**Права потребителя**

Когда вы покупаете хлеб, платье или автомобиль, берете кредит в банке или заказываете установку окон — вы потребитель. Как только вы заходите в магазин — неважно, физический или в интернете, — ваши права защищает специальный закон. В этой статье — о тех ваших правах, которые действуют всегда. В следующих выпусках — о тех, что появляются в конкретной ситуации: например, если хлеб оказался черствым, платье не подошло по размеру, а автомобиль сломался через год.

Сохраните себе плакат, чтобы при случае показать его в магазине. Отправьте список прав близким, чтобы они тоже могли грамотно ответить хамоватому продавцу или рассчитывающему на потребительскую безграмотность директору магазина.

**Права потребителя при обмене и возврате товара**

1. [Право платить по ценнику](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#one)
2. [Право не платить за навязанные услуги](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#two)
3. [Право покупать качественное и безопасное](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#three)
4. [Право на полную и достоверную информацию](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#four)
5. [Право получать оплаченные покупки и услуги вовремя](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#five)
6. [Право на обмен товара, который не подошел](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#six)
7. [Право на возврат любого товара при заказе через интернет](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#seven)
8. [Право на отказ от договора с возмещением расходов](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#eight)
9. [Право на возмещение вреда и убытков](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#nine)
10. [Право на претензии, жалобы и защиту в суде](https://journal.tinkoff.ru/prava/potrebitel/#ten)

**Право платить по ценнику**

**Основание:** [п. 2 ст. 10  Закона о защите прав](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e96b1cbe2a0795305a08c97b1a7f34ddab4ae908/) потребителей (далее – ЗоЗПП)

Цена — это один из критериев выбора и обязательное условие любой сделки. Когда покупатель приходит в магазин, он смотрит на ценник, а не в программу учета продавца. Магазин обязан продать товар по цене на ценнике, потому что ценник — это часть оферты, то есть предложения заключить договор, а не просто бумажка на полке. Покупателя не волнует, что продавец не успел изменить цену или ему невыгодно принимать оплату картой. Видите цену — столько и стоит для вас товар.

Если у товара нет ценника, попросите назвать цену до оплаты. Если в чеке оказалась другая цена, требуйте вернуть разницу. Если цену указывают в условных единицах, проверьте, чтобы где-то рядом был указан курс. Если при оплате картой магазин повышает цену, жалуйтесь: это запрещено российским законом, правилами платежных систем и площадками, которые размещают товарные предложения. Намек на жалобу в «Яндекс-маркет» часто эффективнее иска в суд.

Не соглашайтесь переплачивать и стойте на своем. Если вы заказали товар, вам обязаны продать его по той цене, которая указана на ценнике или на сайте. Никакие комиссии на вас перекладывать не могут.

**Право не платить за навязанные услуги**

**Основание:** [п. 2 ст. 16 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/a59c9031d80197ff65e988f45049e8ba09a0ade0/)

Некоторые хитрые продавцы товаров и услуг заставляют платить не только за то, что нужно клиенту, но и за что-то сверху. А если человек отказывается, ему вообще ничего не продают. Например, заманивают клиента в медцентр дешевым обследованием, а на приеме говорят, что нужно заплатить в три раза больше за анализы. Или не дают кредит без покупки страховки. Или к обязательной страховке навязывают ненужную добровольную. Иначе полис вообще не оформят. Все это нарушение закона и ваших прав.

Не платите за то, что вам навязывают. Если продавец говорит, что один товар нельзя купить без другого или без допуслуг, — ваши права нарушают. К ОСАГО необязательно покупать страхование жизни, к смартфону — защитное стекло, а к автомобилю — фирменную резину. Требуйте продать только необходимое, пишите претензию и жалуйтесь в Роспотребнадзор. Вам вернут всю сумму, компенсируют моральный ущерб. За такое нарушение ваших прав продавца могут оштрафовать.

Но не все дополнительные услуги считаются навязанными. Когда банк снижает ставку по кредиту при покупке страховки или повышает из-за отказа — это законно. Если вас предупредили о платной услуге, а вы согласились, это тоже не навязывание.

**Право покупать качественное и безопасное**

**Основание:** [ст. 7 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/0b3cc6d567f2c728bfe4c61b25a2bd8f1c0297c7/)

Когда вы приходите в магазин за хлебом, то не можете лично проверить, из какой муки его испекли, проверили ли яйца на сальмонеллез, мыли ли руки перед замесом теста. Детские игрушки покупателю сложно проверить на качество пластмассы и соответствие гостам, а в машине никак не убедиться, что подушки безопасности работают, а тормозные диски не сотрутся через месяц.

Качество продукции должен проверить продавец или производитель. Закон как бы гарантирует покупателю, что хлеб точно будет съедобным, игрушка не вызовет аллергию, а машина затормозит при нажатии педали. Если вам что-то продают, перед вами за это отвечают.

