**Защита прав потребителей**

Правовой основой защиты прав потребителей в Дубровском районе являются:

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Постановление Правительства Брянской области от 21.05.2018 № 250-п «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2019 - 2024 годы);

- постановление администрации Дубровского района от 30.12. 2019г. № 1019 «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Дубровском районе» (2019-2024 годы).

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

**По вопросам защиты прав потребителей можно обратиться:**

1. Отдел экономики администрации Дубровского района – п.Дубровка, ул. Победы, 18, каб. № 18

Телефон: 9-18-10, 9-10-03

2. Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Брянской области в Жуковском, Дубровском, Рогнединском и Клетнянском районах -г. Жуковка, Первомайский пер, дом 21в

Телефон: 8(48334)3-15-03

3. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Брянской области

Адрес: 241050, Брянская область, г.Брянск, 2-ой Советский переулок, дом 5, литер А

Телефон: (4832)66-06-96

**Основные положения Закона о защите прав потребителей**

Претензия по качеству товара.

Согласно п.1 ст.18 вышеназванного Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору имеет право:

- потребовать замены на аналогичный товар этой же или другой марки;

- потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать безвозмездного устранения выявленных недостатков или оплаты их устранения силами покупателя;

- потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом необходимо знать, что потребитель может предъявить продавцу лишь одно из перечисленных требований!

В любом случае, для того, чтобы требования покупателя были удовлетворены, он должен составить и направить продавцу товара или поставщику услуг претензию – письменное обращение, документ, в котором изложена суть требований.

Составление претензии по качеству товара – очень важный этап в деле разрешения возникшей ситуации, по сути – это способ мирного решения возникших разногласий между продавцом и покупателем товаров и услуг. Кроме того, претензионный порядок является обязательной стадией, предшествующий судебному процессу, в случае доведения дела до суда.

Претензия составляется в произвольной форме, однако в ней должны обязательно присутствовать следующие пункты:

- наименование адресата: фамилия, имя, отчество и должность лица, на имя которого направляется претензия (данные реквизиты должны содержаться в товарном чеке);

- информация об отправителе: фамилия, имя, отчество, адрес и контактный телефон;

- суть претензии: указывается вид товара или услуги, качество которых является предметом претензии, дата и место их приобретения, конкретные недостатки и проблемы, выявленные после приобретения;

- требования потребителя: обмен на аналогичный товар, или возврат денег и т.д.;

- указание намерений потребителя в случае, если его требования не будут удовлетворены продавцом добровольно (например, обращение в суд с просьбой о взыскании дополнительно неустойки и компенсации морального вреда);

- копии чека, гарантийного талона, подтверждающие факт покупки товара;

- дата составления претензии по качеству товар и подпись отправителя.

В претензии желательно делать ссылку на статьи Закона, защищающие права потребителя в конкретной ситуации.

Претензия по качеству товара составляется в двух экземплярах – один остается у продавца, другой возвращается покупателю, обязательно с пометкой продавца о принятии им заявления. В случае если продавец отказывается принять заявление, претензия должна быть направлена заказным письмом с уведомлением на адрес продавца. Почтовое уведомление подтвердит факт принятия претензии.

**Права потребителя в отношении технически сложного товара**

Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924 утвержден новый перечень технически сложных товаров, к которым относятся:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

Если приобретенный технически сложный товар оказался некачественным, то его

возврат имеет свои особенности:

В первые пятнадцать дней  со дня покупки потребитель имеет право предъявить все те требования, которые предусмотрены ст.18 закона «О защите прав потребителей» в отношении бракованного товара.

Сроки исполнения продавцом требований потребителя:

- уменьшение покупной цены, возврат покупателю уплаченных за товар денег – 10 дней;

- замена некачественного товара – в течение 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение 20 дней со дня предъявления требования.

Если на день Вашего требования отсутствует нужный для замены товар, то Ваше требование должно быть удовлетворено в течение месяца со дня предъявления требования.

По окончании пятнадцати дней и в течение  всего гарантийного срока покупатель может обратиться к продавцу с претензией, но при этом возможно лишь потребовать отремонтировать некачественный товар или компенсировать выполнение производимых работ.

Требования:

- замены на товар этой же марки (модели),

- замены на такой же товар другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены,

-отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы

возможны лишь в трех случаях, а именно:

-товар имеет существенный недостаток,

-продавец нарушил сроки ремонта (более 45-ти дней)

- вследствие необходимости устранения недостатков товара,  он не может использоваться в совокупности более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока.

Существенный недостаток товара можно характеризовать, как недостаток, который:

- невозможно устранить,

-выявляется неоднократно,

-появляется вновь после устранения,

- не может быть устранен без несоразмерных затрат времени,

-не может быть устранен без несоразмерных расходов

Если гарантийный срок товара менее двух лет, то покупатель имеет право предъявлять требования  после его окончания, но в пределах двух лет со дня покупки. Однако  потребитель обязан доказать, что недостаток товара возник до того, как он был ему передан продавцом, или по причинам, возникшим до этого момента. Как правило, в качестве доказательства используется заключение, составленное экспертом.

Если гарантийный срок на товар не установлен, то покупатель также может предъявить  свои требования, но в пределах двух лет со дня передачи ему товара. Как и в предыдущем случае, бремя доказывания ложится на покупателя.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта и замены осуществляется, в соответствии со ст.18 п.7 Закона, силами и за счет продавца. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя возврат указных товаров может осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой указанных товаров.

**Замена товара на время ремонта**

Эта тема слабо освещена и немногие знают, что у потребителя есть право требовать предоставить замену товара на время ремонта.

Подменный товар предоставляется:

- на основании п.2 ст.20 Федерального закона «О защите прав потребителей»

В отношении товаров длительного пользования продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) обязан, при предъявлении потребителем указанного требования, в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

- на основании п.1 ст.21 Федерального закона «О защите прав потребителей»

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с п.2 ст. 20 ЗоЗПП.

Таким образом, право на предоставление товара во временное пользование Вы имеете, если:

1.Потребовали безвозмездного устранения недостатка товара – на время нахождения товара в гарантийном ремонте

2. Предъявили продавцу требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки-модели или другой, если для замены требуется более семи дней.

За невыполнение данного требования потребителя продавец уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки требования (установлено ст.23 ФЗ «О защите прав потребителей»).

Товар на подмену требуется обязательно письменно!

Если вы пишите претензию с требованием устранения недостатков или требованием обмена товара, то можно указать в ней и требование подмены.   
В случаях, когда претензия не пишется, нужно отдельно написать в двух экземплярах заявление, в котором потребовать подменный товар. Один экземпляр данного заявления останется у продавца, а второй, завизированный продавцом, у покупателя.

Подмена не полагается, если Вы передали товар продавцу на экспертизу или на проверку качества по требованию расторжения договора купли-продажи (возврат денег).

**Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара**

(утверждён Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 (в ред. Постановления Правительства РФ от 20 октября 1998 года № 1222)

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.
2. Мебель
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла)
4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.