

15 марта – Всемирный день защиты прав потребителя





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»



История потребительского движения

- ❖ Лига потребителей 1891 г. Нью-Йорк.
- ❖ Нидерландский союз потребителей 1954 г.
- ❖ Выступление Д.Ф. Кеннеди 15 марта 1962г. перед Конгрессом США о правах потребителей.
- ❖ Резолюция Генеральной ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 г., закрепила 8 прав потребителей.
- ❖ Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.





**Азбука
потребителя**

Основные права потребителей, закрепленные Законом РФ «О защите прав потребителей»

- ❖ 1. На просвещение в области защиты своих прав
- ❖ 2. На надлежащее качество товаров
- ❖ 3. На безопасность товаров
- ❖ 4. На информацию
- ❖ 5. На возмещение морального вреда
- ❖ 6. На судебную защиту
- ❖ 7. На государственную, общественную защиту



Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав

- ❖ Обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы,
- ❖ а также через организацию системы информации о правах потребителя.



**КОММУНИКАЦИИ,
ВЕНТИЛЯЦИЯ**

ЦЕНТР ДОПУСКА И ПРОТЕСТОВ
ПРАВАМИ ПОСРЕДСТВОМ ПОДДЕРЖКИ
ИССЛЕДОВАНИЙ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОР. ОКРУГА
ПРОСВЕТА
РЕГИОНАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЗНАНИЯ -
НАРОДУ!**

**Городская
межведомственная
комиссия
по защите прав
потребителей**



Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг

- ❖ Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.



Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

- ❖ Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении, транспортировке и утилизации были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу.



Право потребителей на информацию

- ❖ Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых товарах (работах, товарах) и режиме его работы на русском языке



Право потребителей на возмещение морального вреда

причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Под **моральным вредом** понимаются устойчивые (а не временные) физические страдания и нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, смертью близких, невозполнимыми имущественными потерями.



Право на государственную, общественную защиту



ТРЕБУЮ
СОБЛЮДЕНИЯ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЯ!

- ❖ В нашей стране общественные организации потребителей возникли раньше, чем государственные органы. В 1989 г. Общества потребителей, действующие на территории СССР, объединились в Федерацию обществ потребителей СССР, затем РСФСР.
- ❖ Работает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее тер. органы исполнительной власти, органы м/су.

Право потребителя на судебную защиту своих прав

❖ Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

*безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица;



Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- *соразмерного уменьшения
покупной цены;
- *замену на товар аналогичной
марки (модели);
- *замены на такой же товар
другой марки(модели,
артикула) с соответствующим
перерасчетом покупной цены;
- *расторжения договора и
возмещения понесенных
убытков.



Существенные недостатки

- ❖ Неустраняемые;
- ❖ Те, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени;
- ❖ Те, которые выявляются неоднократно или проявляются вновь после их устранения;
- ❖ Другие подобные недостатки.



Следует помнить, что:

- ❖ Обмену подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества;
- ❖ Потребитель может обменять товар только на аналогичный приобретенному, но другой расцветки, фасона, формы, габаритов;
- ❖ Потребитель имеет право обменять товар лишь в течении 14 дней, не считая дня его покупки;



Следует помнить, что:

- ❖ Обмену подлежат только те товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром;
- ❖ Просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар.



**Перечень непродовольственных
товаров надлежащего качества, не
подлежащих возврату или обмену
на аналогичный товар других
размера, формы, габарита,
фасона, расцветки, или
комплектации**



**(утв. Постановлением Правительства
РФ от 19 января 1998 г. №55)**

- ❖ 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях.
- ❖ 2. Предметы личной гигиены
- ❖ 3. Парфюмерно-косметические товары.
- ❖ 4. Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы отпускаемые в метраж.
- ❖ 5. Швейные и трикотажные изделия.
- ❖ 6. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.



- ❖ 7. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры)
- ❖ 8. Изделия из драгоценных металлов с драгоценными камнями.
- ❖ 9. Автомобили, прицепы номерные агрегаты к ним.
- ❖ 10. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены сроки годности.
- ❖ 11. Гражданское оружие и патроны к нему.
- ❖ 12. Животные и растения.
- ❖ 13. Непериодические издания (книги, календари, издания, воспроизведенные на технических носителях)



Срок службы-

- ❖ Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине .В течение 10 лет(если не установлен другой срок) со дня продажи.



Срок годности-

- ❖ Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы). Срок годности начинает течь со дня изготовления.



Гарантийный срок



- ❖ Может быть установлен в договоре купли-продажи продавцом товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет; 5 лет- по недвижимости, если не установлен больший срок).



- ❖ Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств.
- ❖ Для сезонных товаров(одежда, обувь и др.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона исходя из климатических условий.



**Перечень технически сложных товаров,
в отношении которых требования
потребителя об их замене подлежат
удовлетворению в случае обнаружения в
товарах существенных недостатков**



**(утв. постановлением правительства
РФ от 13 мая 1997 г. №575)**

Подлежат замене

- ❖ 1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.
- ❖ 2. Мотоциклы, мотороллеры.
- ❖ 3. Снегоходы.
- ❖ 4. Катера, яхты, лодочные моторы
- ❖ 5. Холодильники и морозильники.
- ❖ 6. Стиральные машины автоматические.
- ❖ 7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.
- ❖ 8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки.



Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара

(утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55)

- ❖ 1. Автомобили, мотоциклы, прогулочные суда.
- ❖ 2. Мебель.
- ❖ 3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях.
- ❖ 4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи.
- ❖ 5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.



Грамотный потребитель

- ❖ Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- ❖ Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- ❖ Всегда читает инструкцию и следует ей;
- ❖ Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- ❖ Предъявляет только обоснованные претензии



