

# Финансовая грамотность потребителей товаров и услуг

**И.о. начальника Консультационного  
центра по защите прав потребителей  
Агишева Ольга Николаевна**

- - **Гражданский кодекс Российской Федерации;**
- - **Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей";**
- - **Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи»**

# • **Информация о товарах в обязательном**

**порядке должна содержать:**

- **- наименование технического регламента или иное свидетельство об обязательном подтверждении соответствия товара;**
- **- сведения об основных потребительских свойствах товаров;**
- **- гарантийный срок, если он установлен;**
- **- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;**
- **- информацию об энергетической эффективности товаров;**
- **- срок службы или срок годности товаров ;**
- **-адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;**
- **- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров;**
- **Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом.**

- Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, по своему выбору вправе (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»):
  - - 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.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

## ● ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

- - Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
- - Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- - Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
- - Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- - Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
- - Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
- - Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
- - Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
- - Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
- - Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
- - Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
- - Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
- - Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

*Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара (ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»)*

*Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.*

*В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.*

- Замена товара ненадлежащего качества (ст. 21 Закона «О защите прав потребителей»)
- 1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.
- Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

- *Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя*
- *(ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»)*
- *1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.*

- **Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю (ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей»)**

- 1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.
- 2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договоре купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:
  - - передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
  - - возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.
  - - полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.
- В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.
- Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.
- Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.
- Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

- *Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества (ст. 24 Закона «О защите прав потребителей»)*
- *В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.*
- *В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).*

- **Право потребителя на обмен товара надлежащего качества (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»)**

- Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.
- Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.
- Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

# ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
- 2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
- 3. Парфюмерно-косметические товары
- 4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
- 5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
- 6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
- 7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
- 8. Мебельные гарнитуры бытового назначения
- 9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
- 10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотоварам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
- 11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года
- 12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
- 13. Животные и растения
- 14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

## Дистанционный способ продажи товара (ст. 26.1. Закона «О защите прав потребителей»)

- Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.
- В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.
- Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.
- Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.
- При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

# Судебная защита прав потребителей (ст. 26.1. Закона «О защите прав потребителей»)

- Защита прав потребителей осуществляется судом. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:
  - нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
  - жительства или пребывания истца;
  - заключения или исполнения договора.
- Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.
- Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

- **263-68-38 – Консультационный центр по защите прав потребителей**
- **[zppvrn@mail.ru](mailto:zppvrn@mail.ru)**
- **8 800 555 49 43 – «горячая линия» Единого Консультационного центра Роспотребнадзора**
- **8 800 201 59 78 – «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по Воронежской области**





**Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области»**

[Главная страница](#)

[Об учреждении](#)

[Направления деятельности](#)

[Актуальная информация, новости](#)

[Консультационный центр по защите прав потребителей](#)

[Испытательный лабораторный центр \(исследования, испытания, измерения\)](#)

[Перечень услуг и сборник цен](#)

[Услуги санэпидотдела в Центральном, Коминтерновском, Левобережном и Железнодорожном районах города Воронежа](#)

[Услуги отдела очаговой и профилактической дезинфекции](#)

[Приказ Роспотребнадзора от 17.09.2012 N907 "Об утверждении методики определения размера платы за санэпидэкспертизы, расследования, обследования, исследования ..."](#)

**Орган инспекции**

**Актуальная информация, новости**

Консультационный центр по защите прав потребителей информирует:

Эпидемиологический отдел информирует:

Отдел гигиены и экспертиз информирует:

Другая актуальная информация:

[28.09.2020 г. ПРЕСС-РЕЛИЗ Правового Марафона для пенсионеров](#)

[28.09.2020 г. Информация по работе консультационного центра и пунктов за период с 21 по 25 сентября 2020 г.](#)

[22.09.2020 г. Информация по работе консультационного центра и пунктов за период с 14 по 18 сентября 2020 г.](#)

[15.09.2020 г. Информация о работе консультационного центра и пунктов за период с 07.09 по 11.09.2020 года](#)

[14.09.2020 г. О праве потребителя на перерасчет страховой премии при досрочном погашении кредита](#)

[07.09.2020 г. Информация по работе консультационного центра](#)

[29.09.2020 г. Вакцинация против гриппа трудовых коллективов](#)

[25.09.2020 г. Продолжается до 12 октября 2020 года «Тематическое консультирование по мерам профилактики заболеваемости гриппом и ОРВИ»](#)

[25.09.2020 г. Памятка для родителей по профилактике энтеровирусной инфекции](#)

[25.09.2020 г. Эпидемиологическая ситуация в регионе по новой коронавирусной инфекции и профилактическим мероприятиям по предупреждению ее распространения](#)

