**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Воронежской области «Воронежский юридический техникум»**

**(ГБПОУ ВО «ВЮТ»)**

**ПАМЯТКА**

**ОТДЕЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Артамонова Елена Дмитриевна,

преподаватель ГБПОУ ВО «ВЮТ»

Воронеж 2022

*В данной памятке рассмотрены отдельные вопросы защиты прав потребителей, которые урегулированы действующим законодательством и распространяются на все категории граждан Российской Федерации. Настоящая памятка предназначена для обучающихся и их родителей, а рекомендации, содержащиеся в ней, позволят грамотно с юридической точки зрения разрешить ситуации, с которыми каждый человек может столкнуться в повседневной жизни. Следуя этим рекомендациям и советам, каждый человек сможет сохранить и защитить свои денежные средства.*

На сегодняшний день практически каждый гражданин России знает, что, покупая товар в магазине, он является потребителем, а правовые отношения, возникающие между продавцом и покупателем, регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

Вместе с тем, далеко не всем известно, какие еще ситуации, с которыми мы сталкиваемся практически каждый день, урегулированы данным законом.

Так, Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Таким образом, в сферу регулирования данного закона также входят услуги поставщиков коммунальных услуг и управляющих компаний (ТСЖ), осуществляющих управление многоквартирными домами).

**ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ?**

•Если у Вас протекает крыша в доме, прорвало трубу в подъезде или квартире, что причинило имущественный вред, ваш дорогой ремонт или мебель пришли в негодность, Вы вправе обязать бесплатно устранить все неисправности и требовать с управляющей компании (ТСЖ) компенсацию

**Для того, чтобы взыскать ущерб с управляющей компании или ТСЖ необходимо**:

* вызвать представителей УК или ТСЖ для устранения неисправностей и составления акта (*в акте необходимо фиксировать все, чему нанесен ущерб, в том числе неисправности техники или повреждения мебели*)
* зафиксируйте все повреждения с помощью фото- или видео-съемки (*на фотографии обязательно должна стоять дата съемки, а при видеосъемке рекомендуется проговаривать дату, время и адрес проведения видеосъемки*);
* обратиться к независимому эксперту для проведения экспертизы и составления отчета об оценке стоимости восстановительного ремонта;
* составить в произвольной форме претензию в управляющую компанию или ТСЖ с требованием возместить сумму причиненного ущерба (*сумма ущерба будет указана в отчете об оценке. Кроме того, Вы вправе попросить компенсировать причиненный моральный вред, который каждый человек может оценивать по собственному усмотрению*).
* законодательством установлено, что срок для ответа на такую претензию составляет 10 (десять) дней.
* в случае, если управляющая компания или ТСЖ отказались компенсировать причиненный ущерб в добровольном порядке, необходимо обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании средств в судебном порядке.

Ввиду того, что такие ситуации урегулированы нормами Закона РФ «О защите прав потребителей», собственник квартиры, в которой произошло залитие, также является потребителем, поэтому по общему правилу освобождается от уплаты государственной пошлины и вправе требовать помимо суммы ущерба штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом, за уклонение от добровольного исполнения требований потребителя.

Другим примером, когда мы в повседневной жизни сталкиваемся с действием Закона РФ «О защите прав потребителей» является оказание населению каких либо услуг.



**ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ?**

В случае, если услугу оказали некачественно, Вы вправе требовать от исполнителя уменьшения стоимости этой услуги или возврата средств, а в случае, если услуга не была оказана вовсе (например, перенесены концерт или представление на другую дату, которая Вам не подходит) Ваше требование о возврате денежных средств также будет законно.

Если лицо, которое оказало или должно было оказать услугу, отказалось удовлетворять Ваши требования как потребителя в течение 10 дней, Вы вправе обратиться с таким требованием в судебном порядке.

Еще одной интересной сферой регулирования Закона РФ «О защите прав потребителей» являются покупки в интернет-магазинах. В настоящее время в жизнь общества активно внедрены цифровые технологии, практически каждый хотя бы раз покупал товары через интернет-магазины, которые чаше всего являются агрегаторами и маркетплейсами.

**ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ?**



Потребитель при приобретении товара через маркетплейс, имеет все [права, предусмотренные при заключении договора купли-продажи дистанционным способом.](http://59.rospotrebnadzor.ru/news/-/asset_publisher/w7Ci/content/%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8E-%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B8-%D0%B8-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D0%BC%25D)

Агрегатор, в свою очередь, несет ответственность перед потребителем за убытки, причиненные ему предоставлением неполной либо недостоверной информации о товаре, если на основании такой информации заключен договор.

К правам потребителя при заключении договора купли-продажи дистанционным способам следует отнести следующее:

* **Право на получение информации о продавце (изготовителе) и о товарах при дистанционном способе продажи товаров**.
* **Право на отказ от товара надлежащего качества**.
* **Право на своевременную доставку товара.**
* **и другие права.**

**Одной из самых главных особенностей дистанционной продажи является то, что даже исправное сложное техническое устройство можно возвратить продавцу в течение 7 дней с момента получения. Так, к сложным техническим устройствам относятся, например, смартфоны, ноутбуки, роутеры, робот-пылесосы и т.д. В случае, если Вы купите данные товары в обычном магазине, возвратить скорее всего, не получится, а отказ продавца в принятии товара обратно в магазин будет правомерным.**