



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление  
Федеральной службы по надзору в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Красноярскому краю  
(Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю)

Территориальный отдел Управления  
Федеральной службы по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека по

Красноярскому краю в городе Канске

Эйдемана ул., д. 4, г. Канск, 663613

тел./факс (8-391-61)2-71-88

Е-mail: [kansk@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:kansk@24.rospotrebnadzor.ru)

<http://24.rospotrebnadzor.ru>

ОКПО 76736519, ОГРН 1052466033608

ИНН/КПП 2466127415/245032001

20.09.2024 № 24-03-01/02-1177-2024

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главам администраций  
муниципальных образований  
(по списку)

О размещении информации  
для потребителей на сайте  
Администрации муниципального  
образования

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске направляет для размещения на официальном сайте администрации муниципального образования в разделе «Защита прав потребителей» информационно-консультационные материалы: «Что нужно знать о гарантийном сроке на сезонную обувь», «Сдаем вещи в химчистку. На что обратить внимание?» «Выбираем детские игрушки», «Некачественные медицинские услуги», «Возврат, обмен, замена товара в аптеке». «Некачественные продукты: советы пострадавшим».

Приложение: на 7 л. в 1 экз.

Заместитель начальника территориального  
отдела Управления Роспотребнадзора  
по Красноярскому краю в г. Канске

Коваленко Оксана Анатольевна 8(39161)22212



А.В. Мамедова



## Что нужно знать о гарантийном сроке на сезонную обувь

Гарантийный срок на сезонную обувь начинает исчисляться со дня продажи товара или, если вы купили ее вне сезона, с момента начала сезона.

В разных регионах даты начала сезона могут отличаться. Так, согласно Закону Красноярского края от 29.04.2010 № 10-4659, установлены следующие сроки наступления осеннего сезона при продаже сезонных товаров:

- с 1 сентября — для местностей, приравненных к районам Крайнего Севера;
- с 20 августа — для районов Крайнего Севера;
- с 10 сентября — для остальных территорий.

Согласно Закону "О защите прав потребителей", если вы обнаружили недостатки, по своему выбору вы можете потребовать:

- замену купленной пары на такую же модель;
- поменять на другую модель с соответствующим перерасчетом цены;
- соразмерного уменьшения цены;
- бесплатного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление;
- вернуть деньги, возвратив товар с недостатками.

Как предъявить требования?

Составьте письменную претензию в двух экземплярах, указав причину возврата. Один экземпляр оставьте у продавца, а второй — у себя с отметкой о дате приема и подписью лица, принявшего претензию. Если продавец отказывается принимать претензию, отправьте её по почте с уведомлением. \

Продавец обязан провести проверку качества обуви. Если возникнет спор о причинах недостатков, потребуется проведение экспертизы, которая в пределах гарантийного срока проводится за счет продавца. Если экспертиза установит, что недостатки возникли не по вине продавца, то он будет вправе взыскать с вас расходы на её проведение.

И помните, если продавец отказывается выполнить Ваши законные требования, защитить нарушенные права можно в судебном порядке.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.



## **Сдаем вещи в химчистку. На что обратить внимание?**

Каждый человек хоть раз в своей жизни сталкивался с ситуацией, когда вещи - верхнюю одежду, костюмы, подушки, пледы или ковровые изделия необходимо привести в порядок, очистить от пятен или освежить, но в домашних условиях это не всегда возможно, поэтому многие отдают свои вещи в химчистку, однако результат не всегда является удовлетворительным.

Чаще всего претензии связаны с недостатками в виде оставшихся загрязнений, а также с повреждением вещи или ее утратой. Чтобы услуга была выполнена качественно, необходимо обратить внимание на следующее.

Пункт приема вещей в химчистку должен быть чистым, не «безымянным», с указанием графика работы и адреса химчистки.

При приеме изделия в химическую чистку в договоре об оказании услуг (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, цену и дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другое).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем.

В химчистке обязаны спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, а позже пришить к изделию съемные детали.

Организация химчистки обязана предоставить потребителю полную информацию о возможных последствиях после проведения химчистки, ухудшающих качество вещи, отметив это в договоре (квитанции).

Организация, которая приняла вещь для химчистки, отвечает за ее сохранность.

Если при возврате вы обнаружили дефект, повреждение или нарушены сроки нахождения вещей в химчистке вы вправе потребовать у исполнителя немедленно устранить выявленные недостатки.

Недостатки укажите в акте выполненных работ, также обратитесь к исполнителю с письменной претензией, в которой укажите обнаруженные дефекты и свои требования.

При обнаружении недостатков выполненной работы вы вправе по своему выбору потребовать:

устранения недостатков

уменьшения цены выполненной работы

повторного выполнения работы

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.



