**Памятка №7: Право на качество**

Эта памятка разъясняет, какие права имеет потребитель на получение качественного и безопасного товара или услуги. Понятие «право на качество» регулируется статьями 4, 7 и 8 Закона РФ «О защите прав потребителей».

**1. Право на качество товара или услуги**

В соответствии со статьей 4 Закона «О защите прав потребителей» товар или услуга, предоставляемые потребителю, должны быть надлежащего качества и соответствовать условиям договора или общим требованиям, предъявляемым к таким товарам и услугам.

**Качество товара или услуги должно:**

* Соответствовать целям, для которых подобные товары (услуги) обычно используются.
* Соответствовать информации, предоставленной производителем или исполнителем (описаниям, рекламе, маркировке).
* Быть пригодным для использования в течение всего гарантийного срока или срока службы (если они установлены).

**2. Право на безопасность товара или услуги**

Согласно статье 7 закона, товар или услуга должны быть безопасны для жизни, здоровья и имущества потребителя, а также для окружающей среды при соблюдении установленных условий эксплуатации.

**Товар считается безопасным, если:**

* Он не представляет угрозы при соблюдении правил использования;
* Вся необходимая информация по безопасности указана на упаковке, в паспорте изделия или в инструкции.

Если безопасность не обеспечена, потребитель вправе требовать возмещения ущерба в полном объёме (ст. 14 закона).

**3. Права потребителя при нарушении требований к качеству**

Если потребителю был продан товар ненадлежащего качества или оказана услуга с недостатками, он вправе требовать:

* Устранения недостатков за счет продавца (исполнителя);
* Замены товара на аналогичный;
* Соразмерного уменьшения стоимости товара (услуги);
* Возмещения расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами;
* Расторжения договора и возврата денежных средств.

Эти права закреплены в статье 18 закона и могут быть реализованы в течение гарантийного срока или срока службы, если они установлены.

**4. Пример заявления о нарушении права на качество**

*Заявление о нарушении права на качество*

*Продавцу ООО «Название магазина»*

*От Смирновой Марины Алексеевны*

*Адрес: г. Калуга, ул. Советская, д. 18, кв. 9*

*Телефон: +7 (999) 543-21-98*

*Дата покупки: 20.11.2024*

*Наименование товара: Блендер «XYZ»*

*Уважаемый продавец!*

*20 ноября 2024 года я приобрела в вашем магазине блендер «XYZ». В процессе эксплуатации обнаружено, что устройство перегревается и не справляется с основными функциями. На основании статей 4 и 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу заменить товар на аналогичный или вернуть уплаченную сумму.*

*Приложения: копия чека.*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**5. Рекомендации потребителям**

* **Изучайте условия эксплуатации товара** и следите за соблюдением этих условий.
* **Проверяйте сертификаты качества** при покупке техники и продуктов.

**Запрашивайте документы, подтверждающие гарантию** — они помогут при предъявлении претензии.