

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, возмещении 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.