



## КУРС

Финансовая и правовая грамотность

# Закон о защите прав потребителей



Автор материала —  
юрист по гражданским делам

**Валентина Куц**

№ 16



Как известно, отношения по защите прав потребителей регулируются Законом о защите прав потребителей от 1992 года с вносимыми в него последующими дополнениями и подзаконными актами.

## Продукты питания



*До момента покупки товара материальную ответственность за него несет магазин.*

Иногда человек попадает в такую ситуацию: он тянет с полки товар и случайно опрокидывает соседний товар, что привело к его повреждению. Продавцы требуют заплатить стоимость поврежденного товара. Вы по закону обязаны оплатить поврежденный



товар только в том случае, если продавец докажет, что вы совершили данные действия с прямым умыслом. И докажет это в судебном порядке. А вы вправе ссылаться на то, что товар был выставлен неаккуратно, близко к краю, и вы просто неосторожно задели товар.



При отказе от оплаты поврежденного товара вам необходимо обеспечить себе доказательства вашей правоты путем фото- и видеофиксации. Маловероятна ситуация, что из-за недорогого товара магазин обратится в суд. Однако стоимость некоторых бьющихся продуктовых товаров довольно высока — например, алкогольных напитков. Поэтому если вы попали в подобную ситуацию, то до устранения продавцом следов зафиксируйте ситуацию на фото или видео или прибегните к помощи посторонних лиц. Позовите на помощь других покупателей, которые впоследствии могут выступить на вашей стороне свидетелем в суде.



## Информация о товаре

Вы имеете право получить полную и достоверную информацию о всех потребительских свойствах товара. Эта информация должна обеспечить вам возможность правильного выбора. Если вы выбираете продукты питания, то вы вправе запросить информацию об их составе, пищевой ценности, об условиях хранения и даже о противопоказаниях применения товара при наличии у вас определенного заболевания. Если вы не получаете эту информацию, вы вправе отказаться от покупки. А если вы уже купили товар, вы вправе его вернуть, даже если товар надлежащего качества. Потому что часто бывает ситуация, когда человек покупает товар, а потом уже думает, можно ли ему употреблять это в пищу или нет.

## Ценники на товаре

Вы вправе оплатить товар по той цене, которая указана на ценнике. И если вам на кассе объявили, что акция на товар закончилась,



а ценник просто не успели поменять, вы возвращаетесь к ценнику, фиксируете на фото цену и требуете продать вам товар именно по той цене, которая указана на ценнике. Если продавец отказывается вернуть вам разницу или полную стоимость товара (если вы решили по полной цене его не брать), то вы берете книгу жалоб и предложений, записываете, что имело место такое нарушение (на ценнике одна цена, по факту — другая»), вписываете имена двух покупателей-свидетелей и затем идете в Роспотребнадзор. В РПН вы просто описываете ситуацию, и Роспотребнадзор проводит проверку вашего заявления.

*Оплатив товар, всегда сверяйте сумму, указанную в чеке за данный товар, и цену на ценнике, по которой вы планировали купить этот товар.*

Если что-то не так, вы сразу можете вернуть товар, не отходя от кассы. Как правило, ни один магазин в обмене или возврате товара в таких ситуациях не отказывает. Отказать могут только в случае алкогольной или табачной продукции, которая не подлежит возврату и обмену.

Но может быть ситуация, когда вы купили какой-то алкоголь и после покупки вспомнили, что у вас есть какое-то заболевание. Или вы не посмотрели на его противопоказания, не увидели содержание спирта и пр. В этом случае вы с этой бутылкой подходите к продавцу или товароведу, выясняете необходимую информацию. Если вы не получили полную и достоверную информацию о товаре, то даже алкоголь вы имеет право вернуть.

## Чеки



Главное правило — сохраняйте чеки. Как минимум, сохраняйте их до осмотра товара дома или до употребления товара.

Предположим, вы купили продовольственный товар в термоупаковке — например, рыбу или колбасу. А дома вы открыли упаковку и обнаружили, что товар «с душком». Рыба и колбаса продаются в каждом магазине. При наличии чека вам будет гораздо проще вернуть

товар и доказать, что вы приобрели этот товар именно в этом магазине. Разумеется, приняв решение о возврате, не ешьте эту колбасу или рыбу. Товар надо вернуть в нетронutom виде.

## Непродовольственные товары

Существуют три важных момента при приобретении непродовольственных товаров:

- выбор товара;
- предоставление продавцом полной информации о товаре;
- проверка товара на отсутствие недостатков и обмен товара.

На момент покупки товара продавец обязан предоставить полную достоверную информацию о товаре, обеспечивающую вам возможность сделать правильный выбор. В случае бытовой техники продавец обязан предоставить вам также информацию, которая обеспечивала бы вам эффективный и безопасный способ использования данных товаров, а еще сообщить о стране-изготовителе и сроках гарантии и службы.



