

## Памятка для потребителей

### Рациональное поведение потребителя

Научно-технический прогресс за последние полвека привел к безудержному росту потребления товаров и услуг. Еще пятьдесят лет назад для обычной семьи в нашей стране покупка авторучки была событием, приобретение обуви требовало планирования месячного семейного бюджета, а о владении автомобилем большинство только мечтало. Сейчас все изменилось, потребление существенно возросло. Но для производства всего того, что мы потребляем, требуется огромный объем природных ресурсов, многие из которых не возобновляются. При добыче и транспортировке полезных ископаемых, при производстве товаров и при захоронении отходов наносится ущерб окружающей среде. В связи с этим рациональное поведение потребителя является ключевым фактором, способным снизить вред, причиняемый окружающей среде.

### Советы по рациональному поведению:

1. Не выбирайте одноразовую посуду. В результате производства и использования одноразовых товаров тратится огромный объем невозобновимых природных ресурсов, а вокруг нас растут свалки. Выбирайте те товары, которые могут быть использованы многократно.
2. Выбирайте экологически дружелюбные товары. При выборе экологически дружелюбных товаров вам может помочь экомаркировка. Экомаркировка – это комплекс сведений экологического характера о продукции, процессе или услуге в виде текста, отдельных графических, цветовых символов (условных обозначений) и их комбинаций. Он наносится в зависимости от конкретных условий непосредственно на изделие, упаковку (тару), табличку, ярлык (бирку), этикетку или в сопроводительную документацию.
3. Рационально потребляйте ресурсы. Снизьте количество потребляемой воды, электроэнергии, отопления и других ресурсов.
4. Разумно подходите к покупкам. Выбирайте только то, что действительно необходимо.
5. Избегайте излишней упаковки и использования одноразовых товаров.
6. Продлевайте жизнь вещей.  
Берегите вещи, предназначенные для длительного использования.
7. Уменьшайте объем отходов. Уменьшайте объем выбрасываемого мусора, сжимая его. Складывайте коробки из-под напитков, плющите пластиковые бутылки и алюминиевые банки.
8. Содействуйте переработке отходов. При покупке предпочитайте товары, изготовленные из вторичного сырья.

### Рациональное потребление шаг за шагом

С каждым годом вопросы рационального потребления ресурсов приобретают всё большую значимость. В рамках глобального потребления отмечается, что производство продуктов питания связано с высоким энергопотреблением, вырубкой лесов, увеличением выбросов парниковых газов и чрезмерным использованием воды.

В сложившейся ситуации Всемирная организация потребителей призывает обратить внимание на проблемы чрезмерного производства и нерационального потребления, что влечет за собой глобальное изменение климата, ухудшение состояния окружающей среды, приводит к утрате уникальных природных объектов.

В связи с этим, в 2020 году Всемирный день прав потребителей проходит под девизом: «Рациональный потребитель».

Именно выбор потребителей, рациональное потребительское поведение способно изменить сложившуюся ситуацию и внести весомый вклад в сохранение окружающей среды. Рациональное потребительское поведение предполагает экономию ресурсов (тепла, электрической энергии, воды, газа и т.д.), а также выбор тех товаров и услуг, при производстве которых используются материалы и технологии, не наносящие вред окружающей среде.

Как правильно делать покупки, не нанося вреда окружающей среде:

- 1) Воздерживайтесь от ненужных покупок. Часть вещей, которые мы покупаем,

используются редко, зачастую они просто лежат в шкафу без дела. Многие покупки совершаются под воздействием рекламы. Не позволяйте рекламе манипулировать Вами.

2) Покупайте только то, что Вам действительно необходимо. Прежде чем что-либо купить, обдумайте необходимость покупки.

3) Составьте список необходимых покупок, прежде чем идти в магазин. Это, во-первых, позволит Вам не забыть купить действительно нужные вещи, а, во-вторых, позволит избежать ненужных покупок.

4) Относитесь критически к любой рекламе. Цель рекламы – заставить Вас сделать покупку. Реклама освещает только положительные характеристики товара, об отрицательных свойствах и скрытых недостатках в рекламе Вам никто не скажет.

5) Рассматривайте поход в магазин как возможность купить необходимые товары, а не как развлечение.

6) Избегайте ходить в магазин с детьми в качестве совместного проведения времени. Не приучайте своих детей воспринимать поход за покупками как развлечение.

