

Как действовать потребителю:

Требования следует изложить в письменной форме, то есть обратиться к продавцу с **письменной претензией**, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями (к претензии прикладываются копии всех необходимых документов, например, кассового чека или товарного чека).

В случае неудовлетворения требования в добровольном порядке вы можете обратиться с исковым заявлением в суд.



Необходимо учитывать, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере **50%** от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Управление Роспотребнадзора по Амурской области

г. Благовещенск,
ул. Первомайская, 30
8 (4162) 20-20-20



Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»

г. Благовещенск,
ул. Первомайская, 30
8 (4162) 59-68-39



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ТОВАРЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

Продукция, на которую распространяется действие ТР ТС 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков":

- изделия для ухода за детьми (соски молочные, соски-пустышки, посуда, столовые приборы, санитарно-гигиенические и галантерейные изделия, щетки зубные и массажеры для десен);
- одежда, изделия из текстильных материалов,
- изделия из кожи и меха,
- изделия трикотажные;
- изделия готовые штучные текстильные изделия;
- обувь;
- кожгалантерейные изделия;
- коляски детские и велосипеды;
- издательская книжная и журнальная продукция,
- школьно-письменные принадлежности.



Обмен товара надлежащего качества

Согласно п.1 ст.25 Закона, потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки, на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.



Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **3 дней** со дня возврата указанного товара.

Обмен или возврат возможен лишь в отношении тех товаров, которые не входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55

Обратите внимание!

В перечень, в числе прочих, входят следующие товары:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, лекарственные препараты,
- предметы личной гигиены;
- швейные и трикотажные изделия (швейные и трикотажные бельевые изделия, чулочно-носочные);
- изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов;
- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

