**Здравствуйте, ребята!**

**Сегодня, занятие по дисциплине «Право».**

**Задание: изучите материал и составьте конспект.**

**Конспекты присылать не нужно!**

**Защита прав потребителей.**

Отношения в области **защиты** **прав** **потребителей** регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

**Правовое регулирование поведения**

**потребителей на рынке.**

**1. Правовое регулирование поведения** **потребителей на рынке.**

В соответствии с ФЗ О защите прав потребителей, 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.

Потребитель вступает во взаимоотношения с продавцом, изготовителем или исполнителем. Их взаимоотношения выстраиваются согласно нормам Гражданского кодекса РФ, Закона РФ О защите прав потребителей и других нормативных актов. Общественные отношения, урегулированные нормами, обеспечивающими защиту прав потребителей, могут возникать в различных областях человеческой жизни: общественном транспорте, жилищно-коммунальных службах, строительных организациях, туристических фирмах, платных учебных заведениях, банках и т.д.

В качестве продавца или исполнителя могут выступать как организация, так и индивидуальный предприниматель.

Взаимоотношения людей между собой при покупке какой-либо вещи или оказании услуг подпадают под действие ФЗ «О защите прав потребителей», который в частности, устанавливает права потребителей.

Касательно принимаемых в соответствии с Законом иных федеральных законов и правовых актов РФ, прежде всего следует отметить, что на практике наибольший интерес для потребителя представляют (утверждаемые постановлениями Правительства РФ) Правила продажи отдельных видов товаров и т.п.

**2. Права потребителей.**

Законом "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом и другими законодательными актами установлено большое количество прав потребителей. К основным правам относятся:

1. **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**

**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).*

**5. Право участия в проверке качества товара и право присутствия при экспертизе 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://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fivzpp.ru%2Fperechen-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**

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

**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**

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

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

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.

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА,**

**НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ**

**ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА,**

**РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ**

 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

13. Животные и растения

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

6

**Правовое регулирование отношений с потребителями. Права потребителей**

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

К числу нормативно-правовых актов, регулирующих отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами относятся:

1. КоАП РФ определяет административную ответственность за следующие нарушения прав потребителей:
* ст.14.6 - нарушение порядка ценообразования (завышение, занижение регулируемых государством цен);
* ст.14.7 - обман потребителей (обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение);
* ст.14.8 - нарушение иных прав потребителей;
* ст.23.49-23.52 – содержат перечень государственных органов, осуществляющих контроль за качеством товаров и защитой прав потребителей (их задачи и функции).
1. Уголовный кодекс РФ:
* ст.171(1) – производство, приобретение, хранение, перевозка и сбыт немаркированных товаров и продукции;
* ст.238 – производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности.
1. Вторая часть содержит нормы о различных видах договоров, например, ст.426 – публичный договор ст.470 - гарантия качества товара; ст.471 - исчисление гарантийного срока; ст.472 – срок годности товара и т.д.
2. ФЗ «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года – регулирует отношения, возникающие при:
* разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;
* разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
* оценке соответствия.
1. ФЗ от 02 января 2000 г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изм. и доп. от 30 декабря 2001, 10 января,30 июня 2003) определяет требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов при их изготовлении, расфасовке, упаковке, маркировке, хранении, перевозках и реализации, а также порядок государственного регулирования, надзора и контроля в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.
2. ФЗ от 22 ноября 1995 №18-ФЗ ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (с изм. и доп. от 29 декабря 2001, 24,25 июня 2002)
3. ФЗ от 22 июня 1998 №86-ФЗ «О лекарственных средствах» (с изм. и доп. от 02 января 2000, 30 декабря 2001, 10 января и 30 июня 2003)
4. Правила продажи отдельных видов товаров (в ред. постановлений Правительства РФ от 20 октября 1998 г.№1222, от 02 октября 1999 г. №1104).
5. Правила по предоставлению различных видов услуг (ремонта и технического обслуживания автомобилей, оказания платных образовательных услуг, распространения периодических печатных изданий по почте и т.д.).