В претензии следует указать срок для устранения недостатков.

Забирать вещь следует только после составления двустороннего акта с указанием всех обнаруженных повреждений.

Претензию следует составлять в двух экземплярах, получив на своем экземпляре отметку о принятии. В случае отказа в принятии претензии, следует направить ее в адрес исполнителя через отделение Почты России, заказным письмом с уведомлением, с описью вложений.

В случае отказа в удовлетворении заявленных требований или оставления претензии без ответа, потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор по месту нахождения химчистки, а также в суд с иском о защите прав потребителей, с требованиями о возмещении убытков, неустойки, судебных расходов и компенсации морального вред.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.



## **Выбираем детские игрушки**

Каждый родитель знает, о чем его ребенок мечтает! Детская игрушка – именно этот подарок является самым желанным для ребенка.

Сегодня Вы можете подобрать игрушку на любой вкус. К сожалению, переполненность рынка игрушек несет в себе не только положительные тенденции, но и отрицательные. Так, вместе с качественными и безопасными товарами, на прилавки магазинов попадают и дешевые подделки, игры с которыми могут оказать пагубное влияние на психологическое и физическое здоровье ребенка.

### **Выбор места приобретения игрушки.**

Выбор игрушки в первую очередь начинается с выбора места ее приобретения. Так, настоятельно не рекомендуется покупать товар в зонах несанкционированной торговли, в таких местах чаще всего могут встретиться игрушки несоответствующего качества, а также в будущем это может затруднить процесс предъявления претензии.

Наиболее безопасным местом для приобретения детских товаров являются специализированные магазины, так как в них Вы можете получить грамотную консультацию специалистов, а также квалифицированную помощь в выборе самой игрушки.

### **Документы на игрушку.**

Для того, чтобы полностью убедиться в качестве и безопасности выбранного товара для вашего ребенка, не стоит пренебрегать процессом проверки соответствующих документов.

Согласно ст. 6 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», перед выпуском в обращение на рынок игрушки обязаны пройти процедуру сертификации, в результате которой на товар выдается сертификат соответствия, содержащий в себе следующие сведения: регистрационный номер сертификата, единый знак обращения продукции на рынке государств Таможенного союза, полное наименование органа по сертификации, полное наименование заявителя, полное наименование изготовителя товара, сведения о продукции, условия и сроки хранения продукции, дата регистрации сертификата и дата прекращения его действия, печать органа сертификации и иное.

По просьбе потребителя, продавец (поставщик) обязан предоставить вышеуказанный сертификат. В случае предоставления копии сертификата, она должна быть заверена подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

В обязательном порядке на игрушке (на упаковке, на ярлыке (этикетке)) должен содержаться единый знак обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза.

Также, игрушка должна содержать маркировку, которая может находиться на самой игрушке, ее упаковке или этикетке, которая, согласно Техническому регламенту, должна содержать:

- наименование игрушки;



- наименование страны, где изготовлена игрушка;
- наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая возраст ребенка;
- основной конструкционный материал (для детей до 3 лет) (при необходимости).
- способы ухода за игрушкой (при необходимости);
- дата изготовления (месяц, год);
- срок службы или срок годности (при их установлении);
- условия хранения (при необходимости).

### **А какая она?! Игрушка?!**

Не забывайте, что на многие игрушки установлены возрастные ограничения, поэтому обязательно убедитесь, подходит ли выбранная игрушка Вашему ребенку по возрасту. Сделать Вы это можете, ознакомившись с положениями Технического Регламента Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

Также, при выборе необходимо обратить внимание на:

**Материал**, который должен быть безопасным и соответствовать требованиям, в зависимости от возраста ребенка, содержащимся, в Техническом Регламенте Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»;

**Форму**, которая не должна содержать острых выступающих частей, заусенцев и острых углов, о которые ребёнок может пораниться;

**Цвет**, который должен быть максимально приближен к естественному, так как неестественные цвета могут нарушить представление ребенка о реальном мире, а также напугать его;

**Запах**, который не должен быть стойким и неприятным;

**Инструкцию**, которую стоит изучить заранее, ещё до покупки. Она может быть нанесена как на саму игрушку, так и на упаковку и на этикетку или быть в форме вкладыша;

**Предупреждающую надпись**, которая может указывать на особые правила безопасного использования игрушки;

**Тематику**, которая не будет нести угрозу психике ребенка;

**Реалистичность**, так как приобретение игрушек, похожих на реальных зверей, людей, предметы и так далее помогает ребенку проводить аналогии между ними;

**Звук**, который ни в коем случае не должен, раздражать слух и пугать ребёнка.

Игрушка и ее составные части, включая крепёжные детали должна выдерживать механические нагрузки, возникающие при использовании игрушки по назначению, не должна разрушаться и должна сохранять свои потребительские свойства.



