

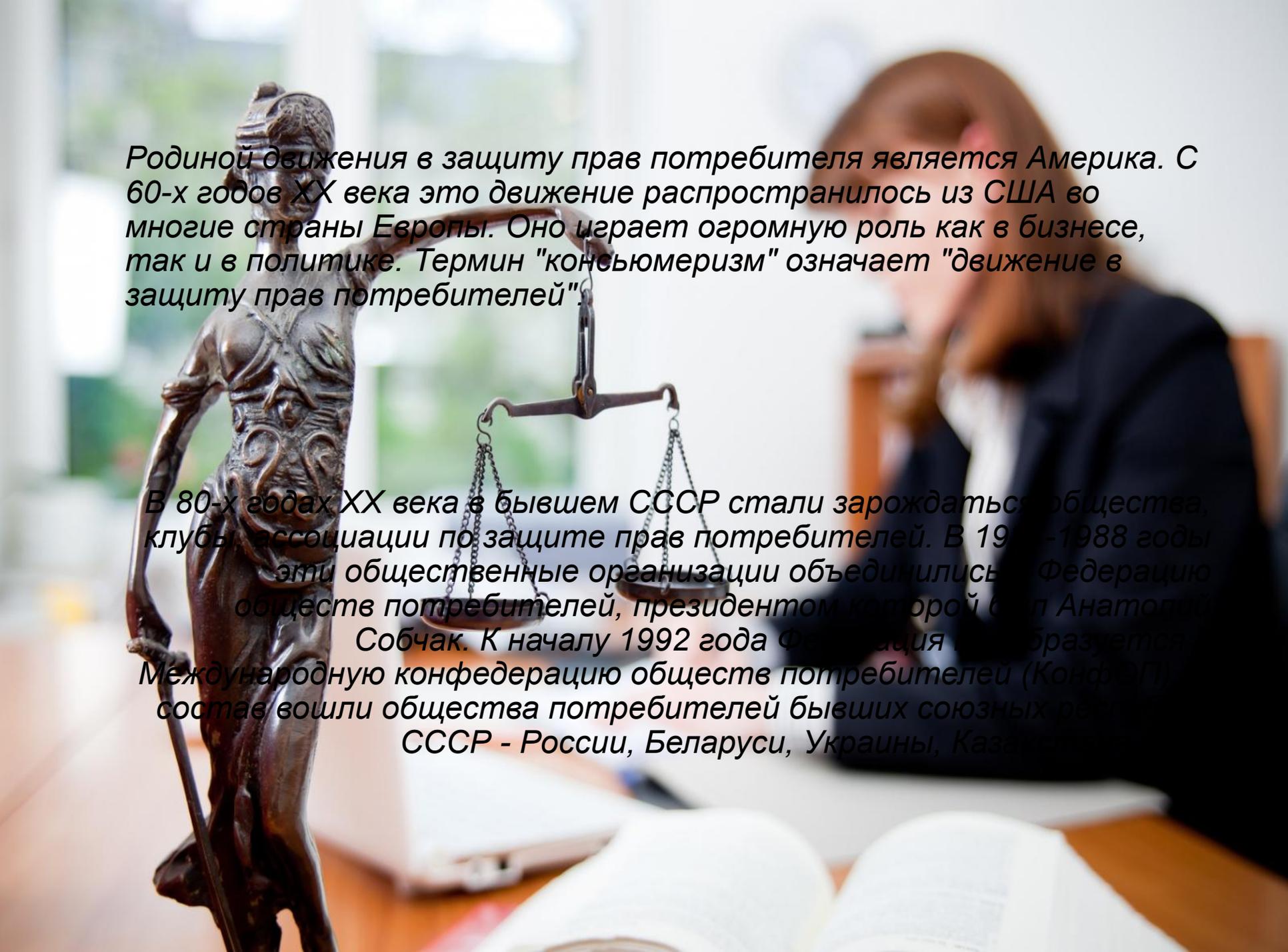
Защита прав потребителей



Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

- *Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально-экономической политики государства.*
- *До недавнего времени потребители в нашей стране по существу были бесправны. Производители товаров и услуг, торговля диктовала им свои условия. Ведомственные нормативные акты и инструкции ограничивали права потребителя и не давали им возможности предъявить свои обоснованные претензии .*





Родиной движения в защиту прав потребителя является Америка. С 60-х годов XX века это движение распространилось из США во многие страны Европы. Оно играет огромную роль как в бизнесе, так и в политике. Термин "консьюмеризм" означает "движение в защиту прав потребителей".

