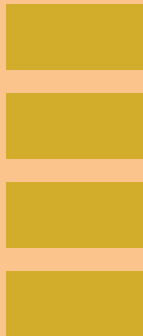


Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



**ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ  
(РАБОТАХ, УСЛУГАХ),  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ  
ЗА НЕНАДЛЕЖАЩУЮ  
ИНФОРМАЦИЮ**  
(Для организаций  
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



**ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ  
(РАБОТАХ, УСЛУГАХ),  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ  
ЗА НЕНАДЛЕЖАЩУЮ  
ИНФОРМАЦИЮ**

Телефоны горячей линии:  
8(863)301-0-103,  
+7(961)301-0-103

Сайт  
[www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru)  
[www.zppdon.rf](http://www.zppdon.rf)

Ростов-на-Дону  
2011



## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Потребитель** – гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары для личных бытовых нужд.

**Продавец** – предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации.

**Стандарт** – государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг); обязательная сертификация – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандарта.

**Недостаток товара** – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиями договора, 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.

**Безопасность товара** – безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации.

**Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным 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 индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным 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 Российской Федерации.

## **ИНФОРМАЦИИ О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ)**

Предоставление информации о товаре (работе, услуге) является обязанностью контрагентов потребителя и необходимым условием заключения договора. Поэтому в п. 1 статьи 12 непредставление этой информации продавцом (исполнителем) при заключении договора рассматривается как необоснованное уклонение от заключения договора, который предприниматели обязаны заключать с любым потребителем (публичный договор).

Последствия необоснованного уклонения от заключения договора установлены п. 4 ст. 445 ГК РФ, который в данном случае предусматривает право потребителя обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор и возместить причиненные уклонением убытки.

Хозяйствующие субъекты несут ответственность за *непредоставление* потребителю установленной законом информации, а также за ее *недостоверность и неполноту*.

**Недостоверность информации** – это несоответствие действительности данных о торговой марке товара, о его потребительских качествах, о сроке службы или годности и т.п. (например, проданная потребителю швейная машинка выполняет 10 операций, вместо обещанных 20).

**Неполнота информации** – это недостаточность предоставленной потребителю информации для осознанного выбора товара (услуги, работы), который ему необходим, или для пользования изделием по назначению, т.е. информация не дает полного представления о потребительских свойствах товара для компетентного выбора или для использования товара по назначению (например, швейная машинка предназначена для использования в быту, а не в производственных целях).

Также под недостаточно полной информацией следует понимать отсутствие какого-либо элемента информации из перечня обязательной информации, предусмотренного п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей.

**Так, информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:**

1. наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о

техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

**2.** сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

**3.** цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

*В соответствии с Федеральным законом от 2 декабря 1990 г. N 395-1 кредитная организация обязана определять в кредитном договоре полную стоимость кредита, предоставляемого заемщику – физическому лицу, а также указывать перечень и размеры платежей заемщика – физического лица, связанных с несоблюдением им условий кредитного договора*

4. гарантийный срок, если он установлен;
5. правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
6. информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
7. срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
8. адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
9. информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды;
10. информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).
11. указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
12. указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.



Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Если в результате нарушения права на информацию потребитель приобрел товар (работу, услугу), не обладающий необходимыми ему (потребителю) свойствами, он вправе вернуть товар продавцу и потребовать полного возмещения убытков. Однако надо учитывать, что критерий **«необходимые потребителю свойства»** допускает различные толкования.

Потребитель приобрел телевизор: При покупке ему была предоставлена информация о том, что товар изготовлен в Японии. Впоследствии выяснилось, что сборка телевизора производилась в Малайзии. Потребитель обращается в магазин с просьбой о расторжении договора. Строго юридически информация об изготовителе не является свойством товара, и продавец, извинившись за предоставление недостоверной информации, может отказать в удовлетворении требований потребителя.

