



Отдел потребительского рынка  
товаров услуг и защиты прав потребителей  
Администрации города Волгодонска

# Памятка потребителя

Актуальная и полезная  
информация о  
государственных услугах  
в социальной сфере  
@dtsr\_volgodonsk или  
по QR-коду

Актуальная и полезная  
информация в  
области защиты прав  
потребителей  
<https://zppdon.ru/>



Для перехода на страницу по QR-коду  
убедитесь, что у вас установлено приложение для сканирования  
(если приложение отсутствует, скачайте его в AppStore или Google Play),  
затем откройте камеру на смартфоне и наведите на код.

## Организации по защите прав потребителей в городе Волгодонске

Территориальный отдел  
Управления Роспотребнадзора  
по Ростовской области в городе  
Волгодонске, Дубовском,  
Ремонтненском, Заветинском,  
Зимовниковском районах

ул. М. Кошевого, 5  
**тел.: (8639) 25-68-44**

Отдел потребительского рынка  
товаров, услуг и защиты прав  
потребителей Администрации  
города Волгодонска

ул. Ленина, 1/2  
**тел.: (8639) 26-06-07**

Межрегиональный союз  
общественных объединений  
«Федерация обществ  
потребителей Южного  
региона»

ул. Степная, 189  
**тел.: (8639) 22-08-01**

Городская общественная  
организация «Волгодонская  
ассоциация потребителей»

ул. Ленина, 111 «а»  
**тел.: 8-900-136-36-33**

Данный информационный материал разработан в рамках подпрограммы **«Защита прав потребителей в городе Волгодонске»** муниципальной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика города Волгодонска» с целью информирования и просвещения потребителей.

## **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЬ** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**ПРОДАВЕЦ** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

**ИЗГОТОВИТЕЛЬ** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

**ВЛАДЕЛЕЦ АГРЕГАТОРА ИНФОРМАЦИИ О ТОВАРАХ (УСЛУГАХ)** – это организация (или предприниматель), владеющая компьютерной программой и (или) сайтом (страницей сайта), с помощью которых потребитель может ознакомиться сразу с несколькими предложениями продавцов (исполнителей), заключить с выбранным продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (возмездного оказания услуг) и произвести предварительную оплату товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в безналичной форме.

**НЕДОСТАТОК ТОВАРА** – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК ТОВАРА** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА** – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