Вы можете просить сертификаты для собственного спокойствия и как-то еще проверять качество. А можете не просить, потому что все проверить нереально: никто не даст попробовать хлеб в магазине до оплаты.

Если товар лежит на полке, а услугу можно заказать, значит, они по умолчанию безопасные и качественные. При любом отклонении от нормы пишите претензию и требуйте компенсацию. Примеры реализации вашего права:

1. Если в выпечке кишечная палочка, [вам должны оплатить лечение и моральный ущерб.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/7424b85efed3a9eadfac221e437073b07acddd3e/)
2. Если у ребенка аллергия на резиновую игрушку — тоже.
3. Машину с неисправными тормозами можно отремонтировать по гарантии и  даже заменить на новую с выплатой неустойки. Ссылки на то, что это  «отечественный автопром», не сработают.

Вы же рассчитывали на качество и безопасность: это ваше право, а [проверять обязаны другие органы.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/cfaa3a7356963e8f6c71eb46d66d9d339b4c7ade/)

Качественными и безопасными должны быть все товары и услуги. Требования к качеству регулируются регламентами, а их соблюдение контролирует государство.

**Право на полную и достоверную информацию**

**Основание:** [ст. 10 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e96b1cbe2a0795305a08c97b1a7f34ddab4ae908/)

Покупатель не может заранее знать, из каких продуктов испекли торт и сколько он хранится. Об этом должен рассказать производитель — на этикетке. Еще до оплаты нужно знать, сколько этот торт стоит, — то есть нужна информация о цене. Важно, кто владеет пекарней «Вкусные торты»: скорее всего, это ИП или ООО с совершенно другим названием, а в случае чего претензии придется писать на их адрес. Если товар продает не та компания, которая сделала и рекламирует сайт-агрегатор, об этом тоже нужно знать покупателю. Чтобы все продавцы и производители предоставляли полную и честную информацию о своих товарах и услугах, эту обязанность прописали в законе.

Если вам предоставили какую-то информацию о товаре: цена, сроки, состав, гарантии, — вы считаете, что она достоверная. И если обнаружится другое, можно предъявлять претензии. Если заметили переклеенную этикетку со сроком годности — повод вернуть деньги и написать жалобу в Роспотребнадзор. Если нет уголка потребителя или информации о возврате — тоже будет проще добиться своих прав.

Если вас о чем-то заранее не предупредили, вы не обязаны это знать и [можете требовать компенсации ущерба](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/b9c49e21678597215e7d4570e60e3b72d6ca7312/), если он случится. Или отказаться от договора и забрать деньги. Например, когда о дополнительной страховке по кредиту вы узнали уже после оформления ОСАГО — это нарушение ваших прав. Можете отказаться и от ОСАГО, и от этой страховки. А если вам заранее не сказали, что за музыку в ресторане надо платить, можете не оплачивать эту сумму в счете.

**Право получать оплаченные покупки и услуги вовремя**

**Основание:** [ст. 23.1 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/cd5055f2729d0ba6bf1c3724ba16ca46ea92e0f7/)

Если вы заранее оплачиваете товар или услугу, продавец обязан назвать и соблюдать сроки. То есть оплаченный телевизор вам должны доставить не позже того дня, который указан на сайте. А кухонный гарнитур установят не позже даты по договору. Любая просрочка нарушает ваши права и становится поводом для компенсации.

Если нужно внести предоплату, следите, чтобы вам назвали срок. Его нужно зафиксировать в ответе на оформленный заказ или письменном договоре. Если продавец не выполнит свои обязательства в срок, можно отказаться от договора и потребовать назад всю сумму. Или подождать, но за каждый день выставить неустойку — 0,5% от предоплаты.

Сроки нужно соблюдать не только при предоплате, но и в случае с любым договором. Если вы потребитель, а продавец нарушает сроки, расторгайте договор, заказывайте в другом месте и требуйте возмещения расходов или просите скидку: [все это ваши гарантии по закону.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/f190d8f6c0d4f03af399cc0efcc722d87a0f83a6/)

**Право на обмен товара, который не подошел**

**Основание:** [ст. 25 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/)

Вы можете купить кроссовки, куртку или диван, а потом вернуть их в магазин, даже если к качеству нет вопросов. Достаточно того, чтобы кроссовки не подошли вам по размеру, куртка не устроила фасоном, а обивка дивана не подошла под обои по цвету. Так можно делать только с непродовольственными товарами, а с продуктами нет.

Если вы купили вещь, а потом передумали, верните ее в магазин. Причина возврата должна быть не любой, а из закона: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Даже если причина другая, указывайте одну из этих. Сначала вам предложат обмен на аналогичный товар, потому что формально право есть именно на обмен. Но если подходящего товара нет, тогда должны вернуть деньги.