Важно: если приобретаемый товар раньше был в употреблении, затем в нем устраняли какие-то неполадки, а затем он вновь поступил в продажу, то потребителю должна быть предоставлена информация об этом. Задавайте как можно больше вопросов, чтобы получить полную картину о товаре.

Выбрав товар, проверьте его на стойке выдачи в обязательном порядке. Не стоит потакать уверениям продавца, что у вас на домашнюю проверку есть две недели. Потому что не всегда удастся впоследствии доказать, что найденный недостаток является заводским дефектом и возник не по вашей вине (в результате транспортировки или эксплуатации).

Был реальный случай, когда покупатель приобрел в магазине цифровой телевизор с выпуклым экраном. Он его не проверил на стойке. Когда он включил его дома, то оказалось, что на экране имеются вертикальные полосы. На следующий день он попытался вернуть товар в магазин, однако магазин товар не принял, ссылаясь на то, что данный эффект мог возникнуть во время транспортировки. Товар всегда надо проверять в присутствии продавца.

## Обмен и возврат товара

В соответствии со статьями № 502 Гражданского кодекса РФ и № 25 в Законе о защите прав потребителей покупатель имеет право вернуть или обменять непродовольственный товар надлежащего качества при соблюдении следующих условий:

- в течение 14 дней с момента покупки, не считая дня покупки;
- товар не должен быть в употреблении, упаковка не должна быть повреждена, не должно быть следов употребления, должны быть сохранены потребительские свойства и желательно, чтобы были доказательства приобретения этого товара именно у данного продавца;
- товар не должен относиться к перечню товаров, которые не подлежат возврату и отмену. Этот перечень достаточно большой — книги, парфюмерия, медицинские препараты, животные и растения, предметы личной гигиены и пр. В Интернете можно найти полный перечень, утвержденный Постановлением Правительства № 55 от 1998 года.



## Разрешение споров

Если возник спор с продавцом или изготовителем, то знайте, что согласно Закону о защите прав потребителей бремя доказывания возлагается на продавца. То есть изначально вы не обязаны доказывать, что данный товар некачественный, или подтверждать какие-то обстоятельства, которые освобождали бы вас от ответственности. Это продавец должен доказывать, что какие-то обстоятельства могут освободить его от ответственности за неисполнение каких-то обязательств в сфере защиты прав потребителей.

Прежде чем обратиться в суд, вы пишете претензию. Претензию в соответствии со статьей № 16 Закона о защите прав потребителей вы вправе предъявить в пределах гарантийного срока или срока годности товара. Гарантийный срок может быть установлен изготовителем или продавцом. Но если срок установлен продавцом, он не может быть меньше того срока, который установлен на данный товар изготовителем.

Претензию нужно подавать в двух экземплярах, где вы четко описываете характер ваших требований и уделяете особое внимание

при приемке товара продавцом проверке его качества, описанию товара, фиксации его внешнего вида, чтобы потом какие-то неполадки, внешние дефекты не были отдельным предметом спора.



В случае отказа добровольно удовлетворить требования потребителя о возврате стоимости некачественного товара вы взыщете с недобросовестного продавца в судебном порядке:

- стоимость товара,
- штраф в размере 50 % от стоимости товара,
- неустойку за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке, которая по Закону о защите прав потребителей составляет 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки.

То есть с нерадивого продавца вы сможете взыскать примерно полторы или две стоимости приобретенного некачественного товара. Поэтому не отчаивайтесь, обнаружив дома некачественную покупку, и смело обращайтесь в суд.

## Содержание

Продукты питания	2
Информация о товаре	4
Ценники на товаре	4
Чeki	6
Непродовольственные товары	7
Обмен и возврат товара	8
Разрешение споров	9

### Брошюра

#### «Закон о защите прав потребителей»

*входит в цикл просветительских материалов, выпускаемых социальным проектом «Университет старшего поколения».*

Автор материала —

юрист по гражданским делам

**Валентина Куц**

Видеоурок можно посмотреть на сайте проекта

[старшеепоколение.рф](http://старшеепоколение.рф)



Занятия Университета старшего поколения популярны у нижегородцев. Но не у всех есть возможность посещать очные занятия, поэтому мы решили открыть и дистанционное обучение. Лекторы Университета подготовили материалы по курсам «Компьютерная грамотность», «Правовая и экономическая грамотность», «Психология» и многие другие. Информация подается в формате брошюр и видеоуроков, которые размещены на сайте **старшеепоколение.рф**.

Мы надеемся, что дистанционное обучение поможет сделать полезные занятия более доступными для нижегородцев пожилого возраста.



*С уважением, руководитель проекта  
«Университет старшего поколения»  
Оксана ДЕКТЕРЕВА*