**Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Костромской области**

Сокращенное название: Управление Роспотребнадзора по Костромской области  
Адрес: 156005, г. Кострома, Петрковский бульвар, д. 5  
Телефон:  (4942) 42-69-49   
Факс:  (4942) 42-69-49   
Электронная почта: **central@44.rospotrebnadzor.ru**  
Сайт: [http://44.rospotrebnadzor.ru/](http://www.region44.ru/link/?44.rospotrebnadzor.ru/)   
  
**ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ**Роспотребнадора в Костроме: (4942) 42-34-01   
Время работы горячей линии: с 8 до 17 часов.  
Перерыв: с 12 до 13 часов.

**Основные права потребителей**

Законом "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом и другими законодательными актами установлено большое количество прав потребителей. Для их перечисления потребуется значительное время. Делать этого мы не будем, а остановимся на основных правах потребителей. Несомненно к основным правам относятся:

**1. Право потребителя на качество товара, работы и услуги**

*Право потребителя на качество товара, работы и услуги означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу, оказать услугу.   
  
Качество товара, работы, услуги должно:  
  
- соответствовать договору;  
- быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;  
- быть пригодным для использования в Ваших конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);  
- соответствовать требованиям Закона;  
- соответствовать образцу и (или) описанию (при продаже товара по образцу и (или) описанию).*

**2. Право на безопасность товара, работы и 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, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.*

**3. Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце**

*Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.*

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

*Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.*

*Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:*

*наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;*

*сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;*

*цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;*

*гарантийный срок, если он установлен;*

*правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);*

*информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;*

*срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;*

*адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;*

*информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям безопасности (статья 7 Закона ОЗПП);*

*информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);*

*указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);*

*указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.*

*Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.*

*Вышеуказанная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).*

*Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.*

**4. Ряд прав (возврат денег, замена товара, ремонт или уменьшение цены) при обнаружении в товаре недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет со дня передачи товара**

*Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре очень обширны и зависят от категории товара (обычные товары и сложно технические товары), от наличия гарантийного срока или его отсутствия (закончился или вовсе не устанавливался), от времени предъявления требования прошедшего со дня передачи сложно-технического товара (в течении 15 дней или позже).*

*Подробно тема прав потребителей при покупке товаров раскрыта в материале*[Защита прав покупателей товаров](https://ivzpp.ru/zashita-prav-pokupateley-tovarov)*. Также можно ознакомиться с тематическими статьями посвященными правам автолюбителей и покупателей недвижимости -*[Защита прав автолюбителей](https://ivzpp.ru/zashita-prav-avtolubiteley)*и*[Защита прав покупателей недвижимости](https://ivzpp.ru/zashita-prav-pokupateley-nedvizhimosti)*.*

**5. Право участия в проверке качества товара и право присутствия при экспертизе товара**

*ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА ТОВАРА*

*Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер в случае необходимости имеет право провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.*

*Для релизации права на участие в проверке необходимо о нем заявить и лучше всего это делать в письменной претензии одновременно с заявлением одного из требований предусмотренного законом. Формулировки требования об участии в проверке качества можно посмотреть в образцах претензий.*

*Проверка качества вне зависимости от ее результата проводится для потребителя безвозмездно, то есть без оплаты.*

*ЭКСПЕРТИЗА ТОВАРА*

*Если по результату проверки возникает спор о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.*

*Экспертиза проводится только по требованию потребителя (не по инициативе продавца) и только в случае спора о причинах возникновения недостатка, установленного проверкой качества.*

*Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.*

*Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.*

**6. Право на возмещение убытков, возникших вследствие продажи товара ненадлежащего качества**

*Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Например, если заявлено требование о возврате уплаченной суммы, то убытки подлежат возмещению в течении 10 дней, при замене - в течении 7 дней.*

**7. Право на возврат денег при нарушении срока передачи** *полностью или частично предварительно оплаченного товара*

*В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:*

*передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;*

*возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.*

*При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.*

*В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.*

*Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.*

*Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.*

**8. Право на обмен товаров надлежащего качества**

*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.*

*Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.*

*Из вышеуказанного правила имеется исключение - не все товары можно обменять.* [Перечень товаров, не подлежащих обмену](https://ivzpp.ru/perechen-tovarov-ne-podlezhaschih-vozvratu-ili-obmenu)*по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.*

*В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.*

**9. Право на отказ от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней при дистанционной продаже**

*Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.*

*При дистанционном способе покупки товара потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. (без объяснения причин - примечание ivzpp.ru)*

*В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.*

**10. Право на получение результата работы или услуги в установленный договором срок**

*Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.*

*Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:*

*назначить исполнителю новый срок;*

*поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;*

*потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);*

*отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).*

*Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги) и уплаты неустойки (пени) за нарушение срока исполнения обязательства.*

**11. Ряд прав (возврат денег, повторное выполнение работы или оказание услуги, устранение недостатков или уменьшение цены) при обнаружении в работе или услуге недостатков в течении гарантийного срока и при отсутствии гарантии в пределах 2-х лет**

*1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:*

*безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);*

*соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);*

*безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;*

*возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.*

*Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).*

*Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.*

*Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.*

*2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.*

*3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.*

*Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.*

*4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.*

*В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.*

*5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.*

*6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:*

*соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);*

*возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;*

*отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.*

**12. Право на отказ от исполнения договора выполнения работ, оказания услуг в любое время**

*Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.*

*Указывать причины отказа не требуется (примечание ivzpp.ru).*

**13. Право на возмещение убытков, возникших при выполнении работ, оказании услуг**

*Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.*

Информация с сайта <https://ivzpp.ru/osnovnye-prava-potrebiteley>