**Вопрос: Какие акты регулируют правоотношения в сфере розничной купли-продажи?**

Правовых источников по защите прав потребителей великое множество, ниже приведены лишь некоторые из них:

– Гражданский кодекс РФ (общие положения об обязательствах (раздел III), общие положения о купле-продаже (§ 1 гл. 30), розничная купля-продажа (§ 2 гл. 30));

– Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);

– Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55;

– Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 г. № 924 «Об утверждении [перечня технически сложных товаров](http://msablina.ru/perechen-tehnicheski-slozhnyih-tovarov/)»;

– Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»;

– Постановление Правительства РФ от 21.07.1997 г. N 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам».

**Вопрос: Кто подпадает под категорию потребителей?**

Потребителями являются физические лица, приобретающие товар, работу или услугу исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Указание на физическое лицо означает, что на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей действие Закона о защите прав потребителей не распространяется.

**Вопрос: Что понимается под понятиями недостаток и существенный недостаток?**

- Недостаток товара (работы, услуги) – это 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.

Невозможность или недопустимость использования товара в соответствии с его целевым назначением устанавливается товароведческой экспертизой, хотя в некоторых ситуациях проведение экспертизы не требуется, так как невозможность или недопустимость использования товара очевидна для продавца.

**Вопрос: Можно ли вернуть товар надлежащего качества?**

Товар надлежащего качества можно вернуть при соблюдении следующих условий:

1) с момента покупки прошло:

– не более 14 дней, не считая дня покупки, если товар приобретался в магазине,

– не более 7 дней, не считая дня покупки, если товар приобретался дистанционным способом и покупателю в письменном виде передали информацию о порядке и сроках возврата товара или не более трёх месяцев, если такая информация предоставлена не была;

2) приобретённый товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, при этом товар не относится к [Перечню товаров, не подлежащих обмену и возврату](http://msablina.ru/perechen-neprodovolstvennyih-tovarov-nadlezhashhego-kachestva/);

3) товар не имеет индивидуально-определенных свойств, что делает возможным его использование исключительно приобретающим его потребителем;

4) на момент обращения к продавцу аналогичный товар, соответствующий требованиям потребителя отсутствует.

**Вопрос: Можно ли обратиться за защитой своих прав с каким-либо требованием к продавцу при отсутствии или утере чека?**

Можно. Подтверждением факта покупки будут являться, в частности, свидетельские показания. Также могут быть использованы в качестве доказательств сообщения о факте покупки, отправленные потребителем по телефону, почте, социальным сетям и т.д. Если покупка оплачивалась безналичным способом, то выписка по счету также является подтверждением факта оплаты.

*Информация подготовлена с использованием СПС: Консультант Плюс.*

*Консультационный пункт по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Иркутской области» в Нижнеилимском район*

**Ждём Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, т.8(395-2)22-23-88 ул.Можайского 2а, 8(395-2) 26-62-91, **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 **Kp-zpp.ang@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24, **kp-zpp.us@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-****saynsk@yandex.ru** |
| **п.Залари** тел.8 (395-52) 2-30-14; **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; **kc-zpp.irk@yandex.ru** |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74; **Kрzpp-NU@yandex.ru** |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; **ffbuz-taishet@yandex.ru** |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-94-00; **kpр-zpp.br@yandex.ru** |
| **г.Железногорск-Илимский**, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29, **ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; **kp-zpp.UI@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-65)5-26-44; **kc-zpp.irk@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, **kc-zpp.uobo@yandex.ru** |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Иркутской области»**

**Вопрос-ответ.**

**Общие положения законодательства о защите прав потребителей.**

Консультационный центр,

пункты по защите прав потребителей