**СРОК СЛУЖБЫ** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

**СРОК ГОДНОСТИ** – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

**ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные Законом.

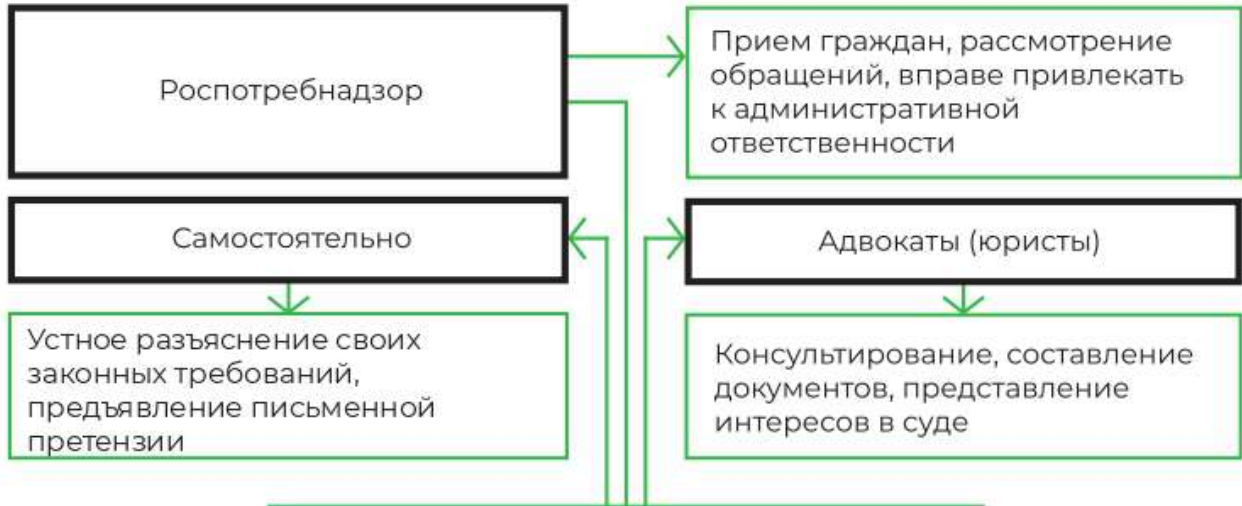




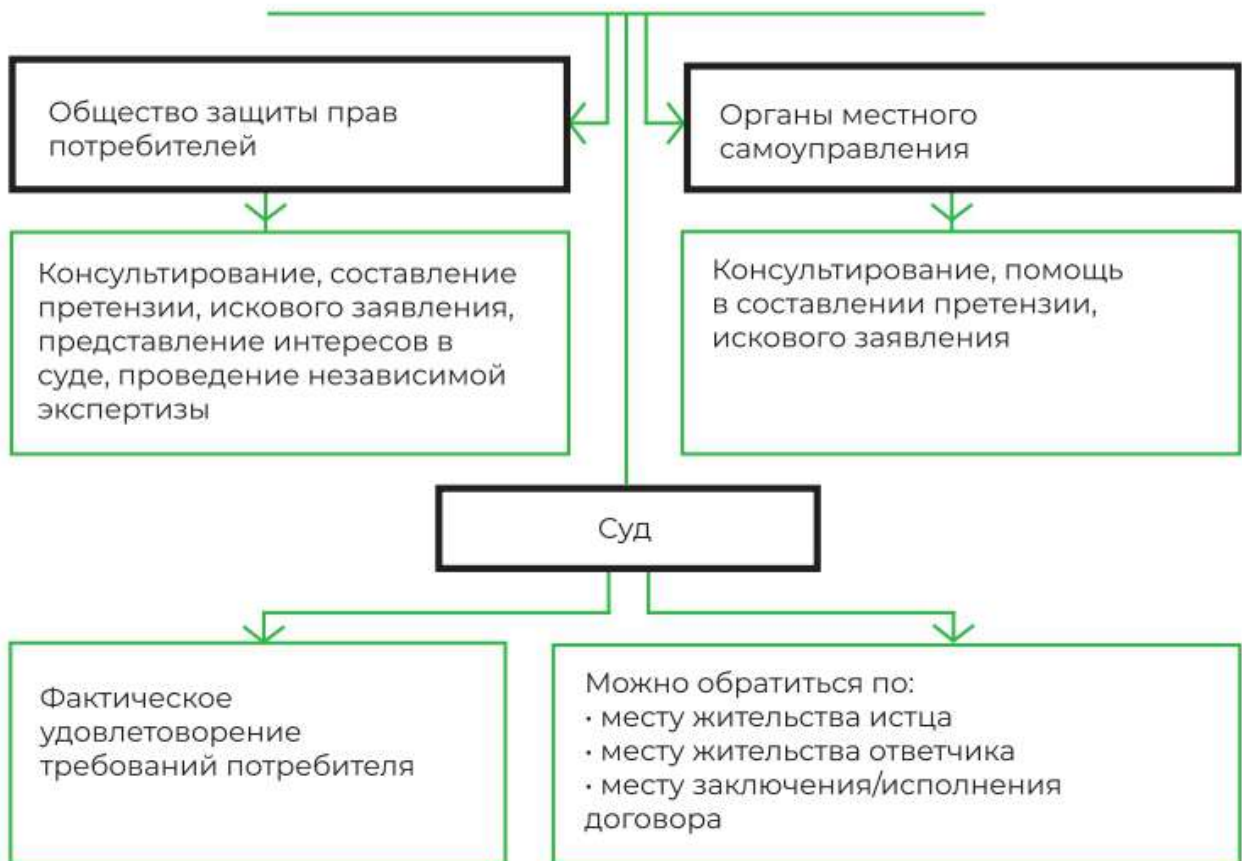
# НЕНАДЛЕЖАЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ



Потребитель не обязан иметь какие-либо специальные познания о своем приобретении



## КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА







Дистанционная торговля в России регулируется статьей 26.1 «Закона о защите прав потребителей», «Правилами продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи» (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 №2463)