Требования законодательных актов обязательны для выполнения на территории РФ всеми изготовителями, исполнителями, экспортерами и продавцами товаров и услуг.

 **Права потребителей. Защита прав потребителей**

Потребителем признается 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.

К основным правам потребителя относятся:

* право на безопасность товара, работы или услуги (ст. 7 Закона № 2300-1 от 07.021992 г.);
* право на информацию (ст. 8 Закона № 2300-1 от 07.021992 г.);
* право потребителя при обнаружении в товаре недостатков качества (ст. 18 Закона № 2300-1 от 07.021992 г.);
* право потребителя на обмен товара надлежащего качества (ст. 25 Закона № 2300-1 от 07.021992 г.);
* право требовать устранение последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) (ст. 28 Закона № 2300-1 от 07.021992 г.);
* право потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (ст. 29 Закона № 2300-1 от 07.021992 г.);
* право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (ст. 32 Закона № 2300-1 от 07.021992 г.).

Права потребителей при приобретении товаров можно разделить на 2 группы:

* 1. права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества;
	2. права потребителей при приобретении товаров надлежащего качества.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» требования к качеству товаров подлежат обязательному исполнению. В соответствии со ст.18 Закона потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

* потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
* потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
* потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Статьей 19 Закона предусмотрены сроки и порядок их исчисления при предъявлении потребителем требований в отношении недостатков товара.

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

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.

Согласно ст. 25 Закона 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. Реализовать данное право потребитель может 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.

Защита прав потребителей осуществляется:

1. судом, в случае если между продавцом, изготовителем или исполнителем не достигнуто соглашение об устранении выявленных недостатков товара ненадлежащего качества или обмене товара надлежащего качества.

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, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах (ст. 17 Закона № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей в РФ»).

2.органами местного самоуправления (ст. 44 Закона);

* 1. общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов) (ст. 45 Закона).

**Права и обязанности изготовителя (исполнителя и продавца). Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца)**

**Изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

**Исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

**Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Законом «О защите прав потребителей» предусмотрены права и обязанности изготовителя (исполнителя и продавца), а также ответственность изготовителя (исполнителя, продавца). Статьей 5 Закона определяет права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). **Изготовитель (исполнитель) вправе:**

* устанавливать срок службы на товар (работу), предназначенный для длительного использования;
* устанавливать на товар (работу) гарантийный срок
* принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

**Продавец вправе:**

* установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.
* принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

**Изготовитель (исполнитель) обязан:**

* устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;
* устанавливать срок годности на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы).

Обязанности изготовителя(исполнителя, продавца) содержатся и в других статьях Закона «О защите прав потребителей», например:

* статья 6 предусматривает обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара 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 9 обязывает изготовителя (исполнителя, продавца) довести до сведения потребителя фирменное наименование или наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы.
* статья 10 обязывает изготовителя (исполнителя, продавца) своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора;
* статья 16.1 обязывает продавца (исполнителя) обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Законом «О защите прав потребителей в РФ» также предусмотрена и ответственность изготовителя (исполнителя, продавца), например:

статья 12 предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге);

статья 13 - ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей;

статья 14 предусматривает имущественная ответственность изготовителя(исполнителя) за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги);

статья 23 - ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В 2022 ГОДУ

Конец формы

Потребитель имеет право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), а также право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).
Рассмотрим основные права потребителя подробнее.

**Право на качество товара**

Право на качество обеспечивает потребителю извлечение из товара (работы, услуги) заявленных потребительских свойств.
Любой товар или услуга должны соответствовать заявленным характеристикам. Если же приобретенные товар, работа, услуга не имеют четкого описания, то они должны быть пригодны для тех целей, для которых обычно используются (ст. 4 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).
Наличие неоговоренных недостатков в товаре является основанием для того, чтобы вернуть товар и предъявить в установленные сроки к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) следующие требования: возместить убытки, причиненные вследствие покупки товара ненадлежащего качества, компенсировать моральный вред, а также выплатить неустойку.

