**Основные права потребителей**

В сравнении с другими участниками гражданского оборота, у потребителей есть несколько дополнительных прав.

***Право на безопасность товара***

Это возможность купить товар или услугу, которые не будут опасны для жизни и здоровья, имущества потребителя, а также не будут приносить вред окружающей среде.

Период безопасной работы определяют сроком службы изделия. Если изготовитель его не определит, то безопасным считается 10-летний период с момента покупки.

***Право на информацию***

Важная для потребителя информация бывает двух видов.

*Сведения об изготовителе/продавце.* Помните уголки потребителя, которые оформляют в магазинах, столовых и других заведениях? Там в наглядной и доступной форме представлены сведения о продавце: наименование, ОГРН/ОГРНИП, сведения о лицензии или государственной аккредитации, о режиме работы и иную информацию. Тексты должны быть на русском языке, а также у продавцов есть право размещать эту информацию дополнительно на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов России.

*Сведения о товаре.* Покупатель получает информацию:

* о наименовании технического регламента (например, ГОСТ, ОСТ, ТУ, ISO), в соответствии с которым изготовили вещь;
* о потребительских свойствах товара;
* о цене;
* о гарантийном сроке, сроке службы и сроке годности,
* об энергетической эффективности;
* о порядке безопасного использования товара, работы или услуги;
* об изготовителе (продавце);
* о соответствии требованиям безопасности;
* об устраненных ранее недостатках товара или о том, что вещь была в употреблении;
* иные сведения, определенные законом.

***Права при обнаружении в товаре (работе, услуге) недостатков***

Если потребитель обнаружил недостатки, о которых продавец не предупреждал, можно:

* заменить товар на вещь той же марки;
* заменить вещь на другую с перерасчетом стоимости;
* попросить уменьшить изначальную стоимость;
* потребовать устранения дефектов, причем расходы будет нести продавец;
* отказаться от сделки с возвратом уплаченной суммы.

Недостатки вещи, работы или услуги могут привести и к убыткам потребителя. Например, блендер взорвется и повредит кухонный гарнитур. За замену этих вещей (кухонного гарнитура) покупатель вправе потребовать деньги у продавца, который продал некачественный блендер. Убытки возмещают на основании претензии в течение 10 дней.

По технически сложным товарам немного другой порядок возврата по Закону о защите прав потребителя:

* недостатки должны быть существенными;
* продавец не исправил выявленные недостатки вовремя;
* из-за ее постоянного ремонта вещь невозможно использовать 30 или более дней за каждый год гарантии.

Если речь о работе или услуге, то можно на выбор попросить:

* бесплатно исправить недостатки;
* уменьшить стоимость услуги;
* повторно выполнить работу или услугу;
* возместить расходы на исправление нарушений исполнителя. Также можно попросить возместить убытки.

Право на возврат товара надлежащего качества

Потребитель может вернуть не только не качественный, но и вполне пригодный для использования товар. Надо лишь соблюсти ряд условий:

* вернуть товар нужно в течение 14 дней, не считая дня покупки;
* товар не подошел по размеру, форме, габаритам, комплектации, фасону, расцветке;
* вещь не использовали, она не утратила потребительских свойств, сохранены все пломбы, ярлыки;
* вещь не входит в перечень, утвержденный правительством РФ, иначе вернуть ее будет нельзя.

Сохранять любой ценой чек для отказа от товара — необязательно. Главное, чтобы было подтверждение оплаты, например заверенная в банке справка о финансовой операции. Если чека или платежного документа нет, можно сослаться на показания свидетелей.