Однако на ситуацию можно посмотреть с другой стороны; телевизор — это не столько набор деталей, собранных в определенной последовательности, сколько целый комплекс качеств, обеспечивающих использование товара в соответствии с его целевым назначением и поддержание в работоспособном состоянии. Если потребитель сможет доказать, что в результате приобретения телевизора, собранного в Малайзии, он лишился каких-либо привилегий в обслуживании телевизора, в сроке службы и т. д., — его требование о расторжении договора должно быть удовлетворено. Строго же говоря, **необходимые потребителю свойства товара — это те свойства, из-за которых и приобретается данный товар.**

! Если отсутствие информации повлекло невозможность использовать приобретенный товар (работу, услугу) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления

ему в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать полного возмещения убытков

! Если потребителю *не предоставлена* возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе отказаться от заключения договора и потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора. В том случае, если договор уже заключен, потребитель может в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (п.1 ст.12 закона).

При расторжении договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю), а продавец потребителю – уплаченные деньги.

---

## **НАДЛЕЖАЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

**Необходимая, достаточная, своевременная, на русском языке, в наглядной и доступной форме**

---

### **ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ, ИМПОРТЕРЕ)**

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя:

- адрес (местонахождение);
- фирменное наименование ( наименование изготовителя, исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- режим ее работы;

Если вид деятельности подлежит лицензированию (есть аккредитация): сведения о лицензии, о свидетельстве об аккредитации;

Если индивидуальный предприниматель: информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

**Правила продажи товаров и оказания услуг (потребители могут требовать предоставление более подробной информации)**

**Информация должна предоставляться и вне постоянного места торговли (оказания услуг)**

## О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ)

Информация должна содержать сведения:

- наименование технического регламента;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

В отношении продуктов питания:

- сведения о составе (в том числе:
  - использованных пищевых, биологически активных добавок;
    - информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов составляет более девяти десятых процента).
  - сведения о пищевой ценности;
  - сведения о назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
    - цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);
    - гарантийный срок, если он установлен;
    - правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
    - информацию об энергетической эффективности товаров;
    - срок службы или срок годности товаров (работ), а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни,

здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

– адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

– информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды;

– информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

– указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу);

– указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг;

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА (ИСПОЛНИТЕЛЯ)**

**Статья 12** Закона о защите прав потребителей устанавливает ответственность продавца (производителя, исполнителя) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце).

Таким образом, важность для потребителя достоверной и полной информации о товаре (работе, услуге) подчеркивается установлением в Законе РФ «О защите прав потребителей» специальной гражданско-правовой ответственности предпринимателей за правонарушения в этой области. От-

ответственность работников организаций за соответствующие правонарушения регулируется трудовым, административным и уголовным законодательством.

**Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие после передачи товара (работы, услуги) недостатки вследствие непредоставления покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуги).**

В том случае, если продавец (исполнитель) не предоставил потребителю *полной и достоверной информации о товаре*, потребитель вправе по своему выбору предъявить одно из требований, содержащихся в пунктах 1 – 4 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли – продажи.

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

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

Если исполнитель не предоставил полной и достоверной информации потребителю о выполненной работе (оказанной услуге), потребитель вправе выбрать один из видов

ответственности, предусмотренных пунктом 1 статьи 29 закона «О защите прав потребителей»:

- 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.

! Если же договор был уже заключен, непредставление информации о товаре (работе, услуге) рассматривается, как основание для потребителя в разумный срок в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков.

! Отказ потребителя от исполнения договора следует осуществлять путем письменного уведомления об этом другой стороны одновременно с предъявлением требований, предусмотренных данной нормой. При этом потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги), если это возможно по их характеру.

## **ВАЖНО ПОМНИТЬ!**

Ответственность продавца (исполнителя), установлена даже в том случае, если он предоставил информацию о товаре (работе, услуге), но она оказалась неполной или недостоверной.

В этом случае он несет ответственность, если именно в результате указанных недостатков информации в товаре (работе, услуге) возникли недостатки после его передачи потребителю. Речь идет о недостатках товара (работы, услуги), возникших вследствие действий самого потребителя, обусловленных ненадлежащей информацией, т.е. не по его вине.

