Гарантии защиты прав потребителей

Государство придумало систему гарантий защиты законных интересов потребителей. Они помогают покупателям осуществлять свои права.

Если цифра на ценнике отличается от цифры в чеке, покупатель может получить разницу между ними. Обратитесь к администратору и сообщите о желании оплатить товар согласно ценнику. Если будет отказ, подайте письменную жалобу продавцу.

Требования потребитель [может](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/#dst15) предъявлять как продавцу, так и производителю. Например, возникла ситуация, когда продавец перестал работать (обанкротился, закрыл ИП). Чтобы защитить свои интересы, можно обратиться с требованиями напрямую к производителю, в том числе к иностранному. Либо к той организации, которую изготовитель уполномочил рассматривать претензии на территории Российской Федерации.

Требование о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов можно предъявить еще и импортеру.

Предъявлять претензии по товарам с недостатками можно либо в гарантийный срок, либо в срок годности. Когда производитель их не установил, это два года с момента покупки — если только более длительный период не определили по закону или договору. Аналогичный порядок для работ и услуг.

Если вещь ремонтировали по гарантии, то срок гарантии продлевают на период ремонта. Отсчитывают его с даты обращения и до дня возврата отремонтированной вещи.

Некачественный товар меняют в течение семи дней с момента обращения гражданина. Если нужно сначала проверить вещь на предмет исправности (неисправности), срок увеличат до 20 дней. Если продавец не может сразу предложить аналогичный товар к обмену, срок вырастет до месяца.

Если продавец вовремя не заменит товар, не отремонтирует или соразмерно не уменьшит стоимость некачественного товара, он заплатит неустойку 1% за каждый день просрочки. На практике суды уменьшают сумму, если она будет явно несоразмерной последствиям нарушения, по [статье 333](http://base.garant.ru/10164072/8ba15646db7b29dcfc78f8edb9290f4f/#block_333) ГК РФ, и если об этом попросит продавец.

Если же исполнитель нарушит срок выполнения работ или оказания услуг, неустойка составит 3% за каждый день просрочки. В договоре можно прописать и более строгое наказание.

Цена товаров для потребителя [должна быть](http://base.garant.ru/10106035/266d182e188e4a6f2141e0546eeec17c/#block_16014) одинаковой независимо от способа оплаты.

Обуславливать покупку одного товара приобретением другого нельзя. Нарушитель обязан будет возместить покупателю убытки.

От договора можно отказаться в любой момент, если возместить исполнителю фактически понесенные расходы.

В полном объеме можно вернуть деньги за подарочный сертификат, ведь он [считается](http://base.garant.ru/71232838/) авансом будущей покупки, а это значит, что договор купли-продажи еще не заключен.