в статье 15 Закона о защите прав потребителей, “компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков”. Конкретную сумму назначает суд.

**Право объединяться в ассоциации и союзы**

Законодательно за гражданами также закреплено право на добровольной основе объединяться в ассоциации или союзы. Эти объединения могут проводить независимую экспертизу качества товаров, осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и сообщать в соответствующие инстанции о случаях их нарушения, информировать других граждан о том, на что по закону они имеют право при покупке товаров или услуг, и выполнять другие функции. Полный перечень их полномочий перечислен в статье 45 Закона о защите прав потребителей.

**Куда обращаться при нарушении прав потребителя**

Далеко не всегда гражданин, даже прекрасно осведомленный о своих правах потребителя, может отстоять свои интересы самостоятельно. За помощью он может обратиться в соответствующие инстанции, например, в общества защиты прав потребителей (а также другие организации, специализирующиеся на решении таких вопросов) либо в курирующий данные вопросы отдел местной администрации.

**Права потребителя и Роспотребнадзор**

Помощь потребителям - одно из направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора). В случае возникновения проблем граждане также могут обращаться в ближайшее территориальное отделение и жаловаться на недобросовестных продавцов и поставщиков услуг. В полномочия сотрудников Роспотребнадзора также входит консультирование граждан по актуальным вопросам защиты прав потребителей, помощь в проведении проверки или экспертизы и другие функции.

“Общественные организации по защите прав потребителей не ограничены в своих правах, как сейчас управления Роспотребнадзора и другие государственные и муниципальные органы власти, которые, например, не могут пойти на проверку без согласования с прокуратурой, а также принять от потребителей жалобу, если он до этого не обращался к продавцу или исполнителю, - говорит Светлана Крючкова. - В период действия ограничительных мер, связанных с пандемией коронавируса, обращения граждан поступали в основном в общественные организации, многие вопросы решались по телефону, скайпу, электронной почте, на сайте организации”.

**Законодательство**

Основные права потребителей прописаны в двух документах - Законе о защите прав потребителей (в частности, [статья 13](https://sudact.ru/law/zakon-rf-ot-07021992-n-2300-1-o/) говорит об ответственность изготовителя, продавца за их нарушение) и Гражданском кодексе Российской Федерации ([глава 30](https://base.garant.ru/10164072/76f6f285769ca3565678381da7f4c707/)).