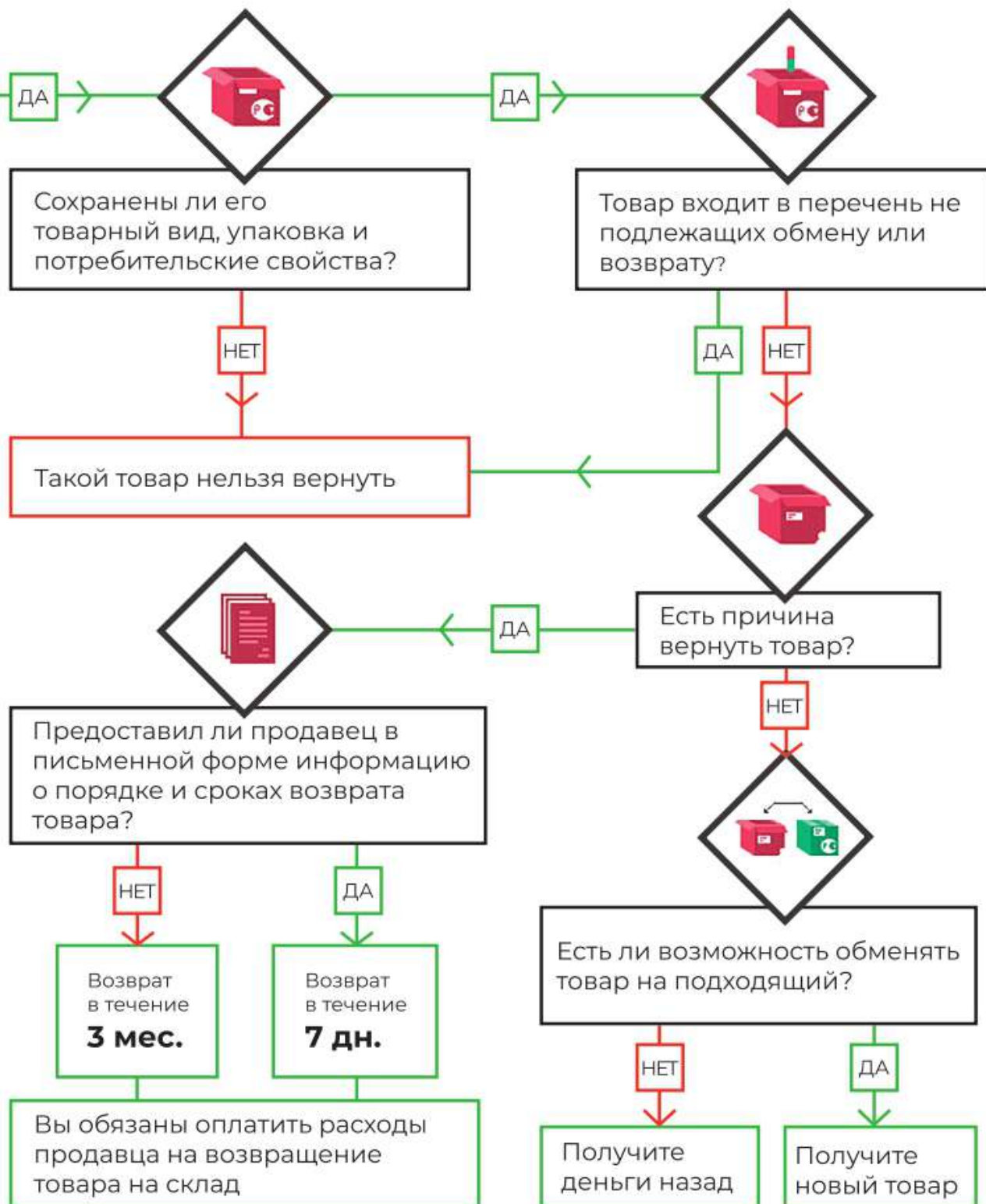


### Если нужно отказаться от товара

В момент доставки товара продавец обязан в письменной форме предоставить информацию о порядке и сроках возврата товара.

