# Особенности предъявления требований в отношении недостатков товара

**Приобретая те или иные товары, потребитель не застрахован от покупки некачественной продукции. Что делать?**

В случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены; потребовать соразмерного уменьшения цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы.

**При этом существует ряд особенностей предъявления указанных требований.**

1. Если недостаток обнаружен в технически сложном товаре, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены только в течение 15 дней со дня передачи потребителю товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

2. Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В случае если на товар такие сроки 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.

3. В случае обнаружения недостатков в товаре, потребитель вправе обратиться к продавцу с устной или письменной претензией. Законодательство не обязывает оформлять требования в письменной форме, за исключением договоров оказания услуг перевозки, связи, реализации туристского продукта и т.д. Однако письменная претензия фактически доказывает тот факт, что вы действительно обращались к продавцу и при наличии спора будет иметь значение при рассмотрении гражданского дела судом. Претензию желательно составлять в двух экземплярах.

4. Сроки рассмотрения претензий зависят от вида заявленных требований. Если вы обратились к продавцу с требованием о возврате денежных средств, оно должно быть рассмотрено в течение десяти дней и дан ответ о результатах рассмотрения. Требование о замене подлежит удовлетворению в течение семи дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение двадцати дней.

Указанные в законе правила не распространяются на продавцов, которыми являются физические лица, не зарегистрированные в качества индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, поэтому всегда следует заботиться о получении информации о продавце, наименовании организации, ИНН и иных сведений.

Если вы столкнулись с нарушением прав потребителя, за консультацией можно обратиться к специалистам Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю по телефонам отдела защиты прав потребителей: (8-3022) 26-24-17, 32-13-79, либо придя лично в Управление по адресу: г. Чита, ул. Амурская, 109.

# С 1 декабря 2023 года для участников оборота товаров (сфера услуг: отели, рестораны, кафе, кейтеринг и др.), государственных и муниципальных учреждений, использующих молочную продукцию в целях, не связанных с дальнейшей реализацией (продажей), в том числе для собственных нужд и производственных целей наступает обязательство работать в системе "Честный знак"

С 1 декабря 2023 года для участников оборота товаров сегмента HoReCa (сфера услуг: отели, рестораны, кафе, кейтеринг и др.), государственных и муниципальных учреждений, использующих молочную продукцию в целях, не связанных с дальнейшей реализацией (продажей), в том числе для собственных нужд и производственных целей наступает обязательство работать по ЭДО с поставщиками, подписывать УПД и самостоятельно подавать сведения о выводе из оборота молочной продукции в случаях, не связанных с продажей. После 1 декабря 2023 г. поставщик направляет УПД в адрес покупателя, а не создает документ "Вывод из оборота".

существует возможность по договоренности между контрагентами формировать электронный УПД с указанием причины вывода товара из оборота. Признак выбытия может проставлять как продавец в своем файле обмена, так и покупатель при подписании. Вывод товара осуществляется после подписания УПД второй стороной (покупателем). При этом обращаем Ваше внимание, если признак вывода проставлен продавцом, покупатель не сможет его скорректировать. В связи с этим рекомендуем функционал указания признака выбытия оставить за покупателем. Ответственность за достоверную передачу информации несет покупатель.

 Все инструкции по работе в системе, в том числе: [Передача товара (отгрузка и приёмка)](https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/business/doc/?id=%D0%AD%D0%94%D0%9E_%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%A3%D0%9F%D0%94_%D0%BC%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%BA%D0%BE.html) и [Вывод товара из оборота](https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/business/doc/?id=%D0%92%D1%8B%D0%B2%D0%BE%D0%B4_%D0%B8%D0%B7_%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%B0.html) размещены на сайте[честныйзнак.рф](https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/) и в разделе "Помощь"  <https://milk.crpt.ru/help/list>  личного кабинета системы маркировки.

# Правила продажи меховых изделий предусматривают обязательную маркировку изделий из натурального меха специальными контрольными (идентификационными) знаками — КИЗ

При покупке изделия из меха следует иметь в виду, что к шубе или иному меховому изделию должен быть прикреплен КИЗ, в котором записана вся информация о происхождении меха, производителе изделия и его потребительских свойствах.

Правила маркировки касаются всех предметов одежды, частей одежды и принадлежностей к одежде из натурального меха, поступающих в продажу на территории Евразийского экономического союза.

К предметам одежды не относятся перчатки, рукавицы и митенки (перчатки без пальцев) с натуральным мехом, головные уборы или их части, спортивная одежда, обувь с натуральным мехом. Исключение также составляют те предметы одежды, где мех выполняет функцию отделки (воротник, отвороты, манжеты, оторочка карманов и пр.).

Меховые изделия могут быть изготовлены как на территории Евразийского экономического союза, так и за его пределами. На территорию Российской Федерации меховые изделия должны ввозиться уже с идентификационными знаками. Для этого разработаны КИЗ красного цвета, а для отечественной продукции – зеленого. Каждому меховому изделию в процессе маркировки присваивается уникальный номер, содержащийся на микросхеме.

С 1 июня 2019 года в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 14.03.2019 № 270 информационная система маркировки изделий из меха перешла в национальную систему цифровой маркировки «Честный ЗНАК» [https://честныйзнак.ру](https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/business/projects/fur/).

Для считывания и проверки кода потребителю достаточно установить приложение «Честный знак» на свое мобильное устройство.

За оборот немаркированных изделий из натурального меха и нарушение порядка их маркировки на территории Российской Федерации предусмотрена административная ответственность (статья 15.12 КоАП РФ «Производство или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации») и уголовная ответственность (статья 171.1 УК РФ «Производство, приобретение, хранение, перевозка или сбыт товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации»).