В период с 01 октября по 31 октября 2022 г. организована работа "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей. Вопросы, касающиеся защиты прав потребителей: безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителей, в том числе о получении необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), приобретение товаров надлежащего качества, а также о механизмах урегулирования споров.

**Кто такой потребитель?**

**Потребитель** — это 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.

**Какие права есть у потребителя?**

**Право на качество**

Право на качество обеспечивает потребителю извлечение из товара (работы, услуги) заявленных потребительских свойств. Любой товар или услуга должны соответствовать заявленным характеристикам. *Право потребителя* ***на качество товара*** *включает:*

- ремонт и техническое обслуживание товара в течение срока его службы

- замена товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества

- соразмерное уменьшение стоимости товара в случае обнаружения в товаре недостатков, о которых продавец не сообщил

- безвозмездное устранение недостатков товара

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

*Право потребителя* ***на качество работы****включает:*

- безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы

- уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги) при обнаружении в ней недостатков

**Право на безопасность**

Безопасность товара (работы, услуги) предполагает его безопасность 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).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а при их отсутствии - в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Безопасность обеспечивается системой обязательных требований, закрепленных в нормативно-правовых актах.

**Право на информацию**

Потребителю гарантировано право требовать предоставления необходимой и достоверной информации, в частности:

- о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения

- о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги)

- об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы

- о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара

При заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) информация об их условиях должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме.

Предоставляемая потребителю информация о товарах (работах, услугах) должна обеспечивать возможность их правильного выбора.

Если недостоверная или неполная информация привела к причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя или к неправильному выбору, то потребитель вправе требовать расторжения договора и возмещения вреда и понесенных убытков.

**Право на защиту**

Если потребителю не удалось добиться соблюдения прав в добровольном порядке, соответствующее требование подлежит рассмотрению в суде по выбору потребителя:

- по месту нахождения организации или по месту жительства индивидуального предпринимателя;

- по месту жительства или пребывания потребителя;

- по месту заключения или исполнения договора.

Право обращаться в Роспотребнадзор как специальный уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей.

(Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей")

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора

по Забайкальскому краю в поселке городского типа Забайкальск