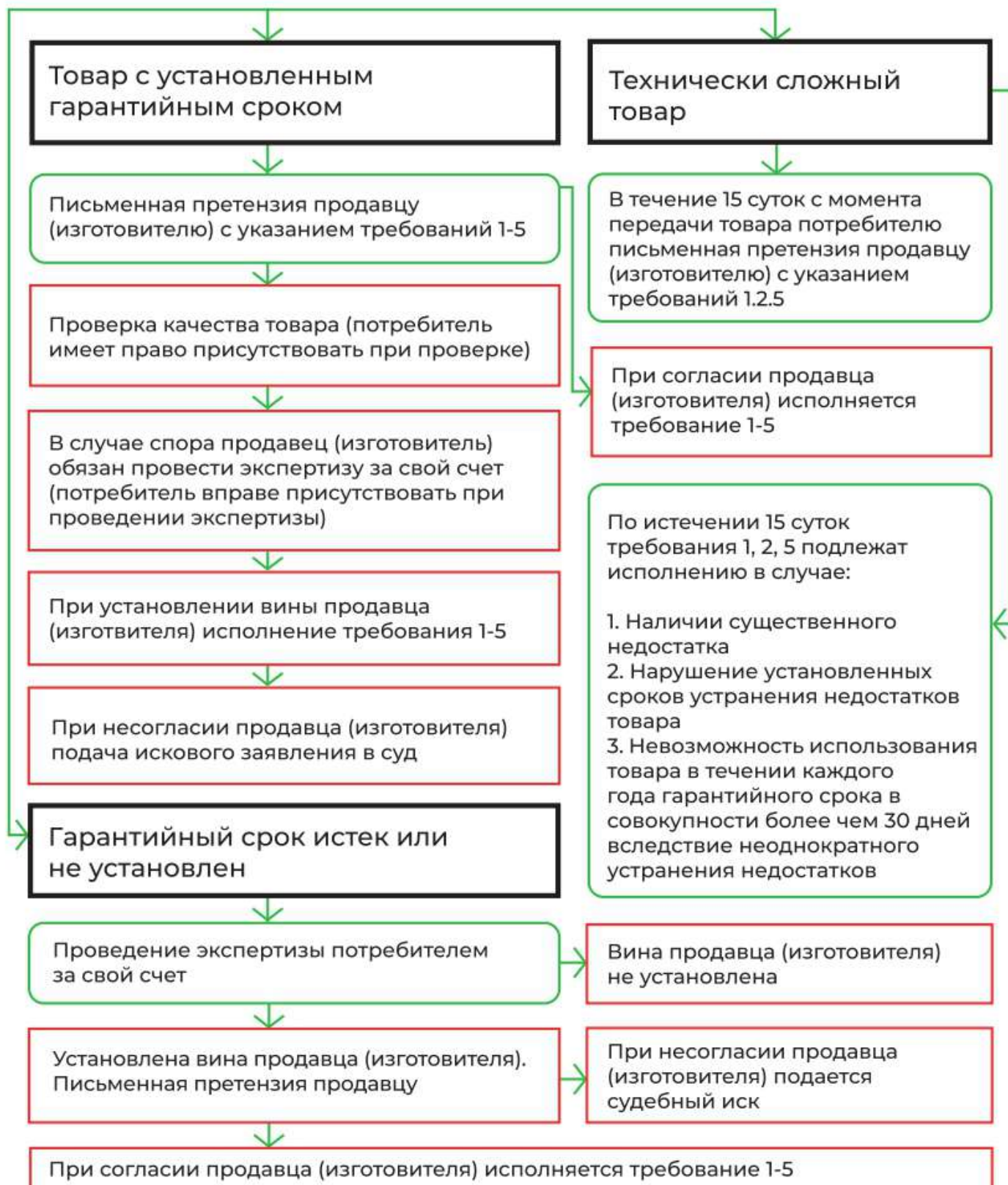
### Информация о товаре

До заключения договора купли-продажи продавец должен предоставить покупателю полную информацию о товаре и о себе.



# ТОВАР

Товар ненадлежащего качества – это товар, имеющий недостатки или существенные недостатки. При покупке товара с недостатками потребитель имеет право предъявить продавцу и/или изготовителю товара ряд требований – в том случае, если наличие этих недостатков не было оговорено продавцом.



Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Вы имеете право требовать:	Сроки исполнения Ваших требований
1. Замена на товар аналогичной марки	в течение 7 дней*
2. Замена на товар другой марки	
3. Соразмерное уменьшение цены	в течение 10 дней
4. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это	Если в соглашении (договоре) срок не определен, производится незамедлительно, т.е. в минимально возможные сроки. Не более 45 дней.
5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него)	в течение 10 дней
Также Вы вправе потребовать полного возмещения убытков	

\* При необходимости дополнительной проверки качества товара в течение 20 дней, при отсутствии товара в продаже - в течение 1 месяца

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем и продавцом товара/исполнителем услуг (работ) в добровольном (претензионном) и судебном порядке.

Добровольный (претензионный) порядок рассмотрения требований потребителя позволяет сторонам самостоятельно урегулировать возникшие разногласия и избежать судебных расходов.

