**12 самых важных прав потребителей**

Каждый потребитель может столкнуться с нарушением своих потребительских прав. Очень важно знать как правильно применять свои права с пользой.

**1. Цена в чеке не соответствует ценнику в торговом зале.**

Покупатель имеет полное право заплатить столько, сколько указано на ценнике.

**Статья 10** **Закона «О защите прав потребителей̆» -** в магазине обязаны предоставлять покупателю достоверную информацию о цене товара.

**2. Сдать товар с недостатком, если нет чека.**

Если чек утерян, испорчен или забыт в магазине, а недостаток в покупке обнаружен позже, согласно **пункт 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей̆»**: отсутствие у покупателя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Факт покупки можно подтвердить любыми другими доказательствами: свидетельскими показаниями, фирменной упаковкой, этикеткой и т.д.

**3. Возврат денег после окончания гарантии**

Если производственные дефекты товара проявились после окончания гарантии в пределах двух лет со дня покупки (**пункт 5 статьи 19 Закона «О защите прав потребителей̆»**) покупатель вправе предъявить требования предусмотренные **статьей 18 Закона:** заменить товар этой же марки или аналогичный товар другой марки, уменьшить покупную цену, устранить недостатки или вернуть деньги, уплаченные за товар.

При этом продавец вправе попросить у вас заключение независимой экспертизы, подтверждающее, что недостатки возникли до передачи товара покупателю (т.е. являются скрытым производственным браком). Если экспертиза докажет это, магазин будет обязан компенсировать ее стоимость. Экспертиза должна быть независимой, ее не могут делать сотрудники самой торговой фирмы.

**4. Бесплатный ремонт без гарантийного талона**

Согласно **пункту 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей̆»** запрещается отказывать в гарантийном обслуживании по причинам, не связанным с недостатками товара. Отсутствие гарантийного талона яркий пример такой причины. Подтвердить, что гарантия еще не истекла, можно чеком с датой покупки, свидетельскими показаниями и т.д.

**5. Аналогичная вещь на время ремонта (касается товаров длительного пользования)**

Если такой товар сдается на гарантийный ремонт, то потребитель может потребовать выдать аналогичную вещь во временное пользование (**пункт 2 статьи 20 Закона «О защите прав потребителей̆»).** Важные условия:

- сервис-центр должен предоставить подменный товар в течение 3 дней и доставить его за свой счет;

- товар должен иметь те же основные потребительские свойства, что и сданный в ремонт;

- важно знать, что утвержден перечень товаров длительного пользования, которые не выдаются во временное пользование на период ремонта (**Правила продажи от 31.12.2020 №2463**).

**6. Правило 15 дней.**

Это правило гласит: потребитель, купивший технически сложный товар и обнаруживший дефект, вправе обратиться за возвратом денег либо заменой на новый товар в течение 15 дней после приобретения. Если такой срок истек, возможен только ремонт, обычно поясняют продавцы. На самом деле это не вся правда. Зачастую от покупателя скрывают, что:

- такой порядок касается не всех подряд технически сложных товаров, а строго определенного перечня. Остальные товары можно уверенно сдавать и менять в случае дефектов, даже если 15-дневный срок прошел;

- если приобретена техника из указанного перечня, то в ряде случаев потребитель вправе потребовать возврата денег (либо замены на новый товар) даже по истечении 15 дней после покупки. Это возможно, если а) дефект является существенным, то есть его невозможно устранить либо он появляется повторно после предыдущего ремонта; б) техника сдана в ремонт и он затягивается дольше положенного срока; в) в течение каждого года гарантийного срока товар находится в ремонте более 30 дней.

Все эти условия оговариваются в **пункте 1 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей».**

**7. Обменять или сдать ненужную покупку.**

Благодаря **статье 25 Закона «О защите прав потребителей»** можно обменять не подошедший качественный товар либо сдать его и получить деньги, если у продавца в момент обращения не окажется нужной модели (цвета, фасона, комплектации). Воспользоваться таким правом можно в течение 14 дней после приобретения при условии, что вещь не была в употреблении, сохранен ее товарный вид, ярлыки, этикетки и т.п. Важно: есть перечень товаров, которые нельзя обменять или сдать, если они являются качественными, но не подошли вам по каким-либо параметрам **(Правила продажи от 31.12.2020 №2463)**.

**8. Неустойка за просрочку доставки.**

Если товар заказан через магазин или по Интернету и внесена предоплата, то в случае задержки доставки полагается компенсация (**пункт 3 статьи 23.1 Закона «О защите прав потребителей»).** Неустойка в размере 0,5% от суммы предварительной оплаты товара рассчитывается за каждый день до момента доставки товара.

**9. Отказ от товара, заказанного через Интернет без объяснения причины.**

В течение 7 дней после доставки товара, заказанного через Интернет, возможно без объяснения причин отказаться от него и потребовать возврата денег. Достаточно сослаться на **пункт 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей»**. В данном случае (то есть при покупке дистанционным способом) речь идет абсолютно о любых товарах, в том числе технике, косметике и т.п. Главное, чтобы они не были в употреблении и сохранили свой товарный вид. Единственное исключение - товары, которые обладают индивидуально-определенными способами и могут быть использованы только самим заказчиком. Как правило, это вещи, изготовленные по конкретному заказу, поэтому отказаться от них нельзя.

Если к доставленному вам товару не прилагалась письменная памятка с напоминанием о 7-дневном сроке для отказа, то этот срок продлевается до трех месяцев! Ссылка - на тот же пункт 4 статьи 26.1.

**10. Полный возврата цены, если дефектный товар частично использован.**

В случае если дефект обнаруживается уже после того, как продукт частично съеден, техника была в использовании, на ней появились царапины и т.п. право потребителя требовать полную сумму, уплаченную за приобретенный товар (**пункт 5 статьи 503 Гражданского кодекса РФ** - при возврате денег за некачественную вещь продавец не вправе удерживать сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его частичного использования).

**11. Скидка за просрочку исполнения заказа**

В случае если при заказе каких-либо услуг или работ (установка пластиковых окон, изготовление мебели, ремонт) работы небыли произведены в оговоренный срок потребитель вправе требовать неустойку за каждый день просрочки выполнения работ/оказания услуг: по 3% от стоимости заказа (**пункт 5 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей»**) другими словами требовать скидку.

**12. Вещь испортили в ателье, химчистке, ремонтной мастерской.**

Согласно **статье 35 Закона «О защите прав потребителей»** в случае повреждения или утраты вещи, принятой от заказчика, исполнитель обязан в трехдневный срок предоставить аналогичную вещь либо выплатить двойную цену. Если вещь не была оценена при оформлении заказа, то ее стоимость можно определить путем оценочной экспертизы.