

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае», г.Пермь, ул.Куйбышева, 50а каб. 110, 112 (1-й этаж)

Гигиеническое обучение

- гигиеническое обучение (сантехминимум) для работников общепита, торговли, коммунального и бытового обслуживания, туристических фирм, фармации, воспитателей и преподавателей, водителей автотранспортных средств и др.
- личные медицинские книжки (представить фото 3x4)
- санитарные правила, информационные материалы на электронном носителе по желанию заказчика.
- памятки для населения на безвозмездной основе.

Консультационный центр для потребителей

- консультации по конфликтным ситуациям, связанным с покупкой некачественного товара или оказанием некачественной услуги (выполнением некачественных работ)
- памятки для населения на безвозмездной основе.
- составление претензий к продавцам (исполнителям)
- составление исковых заявлений в суд
- составление обращений и жалоб в надзорные органы

Режим работы

Пн-Пт 9.00-16.00
обед 12.00-13.00
Сб, Вс выходной
(236-48-04)

Пн-Пт 9.00-17.00
обед 12.00-13.00
Сб, Вс выходной
(236-48-77)

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»

г. Пермь, ул. Куйбышева, 50 а
1-й этаж, каб. 110, 112

[www. 59.rospotrebnadzor.ru](http://www.59.rospotrebnadzor.ru)

Телефон:

236-48-77 консультационный центр

Эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru



Консультационный центр
для потребителей

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»



«ТИПОВЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКА В ТОВАРЕ»

**ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ**

Нередко даже в тщательно выбираемом товаре после покупки обнаруживаются **недостатки**. Процедура возврата товара с недостатками – одна из наиболее сложных в российском законодательстве, поэтому в каждом конкретном случае нужно обязательно проконсультироваться с юристами. При этом, для полноценной защиты своих прав перед консультацией сам потребитель должен выполнить определенный набор действий.

1. Убедиться в наличии недостатка

1.1 недостатки могли быть оговорены продавцом при продаже;

1.2 «не нравится», «не подошло», «неудобно пользоваться», «сложная инструкция», «не подходит к другим устройствам», «нет инструкции» - подобные случаи «недостатком» *не являются*. Данные ситуации урегулированы другими статьями ЗоЗПП*;

1.3 Термины «недостаток» и «существенный недостаток» допускают неоднозначное толкование. Зачастую правильно сформулировать, в чём именно заключается недостаток удаётся только после консультации с товароведами и техническими экспертами. Однако, сам потребитель может выявить и описать следующее:

- в чём конкретно проявляется недостаток? («нагревается», «облезла краска», «постоянно выключается»), и т.д.)

- было ли повторное (неоднократное) проявление недостатка?

Также потребитель может сам определиться с такими недостатками как:

- несоответствие условиям договора

- несоответствие целям покупки, о которых продавец был поставлен в известность

- несоответствие образцу и (или) описанию.

2. Уточнить «тип» товара. ЗоЗПП содержит несколько процедур возврата некачественного товара в зависимости от вида товара и других условий. Для того, чтобы не заявлять неправомерных требований и не терять времени, нужно обязательно определиться:

2.1 с видом товара - не входит ли товар в *Перечень технически сложных товаров***

2.2 с *гарантийными обязательствами*:

- есть ли гарантия?

- давал ли гарантию именно продавец?

- есть ли документы, подтверждающие право на гарантийное обслуживание?

2.3 *со сроком*, который прошёл после передачи товара потребителю:

- прошло ли 15 календарных дней?

- не прошло ли 2-х лет?

- не прошёл ли гарантийный срок?

- не прошёл ли срок годности?

- не прошёл ли срок службы?

3. Выбрать одно конкретное требование, который позволяет закон в данной ситуации. ЗоЗПП содержит широкий перечень требований и некоторые из них не могут быть выполнены одновременно. Поэтому выбирайте требование только после консультации с юристами. Перед консультацией сам потребитель должен:

3.1 выбрать, что его больше интересует – получить качественный товар или деньги?

3.2 зафиксировать убытки, причиненные вследствие продажи товара ненадлежащего качества (документы, свидетели, показания технических средств).

4. Выбрать однозначно, к кому будем предъявлять требование. Продажа товара бывает достаточно сложно оформлена (напр., покупки через Интернет или с оформлением кредита). Поэтому выбирайте, к кому конкретно вы будете предъявлять требование

(какой предприниматель, какая организация), только после консультации с юристами. Перед консультацией сам потребитель должен на основе имеющихся у него документов определить официальное наименование и адрес:

- продавца,

- изготовителя (или импортера),

- авторизованной изготовителем организации («сервисного центра»).

5. Подготовить товар к передаче. При приеме товара с недостатками продавец может поставить под сомнение характер недостатка и причины его возникновения. В таком случае будут проводиться *особые процедуры* – «проверка качества товара», «экспертиза недостатков товара». В этих ситуациях нередки недобросовестные действия продавцов (напр., потребитель требовал возврата денег, а товар передали на ремонт). Для того, чтобы предупредить такие противодействия на момент обращения к продавцу потребитель должен:

5.1 подготовить сам товар

5.2 оформить претензию

5.3 оформить акт приема-передачи

5.4 позаботиться о способах фиксации процедуры передачи (свидетельские показания, показания технических средств).

* Закон РФ о защите прав потребителей от 07.02.1992 (ред. от 13.07.2015);

** Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 «Об утверждении Перечня технически сложных товаров»