Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

 Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на ее территорию регулируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-I «О защите прав потребителей» (далее Закон), Правилами продажи товаров по договорам розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. № 2463 (далее-Правила).

 Предприятия розничной торговли в местах продажи товаров должны обеспечить для потребителей условия для получения любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

В соответствии со ст. 9 «Закона о защите прав потребителей» (далее- Закон) продавец-организация обязана предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации, ее местонахождение и режиме работы. Продавец-индивидуальный предприниматель доводит сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. **Данную информацию продавец размещает на вывеске**. В случае, если никакой информации нет, лучше обойти стороной данную торговую точку.

К продаже допускаются ювелирные изделия только при наличии оттиска государственного пробирного клейма, а для изделий российского производства еще и оттиска именника.

Государственное пробирное клеймо состоит из знака удостоверения, представляющего из себя женскую голову в кокошнике в профиль, повернутую направо, знака пробы – цифры, показывающие значение пробы сплава, т.е. количество массовых частей драгоценного металла в тысяче массовых частей сплава.

Именник содержит информацию о производителе (индивидуальный код), года выпуска изделия и территориальной инспекции, к которой относится изготовитель.

*Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра российского производства без оттиска государственного пробирного клейма.*

Продажа ограненных драгоценных камней осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень.

**Внимание!**Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием:

 -наименования изделия и его изготовителя (или импортера и страны происхождения (производства) изделия);

  -артикула и (или) модели;

 -общего веса изделия;

 -наименования драгоценного металла и его пробы;

 -наименования, веса, формы огранки и качественно-цветовых характеристик вставок драгоценных камней;

 -наименования вставок, не относящихся к драгоценным камням;

 -цены изделия.

 Приобретая изделие со вставкой, обращайте внимание на наличие полной информации, которая должна содержать следующие сведения: количество камней в изделии; вид камня; количество граней и форма огранки, цифровая характеристика цвета и чистоты через дробь, например: 3/5 или 2/3; вес суммарный в каратах.

**Рекомендуем обратить внимание** на следующую информацию, которую изготовитель обязан предоставить при маркировании своего изделия:

"облагороженный" - означает, что драгоценный камень, закрепленный в ювелирном изделии, подвергся обработке, изменившей качественно-цветовые характеристики;

"составной" - означает, что вставка состоит из 2 и более частей, при этом драгоценные камни составной вставки должны быть поименованы;

"синтетический (выращенный)" или "имитация"- означает, что указанный минерал имеет искусственное происхождение.

**Важно!** Продавец обязан иметь поверенное весоизмерительное оборудование для проверки веса ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней и по требованию потребителя в его присутствии обязан произвести взвешивание приобретенного изделия.

При передаче приобретенного товара потребителю продавец проверяет соответствие ювелирного изделия данным, указанным на ярлыке, а для ограненных драгоценных камней - соответствие сертификату на каждый ограненный драгоценный камень

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь потребительскую упаковку.

**Актуальная информация!** На сегодняшний день ювелирные изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированные ограненные драгоценные камни можно купить дистанционным способом.

        При дистанционном способе продажи товара возврат ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней у этого продавца.

В случае обнаружения в приобретенном товаре недостатка необходимо письменно заявить продавцу (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю) одно из требований п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

|  |  |
| --- | --- |
| Требование потребителя | Сроки удовлетворения требования |
| * *о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);*
 | в течение **семи календарных дней** со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение **двадцати дней** |
| * *о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*
 | в течение **семи календарных дней** со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение **двадцати дней** |
| * *о соразмерном уменьшении покупной цены;*
 | в течение **десяти дней** со дня их предъявления. |
| * *о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.*
 | **незамедлительно**, то есть в минимальный срок, а срок определяемый соглашением сторон в письменной форме, не может превышать 45 дней. |
| *об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы.* *По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.* | в течение **десяти дней** со дня их предъявления. |

При этом потребитель вправе потребовать также полного **возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

 Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

 Требование о замене изделия с недостатками на изделие надлежащего качества такой же марки (модели, артикула) или о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков потребитель имеет право предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

 При получении претензии потребителя, **продавец** (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара и о чем должен сообщить продавцу.

 В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза проводится в сроки, установленные ст. ст. 20, 21 и 22 Закона «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующего требования потребителя.

 Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

 Если экспертиза установит, что недостатки обуви являются ***производственными***, продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование.

 Если экспертиза установит, что недостатки обуви являются ***эксплуатационными***, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру)расходы на ее проведение.

 *Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.*

За получением подробной консультации и правовой помощи  потребители могут обращаться:

— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;

— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail: zpp.center@yandex.ru

— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).