

О девизе Всемирного дня прав потребителей

Всемирный день прав потребителей, проводимый под эгидой Организации Объединенных Наций, отмечается в России ежегодно, начиная с 1994 года.

По сложившейся традиции Международная Федерация потребительских организаций - ConsumersInternational (CI) каждый год определяет тематику Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого 15 марта.

В 2017 году CI призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложил в качестве девиза слоган «ConsumerRightsintheDigitalAge» - «Потребительские права в цифровую эпоху».

В настоящее время индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично.

По экспертным оценкам Ассоциации компаний интернет торговли (АКИТ) объем онлайн – продаж в Российской Федерации в 2015 году вырос на 7% к уровню 2014 года, составив 760 млрд. руб. (при этом доля трансграничной торговли в этом объеме составила 29%).

По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей Интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться неурегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес - сообщества.

Исполнение требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в сегменте онлайн-продаж, также как и в других отношениях между потребителями и исполнителями (продавцами, изготовителями), постоянно контролируется органами и учреждениями Роспотребнадзора.

По всем интересующим Вас вопросам, касающимся защиты прав потребителей при совершении онлайн-покупок, Вы можете обращаться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Бурятия в Северобайкальском районе по тел./факс 2-37-51, адрес: г. Северобайкальск, ул. Дружбы, 7 «а», адрес электронной почты: sbk@03.rospotrebнадzor.ru

Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» - 25 лет!

07.02.2017 г. исполнилось 25 лет Закону Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Будучи принятым на этапе становления нарождающихся рыночных отношений, он позволил своевременно сбалансировать интересы потребителей с интересами предпринимателей и получить целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Как результат – в настоящее время в российской правовой системе законодательству о защите прав потребителей отводится важнейшая роль. При этом по мере его развития и совершенствования создаются дополнительные условия для эффективной реализации Российской Федерацией в этой сфере общественных отношений функций социально-ответственного государства, политика которого согласно части 1 статьи 7 Конституции Российской Федерации «направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека».

За свою четвертьвековую историю Закон «О защите прав потребителей» стал одним из наиболее востребованных законодательных актов. При этом он не только постоянно дополняется новыми положениями, призванными максимально соответствовать тем изменениям, которые происходят в общественных отношениях, но и систематически «прирастает» новыми нормативными правовыми актами, включая специальные законы, регулирующие правоотношения с участием потребителей в отдельных сферах обслуживания.

Закрепляя основные права потребителей и определяя механизм их защиты, Закон «О защите прав потребителей» одновременно устанавливает систему органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, которые во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формируют национальную систему защиты прав потребителей.

На территории г. Северобайкальск, Северо-Байкальского района и Муйского района полномочным органом, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, является территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Бурятия в Северобайкальском районе.

За 2016 год должностными лицами отдела рассмотрено 105 обращений граждан на нарушение их потребительских прав (57 письменных и 48 устных). Для потребителей в целях досудебного урегулирования споров было составлено 56 претензий в адрес продавцов товаров и исполнителей услуг. По неурегулированным в досудебном порядке спорам было подготовлено 12 исковых заявлений в суд.

В целях реализации полномочий, определенных в ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» в суды общей юрисдикции, расположенные на территориях курируемых районов, территориальным отделом подано 11 исковых заявлений в защиту прав потребителей, по результатам рассмотрения которых все иски судами удовлетворены и в пользу потребителей взыскано 7 365 673,94 рублей, также было дано 6 заключений по

делу в защиту прав потребителей по искам, поданным потребителями самостоятельно и как результат - все иски были удовлетворены, в пользу граждан взыскано 464 711,02 рублей.

Работа по защите законных прав и интересов потребителей продолжается!

По всем интересующим Вас вопросам, касающимся защиты прав потребителей, Вы можете обращаться к нам по тел./факс 2-37-51, адрес: г. Северобайкальск, ул. Дружбы, 7 «а», адрес электронной почты: sbk@03.rospotrebnadzor.ru

Как правильно выбирать обувь?