7) Минимизируйте транспортные расходы при покупках. Транспорт наносит огромный ущерб окружающей среде и нашему здоровью. Транспорт потребляет 2/3 всей добываемой в мире нефти и 1/3 всей энергии, производимой в мире.

Для того, чтобы снизить транспортные нагрузки, соблюдайте следующие советы:  
- покупайте местные товары (для их транспортировки используется меньше топлива и производится меньше разных выбросов, а также этим Вы поддерживаете местных производителей);

- делайте покупки в магазинах, расположенных рядом с домом. В настоящее время для извлечения высокой прибыли строятся торговые точки в местах, удаленных от остановок общественного транспорта, часто за пределами города, где земля дешевле. При этом на потребителя перекладываются транспортные расходы и затраты времени.

8) Экономьте на упаковке. Количество производимой в мире упаковки растет в несколько раз быстрее, чем количество товаров. Вред упаковки умножается тем, что, в отличие от товаров, мы ее вообще не используем, а сразу выбрасываем.

Для того, чтобы уменьшить вред, наносимый природе упаковкой, придерживайтесь следующих советов:

1. Отдавайте предпочтение товару, который использует меньше упаковки.

2. Если есть выбор, не покупайте продукты, упакованные в пластик. При сжигании пластик выделяет чрезвычайно ядовитые вещества, а на свалках практически не разлагается.

3. Старайтесь использовать упаковку из органических материалов или ту, которую можно вторично переработать.

4. Если есть возможность, лучше вообще обойтись без упаковки.

5. Отправляясь в магазин, берите с собой сумку для покупок или пакеты, чтобы не нужно было приобретать в магазине новые пакеты. Сумка из ткани более прочна и выглядит более красиво.

6. Сохраняйте полиэтиленовые пакеты, если не удалось избежать их приобретения. Используйте их повторно для упаковки или для мусора.

7. Предпочитайте товары в больших экономичных упаковках. В таких упаковках товар не только дешевле, но и всегда содержит меньше упаковки на единицу товара.

8. Избегайте упаковок с золотым тиснением (например, на упаковках конфет). Для печати золотой краской используются сильные органические растворители, вредные для окружающей среды и здоровья.

**Вопрос: Что понимается под сроком годности, хранения и реализации пищевых продуктов?**

**Ответ:** Срок годности может быть указан одним из следующих способов:

- годен в течение (часов, дней, месяцев или лет);

- годен до (дата);

- использовать до (дата).

Срок реализации - это дата, до которой пищевой продукт не теряет своих потребительских характеристик и может предлагаться потребителю для использования по назначению.

Срок реализации пищевых продуктов устанавливается с учетом некоторого разумного периода хранения продуктов в домашних условиях. Исчисляются срок реализации от даты изготовления на упаковке или потребительской таре продукта питания, указывают следующее: "реализовать до (дата)" или "реализовать в течение (часов, дней, месяцев или лет)". В последнем случае должна быть указана дата изготовления.

Срок хранения - период, в течение которого пищевой продукт при соблюдении установленных условий хранения сохраняет все свои свойства, указанные в нормативной или технической документации и (или) договоре купли-продажи. Если срок хранения истек, это не означает, что пищевой продукт непригоден для потребления. Однако его потребительские характеристики могут быть снижены.

Срок хранения исчисляются от даты изготовления продукта и обозначают на упаковке или потребительской таре следующим образом: "Срок хранения до (дата)", "Срок хранения в течение (дней, месяцев или лет)".

**Вопрос: Какая информация размещается на продукции собственного производства по изготовлению мясных полуфабрикатов, салатов хлебобулочных изделий?**

**Ответ:** Информация о таких продуктах должна содержать:

- наименование и местонахождение изготовителя (юридический адрес, включая страну, и - при несовпадении с юридическим адресом, адрес производства);
- масса нетто для фасованных изделий;
- состав продукта (в том числе пищевые добавки);
- пищевая ценность;
- дата изготовления и дата упаковывания (с указанием часа);
- срок годности (в часах) и условия хранения;
- обозначение документа, в соответствии с которым изготовлен и может быть идентифицирован продукт (ТУ, ГОСТ, СТО).

