

Права потребителя и обязанности продавца

Любое Ваше право – корреспондирует обязанности продавца:

*Вы имеете право на информацию о товарах и услугах – продавец обязан такую информацию предоставить;

* Вы имеете право получать качественные товары и услуги, продавец – обязан вам предоставить качественный товар;

* Вы вправе обменять товар, продавец – обязан предоставить Вам такую возможность;

Как мы видим, схема правоотношений такова: Ваши права – обязанности продавца.

Что же означает каждое из этих прав?

Право на качественный товар (работу, услугу) означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

Право на безопасность: как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечить, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом Законом (пункт 1 статьи 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Право на информацию: потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.

Право на возмещение ущерба: означает, что за нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (статья 13 Закона РФ №О защите прав потребителей»). Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

Срок службы, срок годности и гарантийный срок – сроки ответственности. На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки – сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Есть перечни товаров (работ), на которые срок службы (срок годности) должны устанавливаться в обязательном порядке. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками. Если условия договора ущемляют Ваши права – они недействительны. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (пункт 1 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если в результате исполнения такого договора у Вас возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.