

Министерство образования и науки
Российской Федерации
Санкт – Петербургский национальный исследовательский университет
информационных технологий, механики и оптики
Факультет пищевых биотехнологий и инженерии

Закон РФ «О защите прав потребителей»



ВЫПОЛНИЛА СТУДЕНТКА
ГРУППЫ Т4230: КОПЫЛОВА ТАТЬЯНА
ПРИНЯЛ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ:
ЗАБОДАЛОВА Л.А.

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.

«О защите прав потребителей»



Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Где можно получить информацию о своих правах ?

Отдел по защите
прав потребителей
Роспотребнадзора
Т. 66-06-96

Комитет по торговле,
общественному
питанию, бытовым
Услугам и защите
Прав потребителей
Т. 74-12-49

Районный отдел
по защите прав
потребителей

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

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;

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) 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 (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) 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 (работы, услуги) - 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 (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном 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 (иностранном 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.



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

Права потребителя



СТАТЬЯ 1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Нормативно – правовые акты,
гарантирующие соблюдение прав
потребителей:



СТАТЬЯ 4. КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)



1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.
2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.
3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.
4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.
5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

СТАТЬЯ 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА) В ОБЛАСТИ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКА СЛУЖБЫ, СРОКА ГОДНОСТИ ТОВАРА (РАБОТЫ), А ТАКЖЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА НА ТОВАР (РАБОТУ)



4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

СТАТЬЯ 8. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ) И О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.



СТАТЬЯ 9. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

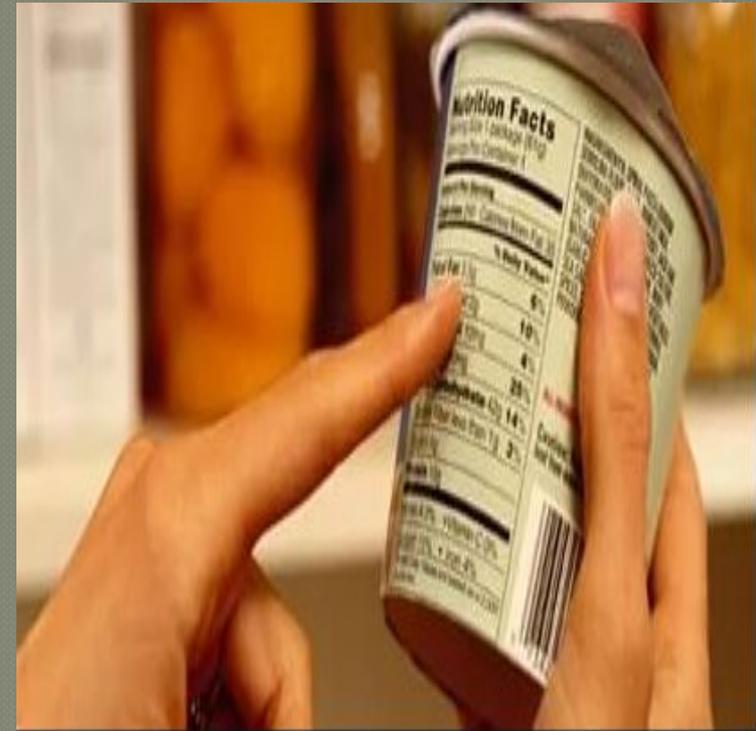
Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

СТАТЬЯ 10. ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.



2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- 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;
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;

- ⊙ правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- ⊙ 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;
- ⊙ 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;
- ⊙ адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- ⊙ информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;
- ⊙ информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- ⊙ указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- ⊙ 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.
- ⊙ 3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).
- ⊙ Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

