**Защита прав потребителей.**

Свободный рынок невозможен без гарантий для продавцов и покупателей. Первые получили защиту частной собственности, для части вторых приняли специальный Закон РФ о защите прав потребителей. Разбираемся, как он работает.

**Основные права потребителей**  
Потребитель имеет право:

1. На безопасность товара, работы и услуги. Это право регулирует [ст. 7](https://www.banki.ru/away/?url=http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/0b3cc6d567f2c728bfe4c61b25a2bd8f1c0297c7/%23:~:text%3D%25D0%259F%25D0%25BE%25D1%2582%25D1%2580%25D0%25B5%25D0%25B1%25D0%25B8%25D1%2582%25D0%25B5%25D0%25BB%25D1%258C%2520%25D0%25B8%25D0%25BC%25D0%25B5%25D0%25B5%25D1%2582%2520%25D0%25BF%25D1%2580%25D0%25B0%25D0%25B2%25D0%25BE%2520%25D0%25BD%25D0%25B0%2520%25D1%2582%25D0%25BE,%25D0%25BD%25D0%25B5%2520%25D0%25BF%25D1%2580%25D0%25B8%25D1%2587%25D0%25B8%25D0%25BD%25D1%258F%25D0%25BB%2520%25D0%25B2%25D1%2580%25D0%25B5%25D0%25B4%2520%25D0%25B8%25D0%25BC%25D1%2583%25D1%2589%25D0%25B5%25D1%2581%25D1%2582%25D0%25B2%25D1%2583%2520%25D0%25BF%25D0%25BE%25D1%2582%25D1%2580%25D0%25B5%25D0%25B1%25D0%25B8%25D1%2582%25D0%25B5%25D0%25BB%25D1%258F.) «Закона о защите прав потребителей». Это значит, что потребитель имеет право на то, чтобы товар или услуга при обычных условиях ее использования или хранения были безопасны для жизни, здоровья, окружающей среды и имущества потребителя.
2. На качество товара, работы или услуги. Право регулирует [ст. 4](https://www.banki.ru/away/?url=http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/030ee6c590df5a57ef7c36c7cc5c6a59e5373ecc/%23:~:text%3D%25D0%259F%25D1%2580%25D0%25B8%2520%25D0%25BE%25D1%2582%25D1%2581%25D1%2583%25D1%2582%25D1%2581%25D1%2582%25D0%25B2%25D0%25B8%25D0%25B8%2520%25D0%25B2%2520%25D0%25B4%25D0%25BE%25D0%25B3%25D0%25BE%25D0%25B2%25D0%25BE%25D1%2580%25D0%25B5%2520%25D1%2583%25D1%2581%25D0%25BB%25D0%25BE%25D0%25B2%25D0%25B8%25D0%25B9,%25D1%2583%25D1%2581%25D0%25BB%25D1%2583%25D0%25B3%25D0%25B0%29%2520%25D1%2582%25D0%25B0%25D0%25BA%25D0%25BE%25D0%25B3%25D0%25BE%2520%25D1%2580%25D0%25BE%25D0%25B4%25D0%25B0%2520%25D0%25BE%25D0%25B1%25D1%258B%25D1%2587%25D0%25BD%25D0%25BE%2520%25D0%25B8%25D1%2581%25D0%25BF%25D0%25BE%25D0%25BB%25D1%258C%25D0%25B7%25D1%2583%25D0%25B5%25D1%2582%25D1%2581%25D1%258F.) указанного закона. Продавец или исполнитель обязаны передать покупателю товар или услугу, качество которых полностью отвечает условиям договора.
3. На информацию о товарах, работах или услугах. Право регулирует [ст. 10](https://www.banki.ru/away/?url=http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e96b1cbe2a0795305a08c97b1a7f34ddab4ae908/) закона. Продавец или исполнитель обязаны дать покупателю всю исчерпывающую и достоверную информацию о товаре или услуге для того, чтобы он мог сделать правильный выбор.
4. На возмещение ущерба. Право регулирует [ст. 13](https://www.banki.ru/away/?url=http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/5311cc4c47a088e5ebc6a23b15f59fa70221f8ce/%23:~:text%3D%25D0%2598%25D0%25B7%25D0%25B3%25D0%25BE%25D1%2582%25D0%25BE%25D0%25B2%25D0%25B8%25D1%2582%25D0%25B5%25D0%25BB%25D1%258C%2520%28%25D0%25B8%25D1%2581%25D0%25BF%25D0%25BE%25D0%25BB%25D0%25BD%25D0%25B8%25D1%2582%25D0%25B5%25D0%25BB%25D1%258C%252C%2520%25D0%25BF%25D1%2580%25D0%25BE%25D0%25B4%25D0%25B0%25D0%25B2%25D0%25B5%25D1%2586%252C%2520%25D1%2583%25D0%25BF%25D0%25BE%25D0%25BB%25D0%25BD%25D0%25BE%25D0%25BC%25D0%25BE%25D1%2587%25D0%25B5%25D0%25BD%25D0%25BD%25D0%25B0%25D1%258F,%25D0%25B8%25D0%25BB%25D0%25B8%2520%25D0%25B8%25D1%2585%2520%25D0%25BD%25D0%25B5%25D0%25BD%25D0%25B0%25D0%25B4%25D0%25BB%25D0%25B5%25D0%25B6%25D0%25B0%25D1%2589%25D0%25B5%25D0%25B5%2520%25D0%25B8%25D1%2581%25D0%25BF%25D0%25BE%25D0%25BB%25D0%25BD%25D0%25B5%25D0%25BD%25D0%25B8%25D0%25B5%2520%25D0%25BF%25D1%2580%25D0%25BE%25D0%25B8%25D0%25B7%25D0%25BE%25D1%2588%25D0%25BB%25D0%25BE) закона. При нарушении прав потребителя продавец или исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором, и должен возместить ущерб, неустойку, пени или оплатить штраф.
5. Право на компенсацию морального вреда. [Ст.15](https://www.banki.ru/away/?url=http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/19c8339aa764510f25f4afcea83230cbf14cb9d3/) закона предусматривает право покупателя на компенсацию морального вреда при нарушении прав потребителя продавцом. Размер компенсации определяет суд.
6. На обмен товара надлежащего качества. [Ст. 25](https://www.banki.ru/away/?url=http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/)закона говорит, что потребитель имеет право обменять товар ненадлежащего качества у продавца, если товар не подошел покупателю и не относится к числу товаров, которые не подлежат обмену и возврату.
7. На обнаружение недостатков товара. Покупатель при обнаружении недостатков в товаре может потребовать заменить товар, вернуть его, поменять на другой с перерасчетом стоимости или исправить недостатки.
8. На судебную защиту. В соответствии со [ст. 17](https://www.banki.ru/away/?url=http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e38dd0dc96d081c4325d34a3d2a1cd3d037e7fec/%23:~:text%3D%25D0%259F%25D0%25BE%25D1%2582%25D1%2580%25D0%25B5%25D0%25B1%25D0%25B8%25D1%2582%25D0%25B5%25D0%25BB%25D0%25B8%252C%2520%25D0%25B8%25D0%25BD%25D1%258B%25D0%25B5%2520%25D0%25B8%25D1%2581%25D1%2582%25D1%2586%25D1%258B%2520%25D0%25BF%25D0%25BE%2520%25D0%25B8%25D1%2581%25D0%25BA%25D0%25B0%25D0%25BC,%25D0%25A4%25D0%25B5%25D0%25B4%25D0%25B5%25D1%2580%25D0%25B0%25D1%2586%25D0%25B8%25D0%25B8%2520%25D0%25BE%2520%25D0%25BD%25D0%25B0%25D0%25BB%25D0%25BE%25D0%25B3%25D0%25B0%25D1%2585%2520%25D0%25B8%2520%25D1%2581%25D0%25B1%25D0%25BE%25D1%2580%25D0%25B0%25D1%2585.) закона покупатель может защитить свои права потребителя через суд. Иск можно подать по месту проживания покупателя или месту нахождения компании. Потребитель не обязан уплачивать государственную пошлину по искам, связанным с нарушением прав.

