

Какими правами ты пользуешься в качестве потребителя?

Концепция защиты прав потребителей возникла в качестве ответа на происходивший на рынке произвол и на дисбаланс силы между товаропроизводителями и потребителями, особенно с развитием промышленности и усложнением предлагаемых товаров и услуг. В самом начале национальные законодательства фокусировались на охране здоровья и безопасности потребителей. Со временем концепция расширилась и стала включать такие важные права, как доступ к достоверной информации, безопасность товаров и механизмы возмещения.

С исторической точки зрения поворотным пунктом усиления важности защиты потребителей на международном уровне считается речь, с которой президент США Джона Кеннеди выступил в Конгрессе 15 марта 1962 года¹ (впоследствии 15 марта стало Всемирным днем защиты прав потребителей) и в которой он впервые дал определение правам потребителя: «Качество потребителя по своей сущности включает всех нас. Потребители – крупнейшая группа в экономике, влияющая и испытывающая на себе влияние большинства государственных и частных экономических решений. Две трети всех расходов в экономике осуществляется потребителями. Вместе с тем они же – единственная важная группа, мнение которой часто не слышат». В том же выступлении были обозначены четыре основополагающих прав потребителей: право на безопасность, право на получение информации, право на выбор и право быть выслушанным. Затем в 1985 году Организация Объединенных Наций (ООН) издала пакет периодически обновляемых руководящих принципов по защите потребителей².

В Республике Молдова тоже существуют правовые и институциональные рамки, закрепляющие и обеспечивающие права потребителей. В этом смысле Закон № 105 от 13.03.2003 о защите прав потребителей³ служит ведущим нормативным актом, отражающим права потребителей. Данный закон предусматривает целый ряд важных прав потребителей, а именно:

1. **Право на полную и достоверную информацию** – потребители должны получать ясную информацию о характеристиках продуктов и услуг, цене, порядке использования, сроке действия и рисках. Информация должна быть написана на румынском языке.

¹ <https://hoofnagle.berkeley.edu/2015/05/07/president-kennedy-consumer-bill-of-rights-march-15-1962/#:~:text=The%20march%20of%20technology%E2%80%9494affecting.and%20made%20new%20legislation%20necessary.>

² Резолюция Генеральной ассамблеи ООН № 39/248 «Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей», https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf

³ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=144442&lang=ru

2. **Право на безопасность** – предлагаемые продукты и услуги должны быть безопасными для здоровья потребителей. Коммерсанты обязаны сообщать потребителям о любом связанном с использованием продукта риске.
3. **Право на защиту экономических интересов** – потребители должны быть защищены от некорректной или недобросовестной коммерческой практики и иметь возможность совершать справедливые сделки, в том числе в случае вводящей в заблуждение рекламы и несправедливых условий в договорах. Для этого у потребителей есть право на обращение в органы публичной власти и представление своих интересов в них, а также на организацию в общественные объединения по защите прав потребителей.
4. **Право на устранение недостатков, замену или возврат стоимости** – потребители пользуются – в определенных условиях и сроках – правом требовать устранения недостатков, замены несоответствующего продукта или возврат его стоимости, если он не соответствует требованиям качества. Если непригодность проявляется в определенный период после приобретения, у потребителя есть право на замену или возврат.
5. **Право на получение возмещения** – если несоответствующий продукт причинил потребителю ущерб, тот имеет право на возмещение ущерба.
6. **Право на отказ от договора** – в определенных условиях и сроках потребители могут отказаться от договора без пени и без указания причины.

Исходя из перечисленных выше важных прав отечественное законодательство обозначает также и условия, и конкретные сроки для различных случаев, когда можно реализовать права потребителей. Далее представим наиболее распространенные случаи, когда мы сможем реализовать свои права в качестве потребителей.

Когда у нас есть право на замену продукта ненадлежащего качества

В качестве потребителей у нас есть право потребовать обмена недовольственного продукта надлежащего качества в течение **14 дней**, если указанный продукт не подошел (по форме, габаритам, расцветке и пр.), с проведением соответствующего перерасчета в случае разницы в цене. При отсутствии подобного продукта мы можем потребовать возврата стоимости. Замена возможна однако только если продукт не был в употреблении и при наличии доказательства факта покупки (к примеру, кассового чека). Вместе с тем существует перечень недовольственных продуктов, не подлежащих обмену, в него включены ювелирные изделия, белье, косметические продукты и технически сложные товары.