[25.09.2020 г. О видах вакцин против новой коронавирусной инфекции \(COVID-19\)](#)

[14.09.2020 г. Тематическое консультирование граждан по вопросам организации питания в школах](#)

[09.09.2020 г. Рекомендации по режиму дня школьника](#)

[31.08.2020 г. О рекомендациях по выбору заправок для салатов](#)

[31.08.2020 г. Контроль за хлебобулочными и мучомольно-крупяными изделиями](#)

[31.08.2020 г. О качестве и безопасности рыбы](#)

[31.08.2020 г. О мерах профилактики отравления дикорастущими грибами в Воронежской области](#)

[31.08.2020 г. Рекомендации по покупке бахчевых культур](#)

[11.08.2020 г. Обучающие \(просветительские\) программы по вопросам питания \(дети, беременные, взрослые, пожилые, работающие в тяжелых условиях труда и др.\), \(скачать архив\\_gar\)](#)

[17.04.2020 г. Здоровое питание!](#)

[30.03.2020 г. О прекращении личного приема граждан и переводе гигиенического воспитания, обучения и аттестации на дистанционный режим](#)

[21.02.2020 г. Программа обучающего семинара для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания](#)

[Программа обучающего семинара для хозяйствующих субъектов по теме: «Требования](#)

- <http://www.36rospotrebnadzorfguz.ru/>
- **Ссылка на сайт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области»**

- <https://vk.com/club135486812>

**ССЫЛКА НА ОФИЦИАЛЬНУЮ ГРУППУ  
ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И  
ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОРОНЕЖСКОЙ  
ОБЛАСТИ» В СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ  
«ВКОНТАКТЕ»**

<https://t.me/+4nu3MG48tlE2MjRi>

**НА ОФИЦИАЛЬНУЮ ГРУППУ ФБУЗ  
«ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ  
В ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ» В  
СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ «ТЕЛЕГРАМ»**



Поиск



Яна

Назад

- Моя страница
- Новости
- Сообщения
- Друзья
- Сообщества
- Фотографии
- Музыка
- Видео
- Клипы
- Игры 2
- VK Pay
- Работа
- Маркет
- Закладки
- Документы
- Коронавирус

### ФБУЗ "ЦГиЭ в Воронежской области"

изменить статус

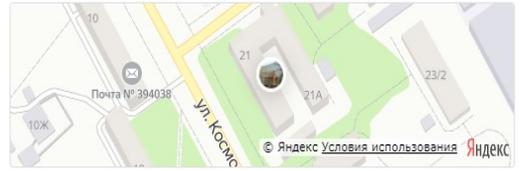
Информация Свежие новости

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области» аккредитовано на оказание широкого спектра услуг.  
Показать полностью...

<http://www.36gospotrebnadzorfuz.ru/>

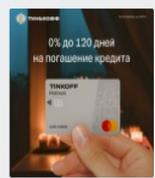
Открыто Закроется в 18:00

улица Космонавтов, 21, Воронеж Подробнее



Вы участник

- Написать сообщение
- Управление
- Сообщения
- Статистика
- Комментарии
- Упоминания
- События
- Реклама сообщества
- Увед. включены
- Рассказать друзьям
- Пригласить друзей
- Ещё



Есть неоплаченный кредит? tinkoff.ru  
Закройте кредит картой Тинькофф без % до 120 дней. Лимит до 700 000р. Перевод без комиссии  
АО «Тинькофф Банк», лицензия 2673

ФБУЗ "ЦГиЭ в Воронежской области" запись закреплена 20 янв 2018 Продвигать

Обратиться за бесплатной консультацией можно по телефону: 8 (473)263-68-38, на личном приеме по адресу: г. Воронеж, ул. Космонавтов, д. 21, каб. 415 или по эл.почте: zprvtn@mail.ru

2 380

### Рекомендации по ведению сообщества

Используйте все возможности ВКонтакте, чтобы сделать Ваше сообщество удобнее и информативнее. Мы подобрали несколько советов Вам в помощь.

- Укажите короткий адрес сообщества  
Придумайте и укажите короткий адрес сообщества. Такой адрес гораздо проще запомнить.

Добавить историю

Подписаны 23 друга

- <https://www.instagram.com/36fbuz/?hl=ru>
- **ССЫЛКА НА ОФИЦИАЛЬНУЮ СТРАНИЦУ  
ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И  
ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОРОНЕЖСКОЙ  
ОБЛАСТИ»**

**Благодарю за внимание!**

