**Урок № 1.  Предоставление информации потребителю**

***Общие разъяснения:***

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах.

Указанная информация в *наглядной и доступной форме* доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи на русском языке, а также дополнительно, по усмотрению изготовителя (продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

***Информация об изготовителе (продавце):***

*Изготовитель***-**организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

*Продавец*- организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

 Изготовитель (продавец) ***обязан*** довести до сведения потребителя:

 - фирменное наименование (наименование) организации;

 - место нахождения (адрес) организации;

 - режим работы организации;

 - информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа (если изготовителем (продавцом) является индивидуальный предприниматель).

Указанная информация размещается на вывеске.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, изготовитель (продавец) обязан информировать потребителя о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

***Информация о товарах*** в обязательном порядке должна содержать:

 - наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров;

- цену в рублях и условия приобретения товаров;

 - гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, информацию по эксплуатации товаров;

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров.

Указанная информация представляется в виде маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и (или) способом, установленным законами, иными правовыми актами или обычно предъявляемыми требованиями, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

*Требования к маркировке продукции.*

Маркировка продукции должна быть достоверной, читаемой и доступной для осмотра и идентификации. Маркировку наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию, или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к продукции.

 Маркировка должна содержать следующую *обязательную* информацию:

- наименование продукции;

- наименование страны-изготовителя;

- наименование изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица;

- юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица;

- размер изделия;

- состав сырья;

- товарный знак (при наличии);

- единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза;

- гарантийные обязательства изготовителя (при необходимости);

- дату изготовления;

- номер партии продукции (при необходимости).

*Дополнительная* информация о товаре должна содержать:

- модель и (или) артикул изделия;

- вид материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви;

- инструкцию по уходу за обувью (при необходимости).

Маркировка и информация должна быть представлена на русском языке или государственном языке государства - члена Таможенного союза, на территории которого данное изделие производится и реализуется потребителю.

Для импортной продукции допускается наименование страны, где изготовлена продукция, наименование изготовителя и его юридический адрес указывать с использованием букв латинского алфавита.

Не допускаются указания "экологически чистая", "ортопедическая" и другие аналогичные указания без соответствующих подтверждений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Вышеуказанная информация доводится до сведения потребителей на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Обувь передается потребителю (по его требованию) в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы. В случае если кассовый чек на обувь, электронный или иной документ, подтверждающий оплату, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

**Кроме того, с 01.09.2020 не допускается реализация обувных товаров без нанесения на них специального индивидуального кода маркировки, отслеживаемого с помощью системы «Честный знак» – *более подробно см. урок «Обязательная маркировка обуви».***

***Требования потребителя:***

Если потребителю не предоставлена возможность ***незамедлительно*** получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар продавцу.

Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную [пунктами 1](consultantplus://offline/ref=BA728B989EE6D0A2C9F4E65721C5ACC2367D709150EF0E11F9242E838EAEFF616132DFF90CE36AD2S5P0G) - [4 статьи 18](consultantplus://offline/ref=BA728B989EE6D0A2C9F4E65721C5ACC2367D709150EF0E11F9242E838EAEFF616132DFF90CE36AD0S5P8G) Закона о защите прав потребителей, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона о защите прав потребителей.

***Способы восстановления нарушенных прав:***

1. Предъявление претензии продавцу. В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.
2. Обращение в суд с исковым заявлением.
3. Административная ответственность:

Нарушение продавцом прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, об изготовителе (продавце) и о режиме их работы влечёт административную ответственность по ***ч. 1*** ***ст. 14.8  КоАП РФ.***

Нарушение продавцом Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе, в части не предоставления потребителю ответа на заявленную претензию, влечет за собой наступление ответственности по ***ст. 14.15 КоАП РФ.*** Для привлечения продавца к ответственности потребителю необходимо представить доказательств получения претензии продавцом.

В целях привлечения продавца к административной ответственности по указанной статье, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в ***территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (Роспотребнадзор).***

05.05.22

Начало формы

Конец формы