**Право на качество услуги**

Аналогичные права предоставляются потребителю в случае оказания некачественной услуги, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) или в случае выполнения работ с недостатками (ст. 15, п. 1 ст. 18, ст. 19, п. 1 ст. 23, ст. ст. 28, 29 Закона N 2300-1).
Право потребителя на качество товара включает в себя также следующие права (ст. 6, п. 1 ст. 18, ст. 21, п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1):
• на ремонт и техническое обслуживание товара в течение срока его службы;
• [замену](https://ur29.ru/courts-cases/zashchita-prav-potrebiteley/zamena-tovara-nenadlezhashchego-kachestva-na-analogichnyy/) товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества;
• соразмерное уменьшение стоимости товара в случае обнаружения в товаре недостатков, о которых продавец не сообщил;
• безвозмездное устранение недостатков товара;
• [отказ](https://ur29.ru/courts-cases/zashchita-prav-potrebiteley/delo-o-vozvrate-ayfona/) от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

Право потребителя на качество работы (услуги) включает в себя, в частности, следующие права (п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1):
• на безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы;
• уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги) при обнаружении в ней недостатков.

**Право на безопасность товара**

Безопасность товара (работы, услуги) предполагает его безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) (преамбула Закона N 2300-1).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а при их отсутствии - в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.
Безопасность обеспечивается системой обязательных требований, закрепленных в НПА (п. п. 1, 2 ст. 7 Закона N 2300-1).
Потребителю гарантируется возмещение в полном объеме вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков или необеспечения безопасности товара (работы, услуги), а также в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг).
Убытки возмещаются сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором. Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п. п. 2, 3 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 31 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).
Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), также возмещаются в полном объеме (п. п. 2, 5 ст. 7, п. п. 1, 4 ст. 14 Закона N 2300-1).

**Право потребителя на информацию**

Потребителю гарантировано право требовать предоставления необходимой и достоверной информации, в частности (п. п. 1, 3 ст. 8, п. п. 1 - 1.2 ст. 9, п. п. 1, 2 ст. 10, п. 3 ст. 11, п. 4 ст. 19, п. п. 2, 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1):
• о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения;
• о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги);
• об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы;
• о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара.

При заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) информация об их условиях должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме (п. 2 ст. 8 Закона N 2300-1).
Предоставляемая потребителю информация о товарах (работах, услугах) должна обеспечивать возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1).
Если недостоверная или неполная информация привела к причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя или к неправильному выбору, то потребитель вправе [требовать](https://ur29.ru/courts-cases/zashchita-prav-potrebiteley/delo-o-vozvrate-avtomobilya-v-avtosalon/) расторжения договора и возмещения вреда и понесенных убытков (п. п. 2, 3 ст. 12 Закона N 2300-1).

**Судебная защита прав потребителей**

Если потребителю не удалось добиться соблюдения его прав в добровольном порядке, соответствующее требование подлежит рассмотрению в суде по выбору потребителя (ст. 17 Закона N 2300-1):
• по месту нахождения организации или по месту жительства индивидуального предпринимателя;
• по месту жительства или пребывания потребителя;
• по месту заключения или исполнения договора.
В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

**Права потребителя и Роспотребнадзор**

Также потребители имеют право обращаться в Роспотребнадзор как специальный уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей, который вправе, в частности (ст. 40 Закона N 2300-1; Постановление Правительства РФ от 02.05.2012 N 412):
• проводить проверки изготовителей, продавцов, исполнителей и иных организаций.
• принимать меры по предотвращению нарушений;
• привлекать виновных лиц к административной ответственности;
• участвовать в судебной защите прав конкретных потребителей;
• подавать иски о защите неопределенного круга лиц;

• давать разъяснения законодательства в области защиты прав потребителей.

**Союз потребителей**

Также потребители могут объединяться в ассоциации и союзы, которые наделены, в частности, следующими правами (ст. 45 Закона N 2300-1):
• проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
• осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей;
• участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;
• вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей;
• обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).