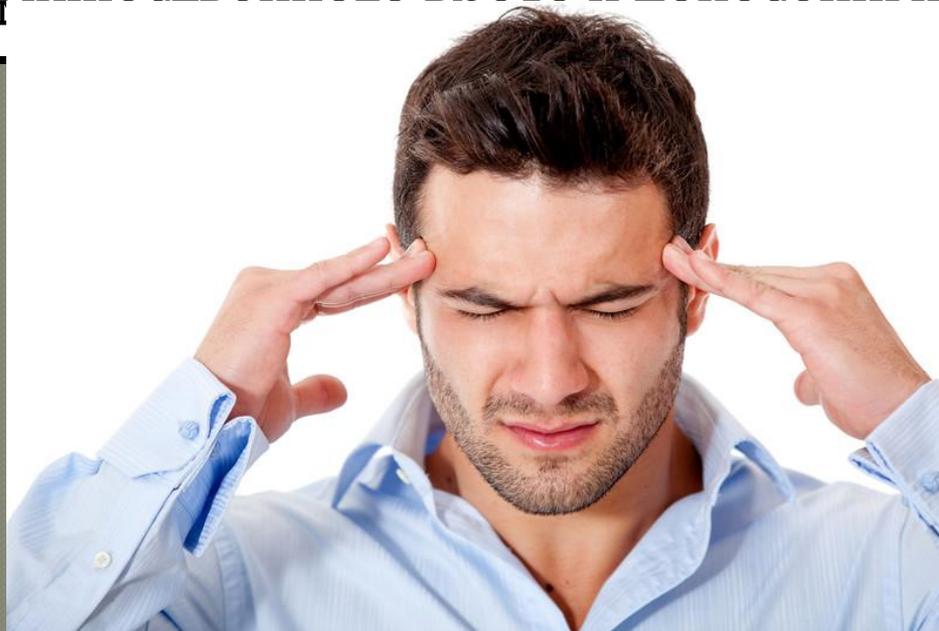
СТАТЬЯ 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА) ЗА НЕНАДЛЕЖАЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ)

- 3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.
- 4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

СТАТЬЯ 15. КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения и убытков. _____: потребителем



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.

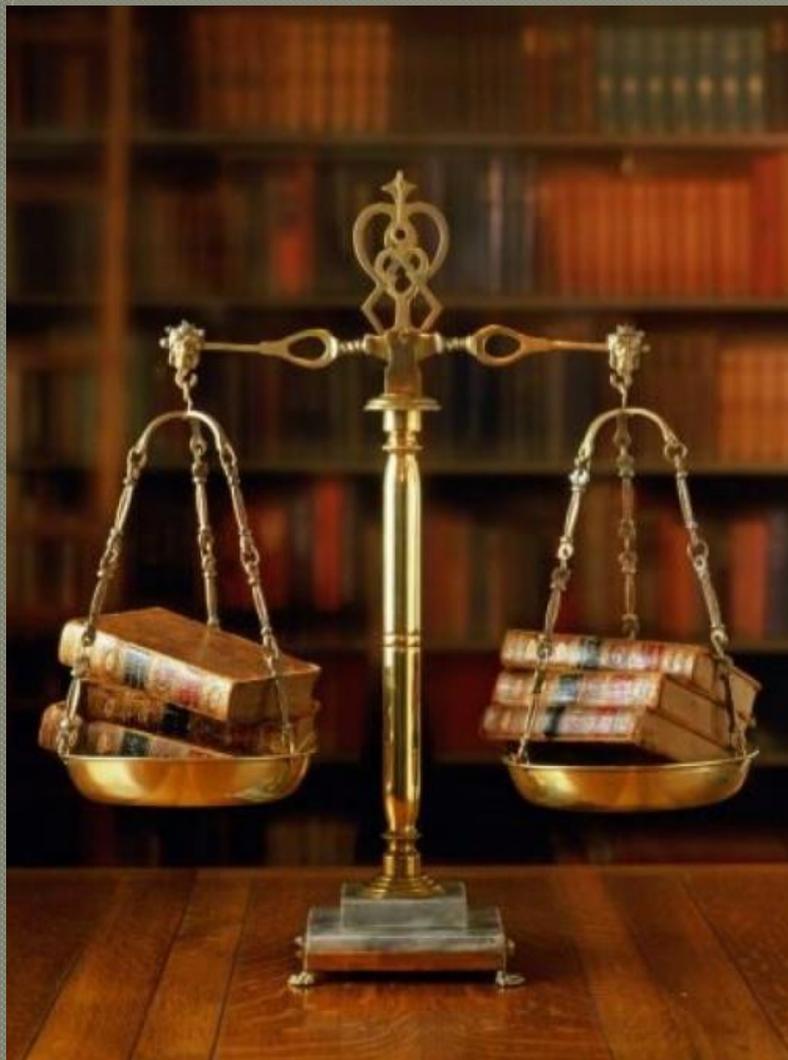
Статья 17. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- ◎ нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- ◎ жительства или пребывания истца;
- ◎ заключения или исполнения договора.
- ◎ Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.



Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

СТАТЬЯ 18. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- ⊙ потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- ⊙ потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- ⊙ потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- ⊙ потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- ⊙ отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
- ⊙ По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.



