**ПАМЯТКА**

**ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**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.

1. **Внимательно знакомьтесь с информацией о товаре** (технический паспорт, инструкция по эксплуатации, этикетка, ярлыки и т.д.)

Информация о товаре должна быть полной и достоверной **на русском языке**.

**Качественный товар** можно обменять или вернуть в течение 14 дней с момента покупки, если он вам не подходит.

**Обращаем внимание!** Данные требования подлежат удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются оказательства его приобретения у продавца (чек, квитанция и т.д.).

**Обращаем внимание! Существует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации,** утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463.

1. **Внимательно читайте договор,** оформленный при приобретении товаров (выполнении работ, услуг).

Многие условия не регулируются законодательством, а определяются соглашением сторон (например: сроки исполнения).

**Ваша подпись на договоре свидетельствует о том, что вы согласились со всеми условиями договора и доказать обратное будет очень сложно.**

1. **Всегда требуйте чеки или иные документы, подтверждающие факт приобретения товара (работы, услуги).** Подтвердить факт приобретения товара (работ, услуг) может гарантийный талон, технический паспорт или иной документ, содержащий информацию о продавце (исполнителе). Отсутствие указанных документов не лишает потребителя права на обращение по вопросам качества товара.
2. **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.

1. **Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы** (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
* соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Если приобретен некачественный товар (работа, услуга), необходимо изначально обратиться к продавцу (исполнителю) с претензией, которую необходимо написать в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается продавцу (исполнителю), на втором вам должны поставить отметку о получении. Если не удается вручить претензию, то необходимо отправить по почте с уведомлением на юридический или фактический адрес организации.

Потребитель имеет право предъявлять требования, связанные с недостатками товаров, в течение всего гарантийного срока. Торговый объект может устанавливать свой гарантийный срок на товар, но он не должен быть меньше срока, установленного производителем.

**Обращаем внимание!** При приемке выполненных работ (услуг) претензии по выявленным недостаткам предъявляются сразу. Если недостатки невозможно устранить в момент приемки, необходимо письменно выразить претензию и установить сроки для устранения.

Консультации граждан по вопросам в области защиты прав потребителей

можно получить по следующим адресам:

г.Алексеевка, пл. Победы, 73, каб. 28 - администрации Алексеевского городского округа, а также по телефону горячей линии: (47234)3-00-72,

в рабочие дни с 9-00 до 18-00

(перерыв с 13-00 до 14-00)

Кроме того,

Специалистами Управления Роспотребнадзора проводится прием и консультирование граждан по вопросам в области защиты прав потребителей  можно получить по адресу: г. Алексеевка ул. Привокзальная, д.1

а также по телефону:

8 800-222-04-31,

(47234)-3-56-75 (ежедневно с 8-00 час. до 17-00 час.)

Кроме того, с актуальной информацией по вопросам защиты прав потребителей можно ознакомиться на сайтах:

http://31.rospotrebnadzor.ru/

http://zpp.rospotrebnadzor.ru/

**Счастливый потребитель – рациональный потребитель**, располагающий ограниченным количеством средств, которые умеет грамотно распределить между товарами.

Этапы рационального поведения потребителя:

* осознание необходимости покупки;
* поиск информации о товаре или услуге;
* оценка возможных вариантов покупки;
* принятие решения.

**Отдел развития потребительского рынка и туризма администрации Алексеевского городского округа**

**ПАМЯТКА**

**ПОТРЕБИТЕЛЮ**

