**Права потребителя при приобретении товара с недостатками.**

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»:

*Потребитель* – 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.

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

*Недостаток* – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образец и (или) описанию при продаже товара по образцу или описанию.

Нормативно-правовая база:

* Гражданский Кодекс Российской Федерации;
* Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55 «Правила продажи отдельных видов товаров»
* Технические регламенты Таможенного союза.

Потребитель при обнаружении недостатков товара по своему выбору вправе:

* потребовать замены товара на товар такой же марки;
* потребовать замены товара на товар другой марки;
* потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
* расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата оплаченной за товар цены;
* потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков;
* потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправления потребителем или третьим лицом.

Права потребителя и обязанности продавца:

- Потребитель имеет право на полное возмещение убытков, причиненных ему продажей товара ненадлежащего качества.

(\* Требования предъявляются потребителями в период гарантийных обязательств продавца (изготовителя).

\* Вышеуказанные требования целесообразно оформлять в письменном виде - путем направления продавцу претензии.

\* Претензию можно передать продавцу лично или по почте. При этом дату предъявления требования целесообразно зафиксировать письменно.)

- Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости, провести проверку качества товара.

- Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

- В случае спора о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

- 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, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку 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 гарантийный срок (обуви, одежды и прочих) исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. В Нижегородской области летний период установлен с 6 июня по 22 августа, осенний с 23 августа по 31 октября, зимний – с 1 ноября по 31 марта, весенний - с 1 апреля по 5 июня. Следовательно, на приобретенные, например, в июне осенние сапоги, гарантийный срок начнет исчисляться с 23 августа.

Гарантийные сроки на товар могут быть указаны как в товарном, так и в кассовом чеке. При отсутствии гарантийных обязательств продавца (изготовителя) потребитель имеет право предъявлять требования, предусмотренные законом, но обязанность по доказыванию своей позиции (проведение экспертизы) возлагается на покупателя.

Сроки удовлетворения требований потребителя:

- о замене товара - в течение 7 дней, а при необходимости проведения дополнительной проверки качества – 20 дней;

- о соразмерном уменьшении покупной цены - в течение 10 дней;

- о расторжении договора и возврате цены за товар - в течение 10 дней;

- об устранении недостатков - в минимальный срок, если срок определен в письменной форме, но не более 45 дней.

Контакты:

Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области: 603950, г.Н.Новгород, ул.Тургенева, д.1; E-mail: sanepid@sinn.ru.

Телефоны горячей линии: 8(831)432-87-67; 8(831)438-09-42.

Консультационный центр «ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии по Нижегородской области»**:** 603022, г.Н.Новгород, ул.Кулибина, д.11; E-mail: csen\_gor@mail.ru.

Телефоны консультационного центра: 8(831)213-82-84; 8(831)437-08-70.