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;



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

Продовольственные товары



*Основываясь на статьях №492 ГК России и №2 ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», в качестве продовольственного продавца должен передать товар, **пригодный для употребления в пищу.***

Покупатель, согласно закону «О защите прав потребителей», может оформить отказ от приобретения, если обнаружит, что товар является ненадлежащего качества.

Некачественным же считается товар, по объективным причинам не годящийся к употреблению по прямому назначению.

Для продовольственной группы **объективными причинами** могут являться:

- ⊙ истекший **срок годности**;
- ⊙ **несоответствие информации**, указанной на упаковке, и ее содержания;
- ⊙ наличие в товаре посторонних или вредных **примесей, насекомых**.
- ⊙ Такие продукты питания **подлежат возврату** обратно в магазин, и покупатель будет прав по закону.

На его усмотрение в магазине должны:

- ⊙ **поменять** товар на аналогичный;
- ⊙ **вернуть** деньги полностью;
- ⊙ **уменьшить стоимость**, если покупатель готов использовать товар дальше.





Если продуктом здоровью потребителя уже нанесен вред, то он вправе требовать **возмещения убытков**. Делать это придется, скорее всего, уже через суд. Главное в таком случае не врать и не жертвовать собой, употребляя **испорченный продукт**, зная о последствиях.

Закон на стороне покупателя только тогда, когда тот **страдает по незнанию**. В нем указано, что потребитель **не обязан** разбираться в информации, указанной на упаковке продукта, и вообще быть осведомленным о его свойствах.

Эта часть закона работает, например, если в информации о продукте говорится о его **гипоаллергенности**, а он все-таки вызывает у человека аллергическую реакцию, или же если в составе не указано какое-то из веществ, которое также **неблагоприятно** отражается на самочувствие потребителя.

Доказательства правоты покупателя



Доказательством может служить указанная на упаковке товара информация.

Мало кто из продавцов будет спорить с тем, что 20 июня уже прошло, если в момент покупки на дворе 22 июня того же года.

Особенно полезен в таком случае чек, где указана дата покупки и наименование товара с артикулом.

Если нет чека, то для доказательства своей правоты можно привлечь **свидетелей покупки**. В крайнем случае можно попросить просмотреть **камеры видеонаблюдения**. Хотя на такие уступки по личной просьбе покупателя в магазине вряд ли пойдут – имеют право.

Также можно сравнить показания потребителя и **артикул на товаре** с отчетными документами и перечнем товаров, реализуемых в магазине, к которому предъявляется претензия.

В случае, если все перечисленные методы не работают, или покупатель ссылается только на **личные ощущения** (не нравится запах, вкус кажется подозрительным), то необходимо провести экспертизу продукта. Если экспертиза подтвердит **неудовлетворительное качество** продукта, покупатель через суд сможет потребовать возмещения стоимости и даже компенсацию издержек.

Если отсутствует чек при возврате продовольственных товаров ненадлежащего качества

Здесь закон на стороне честных потребителей. Если чека у покупателя нет, а претензия по качеству продовольственного товара есть, удовлетворение его требования все еще возможно. Но для этого придется доказать, что данный товар был действительно приобретен в определенном месте с уже имеющимися дефектами.

Помочь смогут свидетели, если вдруг есть возможность с ними связаться: например, если покупатель приходил в магазин с друзьями. На камеры наблюдения рассчитывать не стоит, ведь пока факт покупки не доказан, никто не обязан делиться записями.



Если отсутствует чек при возврате продовольственных товаров ненадлежащего качества

Также для доказательства своей правоты потребитель может попросить о проведении **идентификации артикулов** и других данных по товару, указанных на упаковке продукта и в накладных магазина.

Таким образом, возврат продовольственных товаров ненадлежащего качества — процедура непростая и **строго ограниченная законом**.

Можно рассчитывать на уступчивость продавцов, но лучше на себя самого и знание своих прав. В крайнем случае следует помнить, что на защите прав покупателя стоят серьезные организации, такие как **Роспотребнадзор, Санэпидемстанция, ОЗПП** и другие.

Потребителю любых товаров следует быть внимательным при совершении покупки и **тщательно проверять качество** выбранного продукта еще до того, как он окажется у кассы. Нужно обращать внимание на маркировку товара, его внешний вид, вкус, цвет и запах — если продукт предназначен для **питания**.



Санитарная
Эпидемиологическая
Служба



РОСПОТРЕБНАДЗОР