### **Некачественная игрушка?!**

В том случае, если игрушка по каким-либо причинам не подошла Вам или же она имеет недостатки, обязательно обратитесь к продавцу.

Основными нормативными актами, регулирующими сферу защиты прав потребителей, являются:

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правила продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55).

Согласно ст. 25 Закона РФ «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. Данное требование распространяется и на детские игрушки. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Исключением являются игрушки электронные и непериодические издания для детей (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации) надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену.

В случае обнаружения в товаре недостатков (если они не были оговорены продавцом) потребитель по своему выбору вправе:

- потребовать замены на аналогичный товар (этой же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом 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.

В случае, если продавец (изготовитель) отказываются выполнить одно из вышеуказанных требований, Вы имеете право на написание претензии с требованием реализовать Ваше право. Если в удовлетворении претензии Вам было необоснованно отказано, Вы имеете право восстановить нарушенные права в судебном порядке.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.



## Некачественные медицинские услуги

В последнее время, проблема оказания некачественных медицинских услуг приобрела небывалую актуальность. Однако, на практике рассмотрение дел об оказании некачественных медицинских услуг судами – нечастое явление. Это напрямую связано с тем, что потребители уверены в безнаказанности медицинских работников. Но это ошибочное мнение. Каждый потребитель, которому была оказана некачественная услуга, имеет возможность восстановить свои нарушенные права. Для этого ему необходимо обратиться к Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

В случае оказания некачественной услуги, согласно ст.29 Закона потребитель вправе требовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги;
- возмещение понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе предъявить перечисленные требования, как при принятии некачественной услуги, так и в течение гарантийного срока (если имеется такой), если гарантийный срок на предоставленную услугу не предусмотрен. Тогда требование может быть предъявлено в разумные сроки, то есть, как предусмотрено Законом, в течение 2-х лет со дня принятия результатов услуги.

Если медицинская организация, которой была оказана некачественная услуга, отказывается в добровольном порядке выполнять Ваше требование, следующим Вашим действием должно стать написание претензии. В данной претензии должна быть подробно описана сложившаяся ситуация, а также точно указано требование, которое Вы выдвигаете к организации. Претензию стоит составить в 2-х экземплярах, так как один из них должен остаться у Вас. Претензию Вы можете передать самостоятельно, через приемную организации, при этом, в данном случае, на втором экземпляре (Вашем экземпляре) сотрудниками медицинского учреждения должна быть нанесена запись о получении претензии с указанием точной даты и лица, принявшего данную претензию. Также претензия может быть передана посредством почтовой связи - заказным письмом с уведомлением о вручении, на котором сотрудниками почты будет нанесена запись о получении данного письма адресатом. Также данное письмо должно содержать опись вложения, которая подтверждает, что Вами была направлена именно претензия. К претензии можно приложить копии документов, подтверждающих оказание Вам услуги в данном учреждении. Таким доказательством могут служить чек, договор, рентгенограмма, медицинская карта пациента и так далее.

Если же медицинским учреждением Вам вновь было отказано в удовлетворении Ваших требований, следующим шагом должно стать обращение с исковым заявлением в суд. В исковом заявлении также должна быть подробно описана сложившаяся ситуация, должны быть четко указаны Ваши требования. Также следует указать то, что Вами был соблюден досудебный порядок обращения в медицинское учреждение с приложением Вашего экземпляра претензии и оригиналов документов, доказывающих оказание Вам некачественной услуги именно в этом учреждении.

При защите своих законных прав и интересов Вы имеете право не только на возврат затраченных Вами средств, но также и на компенсацию физического и морального вреда, причиненного Вам некачественно оказанной услугой. В связи с этим, необходимо дополнительные требования также указать в исковом заявлении.



В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.



## Возврат, обмен, замена товара в аптеке

В аптеках нередко можно увидеть объявления «Купленные лекарства обмену и возврату не подлежат», «Товар, купленный в аптеке, обмену и возврату не подлежит». В большей части случаев у аптечных учреждений действительно есть юридические основания для отказа от возврата или обмена, но только качественного товара.

Согласно п. 2.17. «Порядка отпуска лекарственных средств», утвержденного Приказом Минздравсоцразвития России от 14.12.2005 № 785 (ред. от 22.04.2014), приобретенные гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат возврату или обмену. Аналогичная норма установлена Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, утвердившим «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее — Перечень).

По смыслу указанных документов, возврату и обмену не подлежат товары надлежащего качества, которые относятся к продовольственным товарам, лекарственным препаратам, к товарам для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; которые являются предметами санитарии и гигиены, медицинскими инструментами, приборами, аппаратурой, средствами гигиены полости рта, предметами по уходу за детьми, предметами личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары), парфюмерно-косметическими товарами.