**Вопрос: В чем разница между недостатком товара и существенным недостатком?**

**Ответ:** Недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец 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 - 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;

**Вопрос: В чем разница между сроком службы, гарантийным сроком и сроком годности товара?**

**Ответ:** Срок службы - это период, устанавливаемый изготовителем на товары длительного использования, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и несет ответственность за его существенные недостатки.

Срок службы должен быть установлен, в том числе, на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред имуществу или окружающей среде.

Срок службы исчисляется со дня передачи товара потребителю. Если день получения товара установить невозможно, то он исчисляется со дня изготовления товара. Срок службы товара может исчисляться не только единицами времени, но и иными единицами измерения (километрами, метрами и т.д.), исходя из функционального назначения товара.

Гарантийный срок - период времени, который вправе установить изготовитель, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка, не только изготовитель, но и продавец или уполномоченная организация (уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязаны удовлетворить требования потребителя.

Гарантийный срок, как и срок службы, исчисляются со дня передачи товара потребителю. Если товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки, течение гарантийного срока приостанавливается до устранения продавцом таких обстоятельств. Если это день установить нельзя, то срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи (ст.5, ст.19 Закона о защите прав потребителя).

Для сезонных товаров эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. В соответствии с Законом Воронежской области от 04.06.2008 № 53-ОЗ «О сроках наступления сезонов при реализации товаров на территории Воронежской области» сроки наступления сезонов при реализации товаров в нашей области следующие:

- зимний сезон - с 15 ноября до 15 марта;
- весенний сезон - с 15 марта до 1 мая;
- летний сезон - с 1 мая до 1 сентября;
- осенний сезон - с 1 сентября до 15 ноября.

Гарантийный срок может быть установлен на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором (ст.19 Закона «О защите прав потребителей»).

Срок годности. В отличие от срока службы и гарантийного срока, которые являются правом изготовителя, срок годности – период времени, по истечении которого продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные [товары](#) или работы, считаются непригодным для использования по назначению. Поэтому продажа товаров по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, [запрещается](#).

Срок годности исчисляется со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

**Вопрос: Какие условия договора Закон признает недействительными и ущемляющими права потребителя?**

**Ответ:** В соответствии со ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителя, условия договора, [ущемляющие права](#) потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если при этом потребитель понес убытки - они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Кроме того, Закон запрещает обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением других. И без согласия покупателя продавец не вправе выполнять дополнительные работы, услуги за плату.

**Вопрос: Каков порядок доставки крупногабаритной техники для ремонта, уценки, замены и (или) возврата в магазин?**

**Ответ:** Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата, осуществляется силами и за счет продавца. Либо же потребитель может доставить товар в магазин самостоятельно, а продавец обязан возместить ему документально подтвержденные расходы по доставке (п. 7 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Вопрос: Какой срок предусмотрен Законом РФ «О защите прав потребителей» для устранения недостатков?**

**Ответ:** Согласно ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителя», если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, то недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно

необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Если же срок определен в письменной форме соглашением сторон, то он не может превышать срок в сорок пять дней.

В отношении товаров длительного пользования продавец обязан по письменному заявлению покупателя в трехдневный срок безвозмездно предоставить на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации. В частности, такой **Перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.** В соответствии с ним **не предоставляются** покупателю во временное бесплатное пользование следующие товары:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

2. Мебель;

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла);

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия;

**Вопрос: Как оформляется товар, принятый для ремонта?**

**Ответ:** Принимая от потребителя товар для ремонта ему обязательно должна быть выдана соответствующая квитанция о приемке, в которой должны быть указаны: дата выполнения работ, заявленная неисправность, а также подробное описание внешнего вида товара (царапины, разводы, сколы и т.д.).

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него должен быть продлен на время этого ремонта и исчисляется со дня обращения с требованием до дня выдачи его по окончании ремонта.

**Вопрос: Какую стоимость должно возместить предприятие торговли за товар ненадлежащего качества, если в момент покупки цена была одна, а после покупки – другая?**

**Ответ:** Согласно ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при замене товара на товар аналогичной модели (марки, артикула) перерасчет цены товара не производится (даже если к этому времени товар уже подешевел).

При замене товара на товар другой модели (марки, артикула) если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. При этом цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены.

При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

**Вопрос: Как производится расчет с потребителем, если товар был приобретен в кредит?**

**Ответ:** Пункт 5 ст.24 Закона гласит: в случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.