Практически можно говорить о неполноте или недостоверности информации, относящейся к правилам и условиям эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги).

Нарушение, предусмотренное пунктом 2 статьи 12 Закона, является нарушением материальным, т.е. требующим для наступления ответственности определенных последствий, **в данном случае возникновения недостатков товара (работ, услуг), а также наличие причинной связи между ненадлежащей информацией и наступившими последствиями.**

Таким образом, речь идет о реализации доброкачественного товара, недостатки в котором появились в результате неполноты или недостоверности информации, предоставленной потребителю, о правилах его транспортировки, пользования, хранения.

**Продавец (исполнитель) не может быть освобожден от ответственности, даже если появление недостатка вызвано объективно действиями самого потребителя.**



В этом случае отсутствует его вина и, наоборот, имеется вина организации, ответственной за предоставление недостоверной и неполной информации.

Вместе с тем, в качестве ответственного лица изготовитель товара не указан, хотя именно он должен быть автором большей части упомянутой информации.

Поэтому продавец при приемке товара должен тщательно проверять наличие всей обязательной информации, фиксировать ее отсутствие, неполноту или недостоверность для предъявления изготовителю соответствующих требований. В случае реализации товара с указанной ненадлежащей информацией всю ответственность будет нести только продавец.

**Бремя доказывания причинной связи между непредоставлением надлежащей информации и возникновением недостатков в товаре возлагается на покупателя.** Если ему не удастся это доказать, то продавец будет освобожден от ответственности.

В результате предоставления недостоверной или неполной информации о товаре может наступить **причинение вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя, а также природным объектам**, находящимся в собственности (владении) потребителя, например, о продуктах питания, способах и правилах безопасного использования товара, его хранения и утилизации, о сроке службы (годности, реализации), необходимых действиях при его истечении и т.п.

Природными объектами следует считать земельные участки, растительность, источники воды и т.п. объекты.

Возмещение причиненного таким объектам вреда возможно только в том случае, если они находятся в собственности (владении) потребителя на основаниях, предусмотренных законом либо договором.

Необходимо отметить, что Закон практически лишает заинтересованную сторону при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных предоставлением недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), возможности ссылаться на осведомленность потребителя (в том числе профессиональную) в соответствующих вопросах.

Закон устанавливает однозначно, что **в этом случае необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).**

**Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает ответственность не только по нормам, указанным в нем, но и по нормам других нормативно-правовых актов.**

№ п/п	Законодательные акты РФ	Нарушения	Меры наказания	Уполномоченные рассматривать дела об АП
1.	Статья 14.4. КАПродажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением требований технических регламентов и санитарных правил	<p>1. Продажа товаров, выполнение работ либо <b>оказание населению услуг</b>, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке</p> <p>2. Продажа товаров, выполнение работ либо <b>оказание населению услуг с нарушением требований технических регламентов и санитарных правил или без сертификата соответствия</b> (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей</p>	<p>Штраф: гр. – от 1000 до 1500 рублей; д.л. – от 2000 до 3000 рублей; ю.л. – от 20000 до 30000 рублей</p> <p>Штраф: гр. – от 2000 до 2500 рублей (конфискация продукции); д.л. – от 4000 до 5000 рублей; и.п. - от 4000 до 5000 рублей (конфискация продукции); ю.л. – от 40000 до 50000 рублей (конфискация продукции)</p>	Потребитель

№ п/п	Законодательные акты РФ	Нарушения	Меры наказания	Уполномоченные рассматривать дела об АП
2.	<p>Статья 14.5. КАП Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральных законах случаях контрольно-кассовой техники</p>	<p>1. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при <b>отсутствии установленной информации об изготовителе</b> (исполнителе, про-давце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации</p>	<p>Штраф: гр. – от 1000 до 2000 рублей; д.л. – от 3000 до 4000 рублей; ю.л. – 30000 до 40000 рублей</p>	Роспотребнадзор

