

## Действия потребителя при обмене товара надлежащего качества

Согласно ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять товар надлежащего качества, если указанный товар не подошел по: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если:

- Товар не был в употреблении;**
- Сохранен его товарный вид и потребительские свойства;**
- Сохранены пломбы;**
- Сохранены фабричные ярлыки**
- Имеется товарный или кассовый чек;**
- Имеется иной документ, подтверждающий оплату указанного товара.**

*Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.*

Потребитель знай! Обмену и возврату подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества, не входящие в «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (Постановление Правительства № 55 от 19.01.1998г.

## Краткий обзор Закона «О защите прав потребителей». Инструкция:

1. Для начала нужно ознакомиться главами. В Законе содержится 4 главы. «Первая» из них посвящена общим положениям. Например, Вы узнаете о том, какими **правами** обладает продавец при установке срока годности, какую ответственность он несет в случае нарушения закона, какую информацию о товаре Вы вправе знать и т.д.

2. «Вторая» глава рассказывает о поведении продавца и покупателя в случае, если товар оказался некачественным.

3. «Третья» глава поможет Вам, если у вас возникли проблемы с фирмой, предоставляющей Вам какие-либо услуги.

4. «Четвертая» глава больше направлена на продавцов и содержит информацию, необходимую именно для них.



## ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

**Потребитель, знай свои права!**



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка



**Роспотребнадзор**  
Государственный  
информационный ресурс  
в сфере защиты прав потребителей

Вологда 2022

Каждый день, совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), заключая договоры на выполнение работ, необходимо помнить, что все мы являемся потребителями.

Поэтому немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.), является **Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г.** (далее Закон).



В соответствии с Законом РФ, Потребитель – это 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.

Следовательно, потребителями не могут быть юридические лица и индивидуальные

предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

Законодательство защищает Ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты.

### **Основные права потребителей:**

#### **1. ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)**

Данное право регулируется **ст. 7 Закона** и означает, что 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 это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

#### **2. ПРАВО НА КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)**

Данное право регулируется **ст. 4 Закона** и означает, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.



#### **3. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ).**

Данное право регулируется ст. 10 Закона и означает, что Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.



#### **4. ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ**

В соответствии со ст. 17 Закона, Защита прав потребителей осуществляется судом.

В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», за причиненный моральный вред потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.