Не подлежат возврату и обмену изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные, линзы очковые, продаваемые некоторыми аптеками.

Товар, не включенный в Перечень, подлежит обмену по основаниям (не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации), указанным в ст.25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), при условии, что не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Желательно иметь товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Однако отсутствие у потребителя документа, подтверждающего оплату товара, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

### А как быть, если товар ненадлежащего качества?

Безусловно, продавец (фармацевт) обязан принять товар ненадлежащего качества.

Прямого определения понятия «ненадлежащее качество» в Законе нет, но приводятся формулировки понятий «недостаток» и «существенный недостаток».

Недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.



Существенный недостаток товара (работы, услуги) — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Таким образом, товар ненадлежащего качества — это товар, имеющий «недостаток» или «существенный недостаток».

В соответствии со ст. 18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- 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.

Учитывая изложенное, возврат (замена) товаров, в том числе реализуемых через аптеки, может быть осуществлен в следующих случаях:

- если потребителю был продан товар ненадлежащего качества, (основание ст. 503 ГК РФ, ст. 18 Закона № 2300-1);
- если потребителю не была предоставлена продавцом возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, изготовителе (основание п. 3 ст. 495 Гражданского кодекса РФ, ст. 12 Закона);
- если был нарушен порядок отпуска лекарственных препаратов, предусмотренный нормативно-законодательными актами, а именно: рецептурный препарат продан без рецепта (основание п. 2.1. «Порядка отпуска лекарственных средств», утвержденного Приказом Минздравсоцразвития России от 14.12.2005 № 785, п. 76 Правил продажи отдельных видов товаров);
- при ошибке со стороны фармацевта в наименовании товара или в дозировке лекарственного средства, или в его форме (основание п. 2 ст. 469 ГК РФ, п. 3 ст.4 Закона).

### **Что можно считать недостатком лекарственных препаратов, медицинских изделий?**

Недостатком можно считать: истекший срок годности, отсутствие обязательной информации, несовпадение серии и сроки годности на упаковке и препарате, отсутствие инструкции по применению препарата; несоответствие описание препарата в инструкции фактическому цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям препарата; наличие в упаковке брака - сколы, негерметичность, смазанная полиграфия.

Будьте внимательны при покупке лекарственных препаратов, проверяйте правильность расчета, наименование товара, целостность упаковки, срок годности не отходя от кассы, требуйте проверки приборов в Вашем присутствии (если это технически возможно), не требуйте продажи рецептурных препаратов без наличия у Вас необходимых документов, чтобы не создавать проблем ни себе, ни работникам аптеки.



При оформлении претензии к продавцу обратите внимание на смысловую разницу слов замена и обмен. Слово замена используется при требовании в отношении некачественного товара, слово обмен при требовании в отношении качественного товара.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.



## Некачественные продукты: советы пострадавшим

При покупке продуктов питания наиболее часто встречающимся нарушением является приобретение некачественного товара. При этом, одновременно могут также быть нарушены права потребителя в части непредставления полной и достоверной информации о продукте.

Вред, причиненный вашей жизни или здоровью из-за производственных, рецептурных или иных недостатков продукта питания, возмещается в полном объеме продавцом или изготовителем товара по вашему выбору (п. 1, абз. 4 п. 3 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1095, п. 1 ст. 1096 ГК РФ).

Требовать возмещения вреда, причиненного из-за недостатков товара, может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет. Вред возмещается, если он причинен в течение установленного срока годности товара (п. 2 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если на товар должен быть установлен срок годности, но он не установлен, либо вам не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке годности, либо вы не были проинформированы о необходимых действиях по истечении срока годности и возможных последствиях при невыполнении этих действий, либо товар по истечении этого срока представляет опасность для жизни и здоровья, вред возмещается независимо от времени его причинения (абз. 2 п. 3 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков (ст. 15 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Изготовитель или продавец освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. Однако при этом обязанность доказывать нарушение потребителем каких-либо правил возложена на продавца (изготовителя) (п. 5 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1098 ГК РФ).

В случае причинения вреда здоровью потерпевшего, возмещению подлежат утраченный заработок (доход), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья. Это расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение (п. 1 ст. 1085 ГК РФ).



При обращении в суд, потерпевшему необходимо будет представить доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред (п. 11 Постановления Пленума ВС РФ от 26.01.2010 № 1).

На требование о возмещении вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Выплата возмещения вреда здоровью не лишает вас права вновь предъявлять такое требование продавцу, если последствия первоначального причинения вреда здоровью привели в будущем к дополнительным расходам на лечение, лекарства, протезирование и т.п. (ст. 208 ГК РФ).

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