**Что делать, если ваши потребительские права нарушены**  
Если вы стали обладателем некачественных товара или услуги, сначала необходимо направить письменную претензию продавцу или исполнителю. Укажите обстоятельства сделки, недостатки товара или услуги, а также пропишите ваши требования, например устранить неисправность товара.  
Претензия составляется в двух экземплярах — для вас и продавца. На вашем документе продавец обязан поставить отметку о принятии документа. Сроки определяются гарантийным сроком. Если он не прописан, то разумный срок для претензии составляет два года.  
Продавец обязан ответить на претензию в течение десяти дней. Если ответа покупатель так и не дождался, он может обратиться в Роспотребнадзор. Подать ее можно лично, через [сайт](https://www.banki.ru/away/?url=https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/) ведомства, [«Госуслуги»](https://www.banki.ru/away/?url=https://www.gosuslugi.ru/181096/1/info) или заказным письмом.  
С результатами проверки ведомства можно подать исковое заявление в суд. В нем указываются данные продавца и покупателя, описываются проблемная ситуация и требования. К документу важно приложить копию претензии и результаты проверки Роспотребнадзора.

|  |  |
| --- | --- |
| Фельдшер-лаборант лаборатории бактериологических и паразитологических исследований, филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ЧР Чувашии в г. Новочебоксарске | Долгова Е.В. |