Важное условие для обмена или возврата: товар не использовали и не повредили. То есть вы не носили кроссовки, не срезали ярлыки с куртки и не царапали диван. Сохранять чек и упаковку необязательно, но их наличие упростит общение с магазином. Срок для обмена — 14 дней после покупки.

**Право на возврат любого товара при заказе через интернет**

**Основание:** [ст. 26.1 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/1525b1a2f037db240c8e6a749619f86e53857f13/)

Дистанционная торговля — это когда товар покупают без возможности потрогать его при заказе. Для таких продаж есть свои правила, они отличаются от обычных. Покупателю дают возможность вернуть вообще любой непродовольственный товар без указания причины. При этом списка невозвратных товаров, как при покупке в обычном магазине, не существует. Если вы купили в интернет-магазине нижнее белье, смартфон или посуду, все это можно сдать назад и забрать деньги.

Пока вам не привезли покупку, можно просто позвонить продавцу и отказаться. Если вы уже получили заказ, при заказе через интернет снимайте процесс вскрытия упаковки. Вдруг товар окажется с дефектами — будет проще доказать, что это не ваша вина. Сохраните упаковку, чек и документы. Не срезайте пломбы и этикетки. У вас есть 7 дней, чтобы отправить товар назад. Но нужно будет оплатить расходы на доставку — это законное требование магазина.

Проверьте, есть ли в коробке документ с информацией о возврате. Если нет, срок для возврата уже не 7 дней, а 3 месяца. Деньги должны вернуть в течение 10 дней.

**Право на отказ от договора с возмещением расходов**

**Основание:** [ст. 32 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/758e2cfdf136a621c8f66dcb3372b772c7b5e6e8/)

Потребитель имеет право передумать. Например, заказали кухонный гарнитур, а потом решили продать квартиру, и мебель стала не нужна. Или купили путевку, но не получилось с отпуском — пришлось отменить поездку. В таких случаях можно в любой момент отказаться от исполнения договора. Но при условии, что продавец получит компенсацию расходов, которые он реально понес. Например, производитель мебели потратился на материалы, а туроператор забронировал гостиницу. Если они смогут доказать и обосновать расходы, тогда суммы придется возместить. Если расходов еще не было, можно забрать все деньги.

Если передумали, отправьте исполнителю или продавцу уведомление об отказе. Укажите, куда вернуть деньги. Если с вас потребуют какие-то суммы, просите подтвердить их документами. Если не согласны с суммой, идите в суд. Но лучше попробовать договориться.

**Право на возмещение вреда и убытков**

**Основание:** [ст. 13](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/5311cc4c47a088e5ebc6a23b15f59fa70221f8ce/), [ст. 14](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/7424b85efed3a9eadfac221e437073b07acddd3e/), [ст. 15 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/19c8339aa764510f25f4afcea83230cbf14cb9d3/)

Если продавец нарушил ваши права, значит, вам уже точно причинили вред — как минимум моральный. Еще бывает материальный вред: например, вам вовремя не отдали деньги, из-за некачественного лечения пришлось делать операцию и покупать дорогие лекарства, упавшее на машину стекло повредило кузов. За все это можно требовать компенсацию деньгами.

Чтобы получить компенсацию, напишите претензию продавцу, производителю или исполнителю. Укажите, что вы хотите получить: неустойку, возмещение убытков, компенсацию морального вреда. Суммы должны быть обоснованными: суд может их снизить. Если добровольно деньги не отдадут, идите в суд. Там требуйте на 50% больше: [так положено по закону.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/5311cc4c47a088e5ebc6a23b15f59fa70221f8ce/) Плюс судебные расходы.

**Право на претензии, жалобы и защиту в суде**

**Основание:** [ст. 45 Конституции РФ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/e8d3411eef83427471ae3409d62570cd0ae3b62a/), [ст. 17 ЗоЗПП.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e38dd0dc96d081c4325d34a3d2a1cd3d037e7fec/)

Каждый человек имеет право защищать свои интересы любым законным способом. У потребителей есть еще и защита государства: их интересы отстаивают специальные объединения и Роспотребнадзор. В отношениях с продавцами и исполнителями потребитель слабее, поэтому защиты и гарантий у него больше. Вы сами выбираете, в какой суд подавать иск, и не должны платить госпошлину.

Если что-то пошло не так, сначала всегда пишите заявление, чего именно вы хотите: вернуть деньги, обменять товар, отремонтировать его по гарантии, провести экспертизу, получить компенсацию, снизить цену. Если эту просьбу не выполнят или проигнорируют, пишите претензию — она пригодится для жалобы и суда. Потом — жалобу в Роспотребнадзор, [можно подать через интернет.](https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/) Или идите в суд. С этим могут помочь специалисты органов местного самоуправления, специальные объединения по защите прав потребителей.