**Закон о защите прав потребителя**

**Статья 3: Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей**

# Статья 4: Качество товара (работы, услуги)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

# Статья 5: Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) 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, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.
7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

# Статья 6: Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

# Статья 7: Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

1. 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, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

# Статья 8: Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

# Статья 19: Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю.

# Статья 21: Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования
При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

# Статья 24: Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

* 5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан возвратить потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

# Статья 25: Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

**Товары, не подлежащие обмену и возврату**

1. Изделия медицинского назначения для профилактики или лечения недугов

2. Парфюмерная, косметическая продукция или средства личной гигиены

3. Товары, отпускаемые на метраж

Сюда относятся ткани натуральные или синтетические, ленты, кружево, строительно-отделочные материалы и всевозможная кабельная продукция, продаваемые на метраж

4. Носками, колготками, бельевой продукцией и другими подобными товарами

5. Изделиями из полимеров, которые будут контактировать с продуктами питания

Не примут к обмену или возврату пластиковые тарелки, стаканы, столовые приборы и подобную продукцию, одноразовую в том числе, емкости для транспортировки и длительного хранения продуктов 6. Средствами для борьбы с вредителями, бытовой химией, удобрениями, агрохимикатами

7. Бытовой мебелью (мебельные гарнитуры и комплекты)

8. Ювелирными изделиями

9. Средством передвижения и технически сложными товарами

* устройства и установки для отделочных работ по металлу и дереву
* электроприборы и электротехника
* фотокамеры и видеоаппаратура
* всевозможные электронные гаджеты и игрушки
* бытовые газовые агрегаты.

Автотранспорт, мотоциклы, бытовые плавательные и другие транспортные средства (п.10), которые по-прежнему не подлежат обмену или возврату в 2016 году, согласно Постановлению Правительства N 924, подписанного 10.11.2011, также зачислены к технически сложным товарам.

**В перечень технически сложных товаров в 2016 году входят сложные и многофункциональные изделия, начиная от легких летательных аппаратов и заканчивая крупной бытовой техникой.**

Заметим, что обычная кофемашина также зачислена в ряды технически сложных товаров.

10. Оружие.

11. Элементами флоры и представителями фауны

12. Печатными изданиями

В перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату, внесена такая продукция, как книги, брошюры, календари, буклеты, то есть непериодические публикации, также сюда входят издания, воспроизводимые на технических устройствах. Но почему-то журналы и газеты, актуальность которых исчерпывается буквально через день, к числу невозвратных не относятся.

**Вопрос № 1.**У Евгения в четвертый раз сломался холодильник. Все четыре раза симптомы поломки были одинаковые. Гарантийный срок на холодильник еще не истек. ( Евгений предъявил магазину требование о замене холодильника, но магазин согласен на замену, если Евгений представит заключение экспертизы о том, что холодильник не подлежит ремонту. Прав ли магазин?

**Ответ.**Нет. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар, в котором выявлен недостаток, и провести проверку качества. При возникновении спора о недостатках продавец обязан сам провести экспертизу качества товара. Поэтому магазин неправомерно возложил на Евгения обязанность провести экспертизу холодильника. По всей вероятности, недостаток носит существенный характер, т.к. проявился 4 раза, в таком случае требование о замене должно быть удовлетворено.

**Вопрос № 2**. Елена Алексеевна купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр, где находилась 24 дня. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин? Обоснуйте свой ответ.

**Ответ.** Нет. Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица - магазина. Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона "О защите прав потребителей": безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула);замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжение договора купли-продажи.

**Вопрос № 3.** Вера Александровна купила в магазине пылесос. При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10-20 пылью отключался. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который Вера Александровна купила там же дополнительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, естественно, не нужен. Прав ли продавец?

**Ответ.** Продавец не прав. В соответствии со ст. 13 закона "О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю недостатками товара (в данном случае, это расходы на приобретение необходимых деталей к товару), подлежат возмещению в полном объеме.

**Вопрос № 4.** Елена Владимировна некоторое время назад купила стиральную машину зарубежного производства. В инструкции были описаны только 4 программы работы машины из 10, причем ясно изложены были только 3 описания. Ни установщики, ни работники сервисного центра объяснить, как работают некоторые программы, не могли. В магазине сослались на то, что изготовитель предоставил информацию на русском языке, а дополнительную информацию магазин предоставлять не обязан, т. к. это делает производитель и за дополнительную плату. Прав ли магазин?

**Ответ.**Магазин не прав. Согласно ст. 10 закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). Понятие «необходимая информация» включается в себя понятие полная. Изготовитель не предоставил полной информации о товаре, поэтому это обязанность продавца.

**Вопрос № 5.** Андрей приобрел билеты на поезд для себя и жены. При посадке выяснилось, что номер паспорта и отчество жены указаны неверно. Из-за этого жену в поезд не пустили. Андрей обратился в управление железной дороги с требованием компенсировать моральный вред. Прав ли Андрей?

**Ответ.**Андрей не прав. В соответствии с п. 12 Правил перевозки пассажиров и багажа, пассажир обязан проверить правильность паспортных данных в билете. Поэтому компенсации требовать он не может