При выборе обуви необходимо внимательно осмотреть внешний вид. Обувь в паре должна быть одинаковой по размеру, структуре и цвету материала. Она должна быть хорошо отделанной, без пятен, складок и морщин. Одноименные детали должны быть одинаковыми по плотности, толщине, форме, размеру. Не допускается местное отставание верха и подкладки от задника, мягкие носки и задники, плохое формирование пяток, носков, деформация верха, осыпание красителей, механические повреждения и неразглаженные складки внутри обуви.

Подбирая новую обувь, необходимо примерять ее стоя, желательно сделать несколько шагов либо потоптаться на месте. Внутренние размеры и форма обуви должны соответствовать размерам и форме стопы, в противном случае стопа будет деформироваться, появятся мозоли.

Не советуем носить тесную обувь, так как она приводит к нарушению кровообращения и пр.

Возможна ли замена обуви надлежащего качества?

Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», **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 **14 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 сослаться на свидетельские показания.**

В случае, если в день обращения потребителя к продавцу **аналогичный товар отсутствует в продаже, 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.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Права потребителя при обнаружении недостатков в обуви.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

· **Недостаток товара** – несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям),

· целям, для которых товар такого рода обычно используются,

· целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора,

· образцу или описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

В случае обнаружения в товаре недостатков (если они не были оговорены продавцом) потребитель по своему выбору вправе потребовать:

· замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

· замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;

· соразмерного уменьшения покупной цены;

· незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

· расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

При этом потребитель вправе потребовать также возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

По общему правилу, данные требования можно предъявить, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока, а если такой срок не установлен, то в пределах 2 лет со дня покупки.

Что такое гарантийный срок товара?

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в товаре изготовитель (продавец, уполномоченная организация и т.д.) отвечают за недостатки товара.

В случае приобретения обуви несезонного назначения гарантийные сроки исчисляются со дня купли-продажи данной обуви.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет, а недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) вышеизложенные требования в том случае, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи ему или появились по причинам, возникшим до этого момента.

Особенности продажи обуви.

· До подачи в торговый зал обувь должна пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара, проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, а при необходимости чистку и мелкий ремонт;

· Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам и выставлены в торговом зале;

· Обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно;

· Обувь должна иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера;

- Продавец обязан предоставить покупателю обуви условия для примерки. Для этой цели торговые залы должны быть оснащены банкетками, скамейками или подставками;
- При продаже обуви продавец должен в присутствии покупателя проверить качество товара (путем внешнего осмотра), правильность подсчета стоимости покупки;
- Обувь передается покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы;
- Вместе с обувью покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в обуви?

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией с четко сформулированными требованиями, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр претензии необходимо лично вручить продавцу, либо направить письмом (желательно заказным с уведомлением). В случае вручения претензии на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, свои Ф.И.О. и подпись.

В какой срок требования потребителя должны быть удовлетворены продавцом?

В течение 10 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование:

- о соразмерном уменьшении покупной цены товара;
- о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;
- о возврате уплаченной за товар денежной суммы;
- о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.

В течение 7 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о замене товара, а в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества такого товара - **в течение 20 дней** со дня предъявления соответствующего требования.

Не более 45 дней, если потребителем заявлено требование об устранении недостатков товара.

Как должен действовать продавец при получении претензии?

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае спора о причинах возникновения недостатка - экспертизу товара за свой счет.

Чем отличается проверка качества товара от экспертизы?

Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация.

Результатом проверки качества товара является акт.

Эксперт - любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.

Таким образом, экспертиза проводится специалистами, **не заинтересованными в результатах рассмотрения дела**. Результатом экспертного исследования является экспертное заключение.

Потребитель вправе присутствовать при проверке качества товара и экспертизе товара и, **в случае несогласия с её результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке**.

Внимание! Потребитель имеет право потребовать документы с подтверждением соответствия товара установленным требованиям (декларацию о соответствии или сертификат соответствия).

Для сведения! Соответствие обуви требованиям безопасности и гигиеническим требованиям подтверждается декларацией о соответствии.