№ п/п	Законодательные акты РФ	Нарушения	Меры наказания	Уполномоченные рассматривать дела об АП
3.	Статья 14.8. КАП Нарушение иных прав потребителей	<p>1. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы</p> <p>2. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя</p> <p>3. Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом</p>	<p>Штраф: д.л. – от 500 до 1000 рублей; ю.л. – 5000 до 10000 рублей</p> <p>Штраф: д.л. – от 1000 до 2000 рублей; ю.л. – 10000 до 20000 рублей</p> <p>Штраф: д.л. – от 500 до 1000 рублей; ю.л. – 5000 до 10000 рублей</p>	Потребитель

Образец претензии  
Кому: ИП \*\*\*  
Ростовская область,  
г.Ростов-на-Дону, пр.Буденновский, 94, а/я 7

От кого: \*\*\*\*\*

## ПРЕТЕНЗИЯ

04 февраля 2011 года, я, \*\*\*\*\* по договору купли-продажи без номера, приобрела у ИП \*\*\*, (далее по тексту – «Продавец») товар – биостимулятор модели СЖКТ-4-«ДЮНЫ» стоимостью 89800 руб.

Мне предоставили недостоверную информацию о товаре, товар не отвечает заявленным качествам.

Согласно п. 2 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец, не представивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1-4 ст. 18 Закона, т.о. потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Данное требование, согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» должно быть удовлетворено продавцом в десятидневный срок. Поскольку на сегодняшний день стоимость товара составляет 89800 рублей, Продавец обязан уплатить мне именно 89800 рублей.

Учитывая вышеизложенное и на основании п. 1 ст. 18, п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»

## ТРЕБУЮ

– в течение десяти дней с момента получения настоящей претензии возратить мне 89800 рублей.

– в случае невыполнения данного требования вынуждена буду обратиться за защитой своих прав в суд. В этом случае с Продавца, помимо удовлетворения вышеуказанного требования, дополнительно будут взысканы следующие суммы:

– неустойка за нарушение срока возврата товара в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки (на основании п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

– компенсация морального вреда (на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

– штраф в размере 50 % цены иска (на основании п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

– расходы на оплату юридической помощи (на основании п. 1 ст. 100 Гражданского процессуального кодекса РФ);

– государственная пошлина и иные судебные расходы (на основании п. 1 ст. 98 ГПК РФ).

Ответ на данную претензию прошу дать в письменной форме и направить по вышеуказанному адресу.

Приложение: товарный чек (копия) 1шт.

20-05-2011 \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*.

## **ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

1. Если в организацию поступает претензия от потребителя, то ее необходимо принять и зарегистрировать с указанием даты, времени поступления, фамилии и должности лица ее принявшего. Если претензия потребителя не будет принята, то он может направить ее в адрес предприятия заказным письмом с уведомлением о вручении. Анонимные письма предприятия вправе не рассматривать.

2. Претензию следует рассмотреть и дать ответ заявителю в течение 10 календарных дней. В своем ответе не отступайте от предмета претензии, аргументируйте свою позицию, ссылайтесь на условия договора и положения закона (если уверены, что Вы правы). Отвечая на претензию потребителя, помните, что Ваш отзыв может быть использован в суде в качестве свидетельства позиции Вашей компании. Если есть возможность достичь соглашения с потребителем в досудебном порядке, обязательно укажите о своем намерении в ответе на претензию.

3. В случае, если потребителю предлагается какая-то компенсация, следует разъяснить порядок ее получения. Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы, даты, имени и координат получившего. В расписке должно быть указано, за что потребитель получил компенсацию. В случае, если компенсация производится не в денежном выражении а, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, необходимо получить письменное подтверждение согласия потребителя на такую форму компенсации.

4. Если потребителя не устроит ответ предприятия, то он вправе обратиться в суд.



ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ  
(РАБОТАХ, УСЛУГАХ),  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ  
ЗА НЕНАДЛЕЖАЩУЮ  
ИНФОРМАЦИЮ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman.  
Усл. печ. л. 1. Тираж 3000 экз.  
Заказ № 695.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:  
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.  
Тел. 248-47-89.  
E-mail: oooaltair\_office@mail.ru