

ПАМЯТКА

об основных правах и обязанностях продавца и потребителя

Основные понятия

Кто является потребителем в соответствии с действующим законодательством РФ?

Согласно преамбуле Закона «О защите прав потребителей» под **потребителем** понимается 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.

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

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

недостаток товара (работы, услуги) - 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 (работы, услуги) - 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 (работы, услуги) - 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).

Права потребителя

Право на информацию

В соответствии с требованиями статьи 8 Закона № 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статьей 9 Закона № 2300-1 установлено, что изготовитель (исполнитель, продавец), обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Право на получение товара, качество которого соответствует договору купли-продажи, а также на безопасность товара

Согласно ст. 469 Гражданского кодекса РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: 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.

Внимание! В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения

договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Обязанности Потребителя

Потребитель, как участник гражданских правоотношений должен исполнять свои обязательства надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Потребитель обязан пользоваться своими правами добросовестно и разумно, не злоупотребляя своими правами и не пренебрегая обязанностями.

Покупатель (потребитель) обязан принять переданный ему товар, за исключением случаев, когда он вправе потребовать замены товара или отказаться от исполнения договора купли-продажи (ст. 484 Гражданского кодекса РФ).

Покупатель (потребитель) обязан оплатить товар непосредственно до или после передачи ему продавцом товара (ст. 486 Гражданского кодекса РФ).

Предъявляя требования о замене товара надлежащего качества на аналогичный потребитель обязан обеспечить, чтобы 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 (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»).

Права продавца

Продавец вправе получать оплату товара непосредственно до или после передачи его покупателю (потребителю) товара.

В соответствии со ст. 476 Гражданского кодекса РФ продавец отвечает за недостатки товара, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Следовательно, продавец имеет право отказать покупателю (потребителю) в удовлетворении требований заявленных в связи с качеством товара, в случае, когда недостатки возникли после передачи товара и по вине самого покупателя (потребителя), например, в следствии нарушений правил эксплуатации товара, нарушении правил его монтажа и т.д.

Продавец вправе требовать принятия товара покупателем.

Продавец вправе требовать оплаты товара покупателем (ст. 486– 489 Гражданского кодекса РФ).

Продавец вправе приостановить дальнейшую передачу товара покупателю в случае неполучения оплаты (в соответствии с ч. 5 ст. 486 Гражданского кодекса РФ).

Продавец вправе самостоятельно определить ассортимент передаваемых товаров или отказаться от исполнения договора (ч. 2 ст. 467 Гражданского кодекса РФ).

Обязанности продавца

Как это предписывает норма ст. 469 Гражданского кодекса РФ при отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Согласно требованиям Закона «О защите прав потребителей» 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 (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

На основании ст. 10 «Закона о защите прав потребителей» продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Права и обязанности продавцов и покупателей (потребителей) определяются действующим законодательством РФ, а также условиями заключенных между ними договоров.