Какие права есть у нас в случае наличия несоответствия продукта

За любое проявление несоответствия продукта ответственность несет продавец, а потребитель может потребовать приведения продукта в соответствие бесплатно путем ремонта или замены либо соразмерного уменьшения цены или же настоять на расторжении договора обратной силой. Ремонт или замену продукта следует производить в пределах разумного срока, он однако не должен превышать **14 календарных дней** со дня информирования продавца потребителем о наличии несоответствия продукта. Продавец обязан выдать документ о передаче-приеме товара для проверки либо ремонта. В случае технически сложных либо тяжелых продуктов транспортные издержки возлагаются на продавца. Когда продукт не подлежит ремонту или замене, потребитель может потребовать возврата его стоимости.

Возврат стоимости не применяется в случае незначительных недостатков или продуктов из категории бывших в употреблении. По требованию потребителя продавец обязан заменить их либо возратить стоимость пищевых и фармацевтических продуктов, не соответствующих требованиям, а в случае электробытовых приборов – в трехдневный срок бесплатно предоставить на период устранения недостатков аналогичный продукт с покрытием транспортных расходов.

В каких условиях можно потребовать возмещения ущерба

Потребители вправе требовать возмещения ущерба, причиненного несоответствующими продуктами либо услугами, в том числе морального, а ответственность за это возлагается на продавца или же исполнителя, даже в случае произведения поставки продукта либо оказания услуги безвозмездно или по сниженной цене. Возмещения ущерба можно потребовать, когда он был причинен в течение срока годности или срока службы – по продуктам длительного пользования (он не может составить менее **двух лет**). Для возмещения ущерба пострадавший потребитель должен представить доказательства ущерба. При нарушении срока возмещения ущерба продавцы и исполнители уплачивают за каждый день просрочки неустойку в размере **1% в день**, однако ее размер не может превышать цену продукта либо услуги. В случае договоров о выполнении работ неустойка за нарушение сроков оказания услуг составляет 2% в за каждый день просрочки или же более, если стороны оговаривают в договоре более высокую неустойку.

Кроме того, моральный ущерб возмещается отдельно от материального, а требования потребителей подлежат удовлетворению по обоюдному согласию или же в судебном порядке.

Как и в какие сроки можно реализовать свои права насчет сопутствующих товарам гарантий

Срок правовой гарантии соответствия составляет **2 года** после поставки, она однако может быть выше, если продавец установил бóльший срок коммерческой гарантии. Для продуктов с менее длительным сроком службы данный срок сокращается соответственно, а в случае продуктов секонд-хэнд продавец может не устанавливать гарантии. Для продуктов, кроме предназначенных для длительного пользования, ответственность продавца наступает при выявлении несоответствия продукта в течение **30 дней** с даты его продажи. Стоит отметить, что на сезонные продукты, приобретенные до начала соответствующего сезона, гарантийные сроки исчисляются соответственно с 1 октября и с 1 апреля. Любое несоответствие, констатированное в течение одного года с даты поставки продуктов, предполагается существовавшим в момент поставки продуктов, пока не будет доказано обратное, или за исключением случаев, когда такое предположение несовместимо с характером продуктов либо характером несоответствия. Потребителям надлежит сообщить продавцу о несоответствии продукта в течение не более **двух месяцев** со дня его выявления.

Гарантийный талон должен быть составлен ясно и содержать важную информацию о продукте, гарантийном сроке и порядке его обеспечения (ремонте, замене или возврате стоимости). Когда использование продукта невозможно из-за недостатков, гарантийный срок продлевается на соответствующий период. Также продавец обязан заменить или вернуть стоимость не подлежащих ремонту нефункциональных продуктов.

Условия, прямо или косвенно ограничивающие или нарушающие права потребителя, до констатации несоответствия, считаются недействительными по праву. Коммерческая гарантия обязательна для продавца. В случае непредоставления коммерческой гарантии потребители имеют право на уведомление о своих законных правах.

Реализация прав в качестве потребителей начинается, разумеется, с их знания. В нашей стране административным органом, который координирует на национальном уровне контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей выступает Государственная инспекция по надзору за непищевыми продуктами и защите прав потребителей. Ведомство наделено статусом национальной контактной группы. Общественность может связаться с данным учреждением по номеру телефона потребителя – **022 51 51 51**.

Национальная кампания по информированию потребителей