



Комитет по развитию
предпринимательства
и потребительского рынка
Санкт-Петербурга



Комитет по образованию
Санкт-Петербурга

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕ



Петербургская
марка
качества

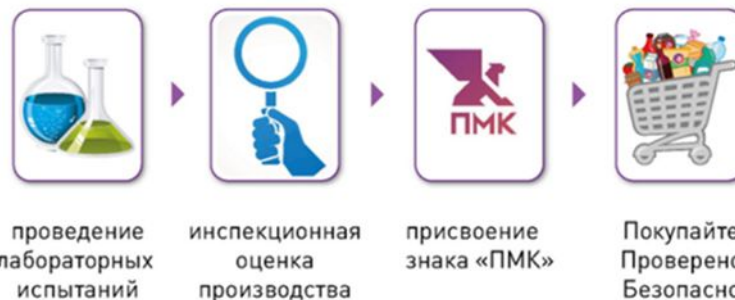
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«ЦЕНТР КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ»

ЦКК ЦЕНТР
КОНТРОЛЯ
КАЧЕСТВА

ПЕТЕРБУРГСКАЯ МАРКА КАЧЕСТВА

«Петербургская марка качества» – это городской знак качества, созданный для продвижения качественных и конкурентоспособных товаров и услуг местных производителей, информирования жителей Санкт-Петербурга о наличии таких товаров.

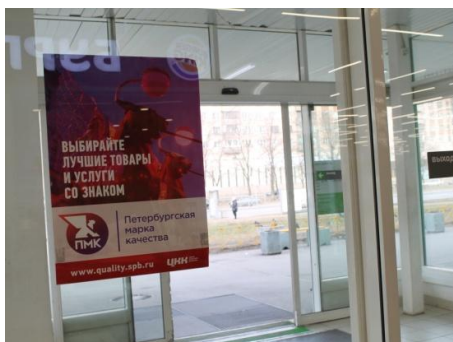
ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ЗНАКА «ПМК»



Знак «ПМК» присваивается:

- Продовольственным товарам
- Промышленным товарам
- Услугам

ЗНАК «ПЕТЕРБУРГСКАЯ МАРКА КАЧЕСТВА»



ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №1

- Каждый человек имеет право на информацию о товарах и услугах, необходимую для обоснованного выбора, право на защиту в случае мошеннически ложных или вводящих в заблуждение информации, рекламы, надписей на товарах либо иной практики.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №2

- Каждый человек имеет право на безопасность товаров и услуг — право быть защищенным от продуктов, работ и услуг, опасных для здоровья, жизни и имущества потребителя.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №3

- Каждый человек имеет право на выбор товаров и услуг — возможность доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №4

- Каждый человек имеет право на защиту — право быть выслушанным: отстаивать свои интересы, побуждать правительственные и другие осуществляющие государственную политику органы принимать предложения потребителей к рассмотрению при формировании и осуществлении экономических и иных аспектов политики.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №5

- Каждый человек имеет право на возмещение ущерба — на удовлетворение основных претензий и возможность пользоваться правовой помощью для их удовлетворения.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №6

- Каждый человек имеет право на удовлетворение основных потребностей — на основные базовые товары и услуги, обеспечивающие выживание.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №7

- Каждый человек имеет право на потребительское образование — право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность по части отстаивания своих потребительских прав, а также воздействия на сферы производства и реализации товаров и услуг.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ №8

- Каждый человек имеет право на здоровую окружающую среду.

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Гражданский кодекс РФ (часть вторая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.
- Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» от 19.01.1998 № 55.
- Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» от 15.08.1997 № 1025.

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству.

Существенный недостаток – это недостаток, который:

- делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением
- не может быть устранен
- проявляется вновь после устранения
- для устранения которого требуются большие затраты
- вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора

Главное отличие существенного недостатка от недостатка, состоит в том, что он делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ИНФОРМАЦИЮ

Продавец обязан довести до сведения потребителя:

- Фирменное наименование организации
- Место нахождения организации
- Режим работы продавца (исполнителя)

Потребителю должна быть предоставлена информация:

- О товарах (работах, услугах)
- Об изготовителе (исполнителе, продавце)
- О порядке приобретения товаров (работ, услуг)

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ТОВАРОВ

Потребитель вправе потребовать:

- 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, причем потребитель обязан вернуть товар с недостатками.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБ ИЗМЕНЕНИИ ПОДЛЕЖАТ УДОВЛЕТВОРЕНИЮ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРАХ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания.
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания, предназначенные для движения по дорогам общего пользования.
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания.
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания, специально предназначенные для передвижения по снегу.
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания.
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБ ИЗМЕНЕНИИ ПОДЛЕЖАТ УДОВЛЕТВОРЕНИЮ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ

В ТОВАРАХ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ (продолжение)

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОМ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ	СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЯ
Устранить недостатки в товаре.	Не более 45 дней.
Предоставить на период ремонта или замены аналогичный товар длительного пользования.	В течение 3-х дней со дня предъявления требования.
Заменить товар ненадлежащего качества на новый товар.	В течение 7 дней со дня предъявления требования. При необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней. При отсутствии необходимого товара – в течение месяца.
Выплатить деньги при требовании о: <ul style="list-style-type: none">соразмерном уменьшении покупной цены;возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;возврате уплаченной за товар денежной суммы;возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества.	В течение 10 дней со дня предъявления требования.

ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА¹

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства
 2. Мебель
 3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях
 4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи
-

¹ Утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55

ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ

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 и другие товары, отпускаемые на метраж
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
7. Товары бытовой химии
8. Мебель бытовая

ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ (продолжение)

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)
12. Животные и растения
13. Непериодические издания

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ

Потребитель вправе потребовать:

- 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.
- Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если:

- В установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем
- Обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги).
- Иные существенные отступления от условий договора.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ



1



2

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ОБУВИ



1



2



3

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ



1



2



3

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»



Санкт-Петербургская Региональная Общественная Организация
«Региональный Центр по соблюдению прав потребителей»



Санкт-Петербургское региональное отделение Общероссийского
общественного движения в защиту прав
и интересов потребителей «Объединение потребителей России»



Роспотребнадзор