ответственности. В случае если конфликт с персоналом торговой точки не удалось урегулировать административным методом, Гражданский кодекс РФ устанавливает гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан - в судебном порядке.

***Информация подготовлена с использованием открытых Интернет-ресурсов***

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

******

**На данном портале размещено:**

* нормативная правовая база в сфере защите прав потребителей;
* сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям;
* результаты проверок,
* решения судов по делам в сфере защиты прав потребителей;
* новости в сфере защиты прав потребителей;
* тематические памятки по защите прав потребителей и обучающие видеоролики;
* образцы претензий и исковых заявлений;
* ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ, где можно задать интересующий вопрос;
* ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

**Телефон Консультационного центра по защите прав потребителей: 8 (4112) 446158 ( с 09:00 ч. до 17:15 часов, кроме субботы и воскресенья, с перерывом с 13:00 ч. до 14:00 ч.) zpp@fbuz14.ru**

**Единый консультационный центр:**

**8 800 555 49 43  (круглосуточно и без выходных дней)**

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)»**

**Отдел защиты прав потребителей**



**Памятка.**

**Как защитить свои права в магазине**

**г. Якутск**

Часто продавцы, изготовители и исполнители, видя правовую безграмотность потребителя, рассчитывают, что он не будет отстаивать свои права до конца, - это и служит наиболее частой причиной отказа выполнения законных требований потребителя в добровольном порядке. Поэтому часто бывает достаточно грамотно изложить свои требования, чтобы добиться их выполнения.

Безопасность товаров и продукции - состояние обоснованной уверенности в том, что такие товары при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для жизни и здоровья потребителя.

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон №2300-1), ст. 503 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) в случае обнаружения недостатка товара потребитель вправе по своему выбору потребовать:

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

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

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При покупке товара (услуги, работы) с недостатками, Вы вправе обратиться к продавцу (исполнителю, изготовителю) с предусмотренными законом требованиями. Если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывается выполнить Ваши требования, Вам нужно подать ему письменную претензию.

Претензия может быть составлена в произвольной форме, однако обязательно должна содержать следующую информацию:

* кому Вы направляете претензию (например: директору магазина, индивидуальному предпринимателю); нужно указать должность, ФИО (если знаете).
* от кого претензия, Ваши ФИО, адрес и телефон.
* в тексте претензии Вы должны изложить существо дела: что, где и когда купили, что у Вас произошло и что Вы хотите (требования должны быть сформулированы четко: например - прошу заменить некачественный товар на аналогичный). В конце претензии Вы можете указать, каковы будут Ваши намерения, если требования не удовлетворят (например: обратитесь в суд).
* в претензии нужно указать срок, в течение которого Вам должны дать письменный ответ.
* под претензией Вы должны поставить число и подпись, если Вы прилагаете к претензии документы, нужно их перечислить (например: прилагается копия кассового чека).

Претензия пишется в двух экземплярах. Один экземпляр Вы вручаете продавцу (изготовителю, исполнителю). На Вашем экземпляре продавец (изготовитель, исполнитель) или уполномоченное лицо (например: в магазине старший продавец) должен написать свою фамилию, должность, дату, поставить подпись. Желательно, чтобы поставили печать.

Если принимать претензию отказываются или не хотят расписываться, нужно отправить один экземпляр заказным письмом с описью вложения, с уведомлением о вручении на адрес продавца (исполнителя, изготовителя).

Если продавец (исполнитель, изготовитель) откажется выполнить Ваши требования, Вам придется воспользоваться правом на судебную защиту.

**Перед обращением в суд Вам необходимо:**

* убедиться в соответствии Ваших требований действующему законодательству;
* собрать документы, подтверждающие нарушение Ваших прав, в том числе Ваш экземпляр претензии;
* перед обращением в суд Вам необходимо составить исковое заявление.

**Обратиться в суд Вы можете:**

* по месту своего жительства (по регистрации в паспорте или временной регистрации);
* по месту нахождения ответчика;
* по месту заключения договора (магазин в котором вы купили товар, офис фирмы в котором вы подписывали договор на оказание услуги или выполнения работы).

### Как поступить, если товар случайно разбился ?

Если вы случайно разбили или испортили товар, который вами еще не куплен, то вы не обязаны за него платить. «Пока товар находится на территории магазина, за него отвечает именно магазин. Ответственность за товар переходит к покупателю только после получения чека — об этом говорится в [статье 459 ГК РФ](http://www.gk-rf.ru/statia459). «Администрация заведения должна создать условия для сохранности своих товаров. Другое дело, если покупатель разбил товар умышленно, то он обязан заплатить. Но прежде магазин должен доказать это в судебном порядке, предъявив, например, запись с видеокамер.

### Обязан ли потребитель сдавать вещи в камеру хранения?

Вы не обязаны оставлять свои вещи в ячейках для хранения, и охранник не вправе заставить вас сделать это. Сдав сумку на хранение, вы заключаете с магазином договор о безвозмездном предоставлении услуг хранения вещей. Любой гражданин свободен в заключении договора и никто не вправе его навязывать. «Вещи нужно оставить на хранение только в том случае, если такое правило прописано во внутреннем уставе магазина. В этом случае охрана магазина обязуется присматривать за вещами. Вы сдаете вещи на хранение и получаете специальный талон. Такая практика уже существует во многих магазинах по России. Сдавая вещи в ячейку хранения, вы заключаете с магазином договор хранения. Поэтому если ваши вещи пропали, отвечать должен именно магазин.

#### Дайте жалобную книгу!

Покупатели ещё с советских времён привыкли в случае конфликтов требовать Книгу отзывов и предложений — так называемую жалобную книгу. Работники магазина обязаны были предоставлять её по требованию потребителя. Покупатель мог изложить в ней свои претензии, оставить контакты и ожидать от руководства ответа. Однако теперь на это требование вам могут ответить отказом. С 1 января 2021 года действуют новые правила розничной торговли. Магазины теперь не обязаны иметь и по требованию потребителя предъявлять книгу отзывов и предложений. В случае поступления претензии от покупателя в письменной форме магазин обязан  направить ему ответ на заявленные требования.

**Как поступить если столкнулись с некорректным поведением персонала.**

К персоналу торговли предъявляются такие требования, как знание и соблюдение профессиональной этики, знание и соблюдение культуры торгового обслуживания покупателей. В соответствии с Законом №2300-1, сотрудники предприятий торговли можно несут ответственность за ряд нарушений, таких как: обсчет, обвес, продажу некачественного товара и т. д., однако указанный закон не предусматривает ответственности за недоброжелательное отношение продавца к покупателю. Рекомендуем в таких случаях обратиться к администрации магазина с письменной или устной жалобой на грубое отношение персонала. Любой владелец заведения не заинтересован в том, чтобы его сотрудники допускали некорректное поведение к покупателям, и может привлечь их к дисциплинарной