**ПАМЯТКА**

**Потребитель – знай свои права!**

Немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться при совершении покупок в магазинах, при пользовании различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), а также при заключении договоров на выполнение работ.

**Кто является потребителем?**

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон), 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.

Потребителями не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для нужд бизнеса.

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 07.02.1992 г.

**ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ:**

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

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

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы, услуги).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям

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

Данное право регулируется ст. 4 7 Закона и означает, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

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.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

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

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

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

·      наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

·      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;

·      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);

·      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);

·      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 (Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ).

**4. ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА**

Данное право регулируется ст. 13 Закона и означает, что за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец и т.д.) несет ответственность, предусмотренную законом или договором в виде возмещения убытков, неустойки (пени), а также уплате штрафа.

**5. ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ**

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

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

·    нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, его жительства;

·     жительства или пребывания истца;

·     заключения или исполнения договора;

·     если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах