

Во второй четверг ноября ежегодно отмечается Всемирный день качества. Инициатива учреждения этого дня принадлежит Европейской организации качества, которую активно поддержала Организация Объединенных Наций.

Целью Всемирного дня качества является повышение значения высокого качества производимой продукции и оказываемых услуг. Кроме того, целью этого дня считается и активизация деятельности, направленной на привлечение внимания мировой общественности к проблеме качества в целом. Потому что, говоря о качестве, имеется в виду не только безопасность производимых в мире товаров для самих людей и окружающей среды, но и уровень удовлетворенности ожиданий и реализации запросов потребителей.

Проблема качества относится к самым приоритетным проблемам в экономике всех ведущих стран мира. Так как именно качество в современных условиях жизни – это ключ к успешному функционированию любой отрасли, любого предприятия, а значит и всей страны в целом.

Определяя для себя качество, люди подразумевают качество жизни, основанное на благах современной цивилизации. К таким благам относятся и обеспечение благополучия окружающей среды, и сохранение физического здоровья человека, а также создание для него комфортных психологических условий жизнедеятельности.

Контроль и надзор за качеством и безопасностью товаров, работ, услуг является одной из важнейших функций Управления.

Анализ выявленных нарушений Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» показал, что при проведении проверок в текущем году преобладали нарушения, связанные с непредставлением надлежащей информации об изготовителях, исполнителях, продавцах и о товарах, работах, услугах, ненадлежащим оформлением сделок, в т. ч. договоров на оказание услуг, введением потребителя в заблуждение

относительно свойств товаров, сроков оказания услуг. Это касалось всех видов деятельности, и, более всего, сферы торговли, бытового обслуживания населения, оказания коммунальных, платных медицинских услуг.

За истекший период текущего года в Управление поступило около 3000 обращений граждан, в том числе порядка 60% на несоответствие качества товара или услуги.

Необходимо отметить, что в 2013 году по сравнению с 2012 годом увеличилось количество нарушений:

- связанных с включением в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- по несоблюдению прав потребителей на качество товара (работы, услуги).

Острой проблемой потребительского рынка в 2013 году оставалась реализация некачественной продукции, не отвечающей установленным требованиям, в большей части технически-сложных товаров.

За нарушения, установленные специалистами службы в ходе плановых и внеплановых проверок за прошедший период 2013 года наложено 1214 штрафов, в суд передано 297 дел, деятельность 53 объектов приостановлена. В текущем году специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай забраковано и снято с реализации 102 партии пищевых продуктов, объемом 234 кг (мясные, молочные, кондитерские изделия).

За некачественные товары потребителям по искам возвращены деньги в размере 2 млн. 973,94 тысяч рублей.

Уважаемые потребители, помните, при обнаружении в товарах недостатков и оказании услуг ненадлежащего качества, вы имеете право

1. В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору:

- 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. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим [Законом](#) для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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 утверждается Правительством Российской Федерации.

Требования, указанные в [пункте 1](#) настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не

освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Свои требования потребителям необходимо заявлять в письменном виде.

Сроки удовлетворения требований:

- замена товар - в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение двадцати дней (ст.21 Закона);

- срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней (ст.20 Закона);

- соразмерное уменьшение покупной цены товара, выполненной работы (оказанной услуги), возмещение расходов на исправление недостатков товара, выполненной работы (оказанной услуги) потребителем или третьим лицом, возврат уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом

(изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Обращаем внимание жителей региона, что в Управлении Роспотребнадзора по Республике Алтай в ежедневном режиме работает Общественная приемная Управления, где можно получить консультацию специалистов либо подать письменное обращение.

Вы также можете обратиться в общественные приемные в территориальных отделах службы Роспотребнадзора по Республике Алтай, адреса и телефоны можно узнать на нашем сайте: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/service/contacts/territorial-divisions.html> .

Для подачи письменного заявления или обращения через интернет-сайт необходимо пройти по ссылке: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html> , заполнить все необходимые поля и изложить суть Вашего обращения.

Уважаемые жители и гости Республики Алтай, напоминаем, что телефон «горячей линии» Управления Роспотребнадзора: (38822)64384, адрес Общественной приемной: г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173.