В 80-х годах XX века в бывшем СССР стали зарождаться общества, клубы, ассоциации по защите прав потребителей. В 1984-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак. К началу 1992 года Федерация преобразовалась в Международную конфедерацию обществ потребителей (КонфОП), в состав вошли общества потребителей бывших союзных республик СССР - России, Беларуси, Украины, Казахстана.

*7 февраля 1992 принят закон
(17 декабря 1999г.
изменения)*

*«О защите прав
потребителей».*



- *Закон издан для регулирования отношений, возникающие между потребителями и предпринимателями, установления прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их жизни и здоровья, получения информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещения потребителей, государственной и общественной защитой их интересов, объединения в общественные организации потребителей, а также определении механизма реализации этих прав.*



Основные понятия применяемые в Законе:

- **потребитель** - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд; **изготовитель** - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги;
- **продавец** - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации;
- **исполнитель** - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, реализующие товары по договору купли-продажи;
- **стандарт** - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством РФ устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг); **обязательная сертификация** - подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (р,у) обязательным требованиям стандарта;

- **недостаток** - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товаре (р,у), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);
- **существенный недостаток** - недостаток который делает невозможным или недопустимым использование товара (р,у), в соответствии с его целевым назначением либо не может быть устранён в отношении данного потребителя, либо для его устранения требуются большие затраты труда и времени, либо делает товар (р,у) иным чем предусмотрено договором, либо проявляется вновь после его устранения;
- **изготовитель**- организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Основные права потребителя:

- на качество;
- на безопасность;
- на информацию;
- на возмещение ущерба;
- на судебную защиту.



Глава I

Права потребителя и ответственность за нарушение прав потребителя.

Потребитель имеет право на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные стандарты.

Статья 7. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, имущества, а также окружающей среды.

Статья 8. Право потребителя на информацию.

Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы.

Статья 12. Ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре.

В случае если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), а также изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло:

- приобретение товара (работы, услуги) не обладающего необходимыми потребителю свойствами, **потребитель** вправе расторгнуть договор и потребовать возмещение причинённых ему убытков;*
- невозможность использования приобретённого товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления в разумно короткий срок надлежащей информации.*

Статья 19. Сроки предъявления требований по поводу недостатков товара.

Потребитель вправе предъявить требования, которые установлены статьей 18, если недостатки товара были обнаружены в течении гарантийного срока. Если гарантийного срока нет то в течение 6 месяцев, а в отношении недвижимого имущества - не позднее 2 лет, если более длительные сроки не были предусмотрены договором.

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар не подошёл по форме, габаритам или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара ненадлежащего качества в течении четырнадцати дней , не считая дня его покупки.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).

Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе; соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу;*
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (стирки, химической чистки), или возмещение понесённых им расходов по исправлению недостатков своими средствами или третьим лицом.*

Статья 32. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы.

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы во всякое время, уплатив исполнителю вознаграждение за выполненную работу и возместив ему прямые убытки, причинённые расторжением договора.

**Статья 45. Права общественных объединений
потребителей (их ассоциаций,
союзов).**

*Граждане вправе объединяться на добровольной
основе в общественные объединения
потребителей.*

Глава II

Способы защиты прав потребителя.

- **Судебная защита прав потребителей.(ст.17)**
- **Полномочия федерального антимонопольного органа.(ст.40)**
- **Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)(ст.42)**
- **Санкции, налагаемые федеральным антимонопольным органом, федеральным органом по стандартизации, метрологии и сертификации и другими федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров(работ, услуг)(ст.43)**

***Органы занимающиеся защитой прав
потребителя.***

Глава III

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;*
- анализировать договоры, заключаемые продавцом с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей.*

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РФ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Наш адрес: г. Санкт-Петербург, Владимирский
проспект, 17, корп. 1

Телефон:

+7 (812) 213-21-79

E-mail: vorros@гражданскаяконсультация.рф

График работы: Пн - Вс:

Ежедневно с 09:00 до 21:00