

Памятка для потребителей  
**ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**  
от 07 февраля 1992 года № 2300-1



Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах). А так же право на просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, и определяет механизм реализации этих прав.

**Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Изготовитель (исполнитель)** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям.

**Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

### ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

**Изготовитель (исполнитель, продавец)** обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. **Продавец (исполнитель)** размещает указанную информацию на вывеске.

**Индивидуальный предприниматель** - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации (ИНН/ОГРН) и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли потребителями во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца.

**Режим работы** государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

**Режим работы организаций**, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается ими самостоятельно.



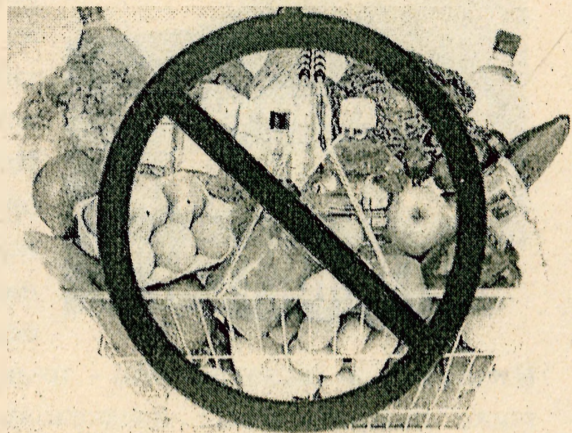
## ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА, УСЛУГИ

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации **был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.** Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, являются обязательными и устанавливаются законом.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям



**Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в полном объеме.**

### СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

#### 1. Если товар ненадлежащего качества:

- Возврат денежных средств, уменьшение покупной цены, возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьими лицами, возмещение убытков - **10 ДНЕЙ.**

- Замена товара - **7 ДНЕЙ**, при необходимости проведения проверки качества - **20 ДНЕЙ.**

- Устранение недостатков (гарантийный ремонт) - не более **45 ДНЕЙ.**

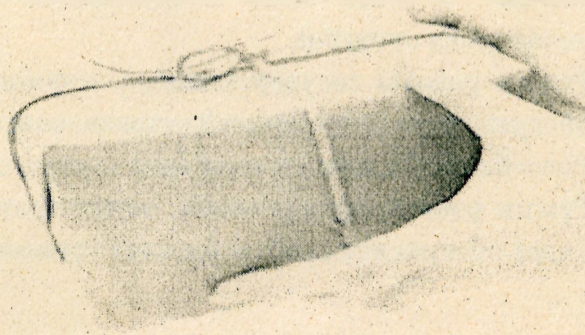
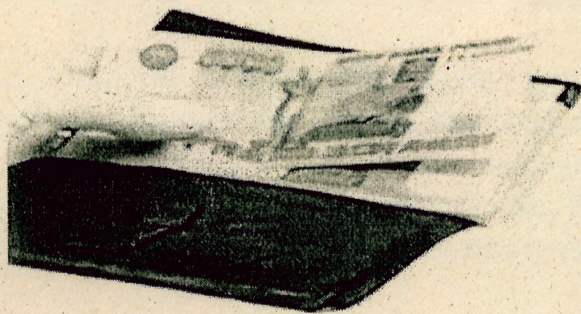
- Предоставление аналогичного товара на время ремонта - **3 ДНЯ.**

#### 2. Если товар надлежащего качества:

- Обмен товара - **В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ** (либо по соглашению при поступлении аналогичного товара в продажу).

- Возврат денежных средств - **3 ДНЯ.**

При некачественно выполненной работе (оказанной услуге) - требования об уменьшении цены, о возмещении расходов на устранение недостатков, возврате денежных средств, возмещении убытков - **10 ДНЕЙ.**



## РАЗМЕРЫ НЕУСТОЙКИ ПО ЗАКОНУ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

1. За нарушение сроков: возврата денежных средств, замены товара, предоставление аналогичного товара, превышение сроков ремонта – 1 % от цены товара за каждый день просрочки.

Неустойка = цена товара \* количество дней просрочки \* 1/100.

2. За нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара – 0,5 % от суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки.

Неустойка = сумма оплаты \* количество дней просрочки \* 0,5/100.

Сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

3. За нарушение сроков выполнения работ – 3 % от цены работ за каждый день просрочки. Если цена работ не определена, то неустойка считается от общей суммы договора

Неустойка = стоимость работ (общая сумма договора) \* количество дней просрочки \* 3/100.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида работ или общую цену заказа.

## СРОК СЛУЖБЫ, СРОК ГОДНОСТИ, ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА ТОВАР.

На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - *сроки ответственности* продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков.

**СРОК СЛУЖБЫ** - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Изготовитель обязан устанавливать срок службы товара длительного пользования.

**СРОК ГОДНОСТИ** - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности.

**ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК** - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

