

Отношения, которые возникают между потребителем и продавцом, исполнителем или изготовителем, импортером и владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) регулируются Законом о защите прав потребителей.

## ЗАКОН УСТАНАВЛИВАЕТ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

- на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;
- на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах);
- на просвещение;
- на государственную и общественную защиту интересов;
- определяет механизм реализации прав.

## ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

**Потребитель** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.



**Важно!** Если товар, например, получен в дар, то гражданин, использующий его по назначению, также потребитель.

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

**Исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

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

**Уполномоченная организация или уполномоченный ИП** – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей

в отношении товара ненадлежащего качества, либо ИП, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

**Импортер** – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.



**Владелец агрегатора информации о товарах (услугах)** – организация независимо от организационно-правовой формы либо ИП, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в Интернет. Предоставляют потребителю возможность ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) и заключить с ним договор купли-продажи, а также произвести предварительную оплату товара (услуги).



**Недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, условиям договора, целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется или о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, либо 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.

**Безопасность товара (работы, услуги)** – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).



**Гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный ИП, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя.

**Срок годности** – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

**Срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению.

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена необходимая и актуальная информация для потребителей.

[trade.bashkortostan.ru](http://trade.bashkortostan.ru) ▶



## ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу:  
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов

телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2021