**ПРЕТЕНЗИЯ** – это письменное обращение потребителя к продавцу товара, исполнителю услуг (работ), в котором изложена суть имеющихся у потребителя претензий в отношении товаров, работ или услуг и заявлены определенные требования. Претензия составляется в свободной форме.

Добровольный (претензионный) порядок урегулирования спора является обязательным в случаях, предусмотренных законом или договором.

### СПОСОБЫ ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ.

**УСТНО** – если обязательный досудебный письменный порядок разрешения спора не требуется. В суде при необходимости нужно будет доказать факт ее заявления (например, с использованием свидетельских показаний, диктофонной записи, видеозаписи).

**ПИСЬМЕННО** – необходимо сделать 2 экземпляра. На вашем экземпляре продавец (исполнитель) ставит отметку о вручении (дату, подпись должностного лица, принявшего претензию).

**ПО ПОЧТЕ** – желательно отправлять заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

**ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ** – важно знать действующий электронный адрес организации. Необходимо сделать скриншот интернет-страницы с перепиской как доказательство обращения в досудебном порядке.

### **СОДЕРЖАНИЕ ПРЕТЕНЗИИ.**

- Наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения.
- ФИО (полностью), почтовый адрес, адрес электронной почты (если ответ ожидается в форме электронного документа), контактный телефон потребителя.
- Наименование товара (работ, услуг), в чем заключается нарушение вашего права, требование по восстановлению нарушенных прав, которое должно быть удовлетворено.
- Дата и подпись потребителя, направившего претензию.

В случае нарушения продавцом/исполнителем срока удовлетворения ваших требований, вы имеете право требовать неустойку в размере, установленном в законе:

**0,5%** – за просрочку передачи предварительно оплаченного товара;

**1%** – за просрочку удовлетворения требований потребителя при продаже некачественного товара;

**3%** – за просрочку выполнения работ и при просрочке удовлетворения требований потребителя при выполнении работ).

В случае если требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке, суд взыскивает с продавца (исполнителя) штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

## СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» установлены сроки для удовлетворения отдельных требований потребителей.

Сроки удовлетворения требований потребителя – то есть сроки, в которые продавец (изготовитель) должен что-то сделать, ремонт, замену, возврат денег, провести экспертизу.

Неудовлетворение требования потребителя (законность которого может быть установлена при досудебном обращении к продавцу или исполнителю или в ходе судебного разбирательства) влечет для индивидуального предпринимателя, либо юридического лица риск начисления неустойки.

### СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ТОВАРА С НЕДОСТАТКАМИ

Требования потребителя	Срок выполнения	Примечание и статья в Законе РФ «О защите прав потребителей»
Устранение недостатков	немедленно	п. 1 ст. 20
	20 дней	п. 6 ст. 19 устранение существенных недостатков по истечении 2 лет, но в пределах срока службы
Возмещение расходов по устранению недостатков	10 дней	ст. 22
Уменьшение покупной цены		
Возмещение убытков в связи с расторжением договора		
Предоставление аналогичного товара	3 дня	п. 2 ст. 20 срок был введен новой редакцией Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17 декабря 1999 года, ранее был срок 7 дней
Замена товара	7 дней	Обычно (п. 1 ст. 21)
	20 дней	Если необходима проверка качества (п. 1 ст. 21)
	1 месяц	Если товара нет в продаже (п. 1 ст. 21)
	при завозе товара	Если товара нет в продаже в районе сезонного завоза товаров (п. 1 ст. 21)

## СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

### СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО РАБОТ (УСЛУГ)

Требования потребителя	Срок выполнения	Примечание и статья в Законе РФ «О защите прав потребителей»
Устранение недостатков	разумный срок	Недостатки обнаружены в ходе работы (ст. 30 ). Срок назначаете Вы
	20 дней	В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) по истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы (п. 6 ст. 29)
Возмещение расходов по устранению недостатков	10 дней	п. 1 ст. 31
Уменьшение цены		
Повторное выполнение работы (изготовление вещи)	Срок для срочного выполнения	Если этот срок не установлен, то срок выполнения первоначальной работы из договора (п. 2 ст. 31)
Заменить утраченный материал (вещь) аналогичным	3 дня	п. 1 ст. 35 при отсутствии аналогичного материала (вещи) исполнитель обязан возместить двукратную цену материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем
и изготовить изделие из аналогичного материала)	Разумный срок	п. 1 ст. 35
Возмещение убытков в связи с расторжением договора	10 дней	п. 1 ст. 31