

**Потребителей права  
Будем знать как  
дважды два**





**потребитель**



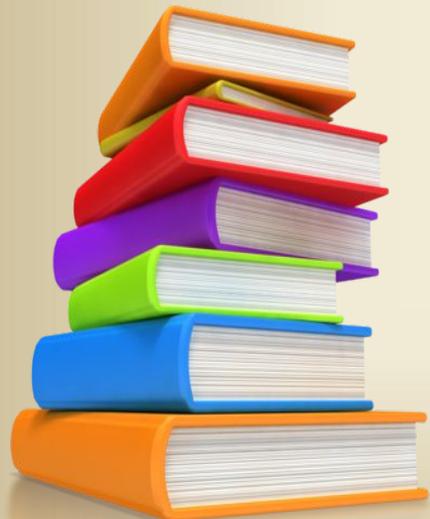
# История потребительского движения

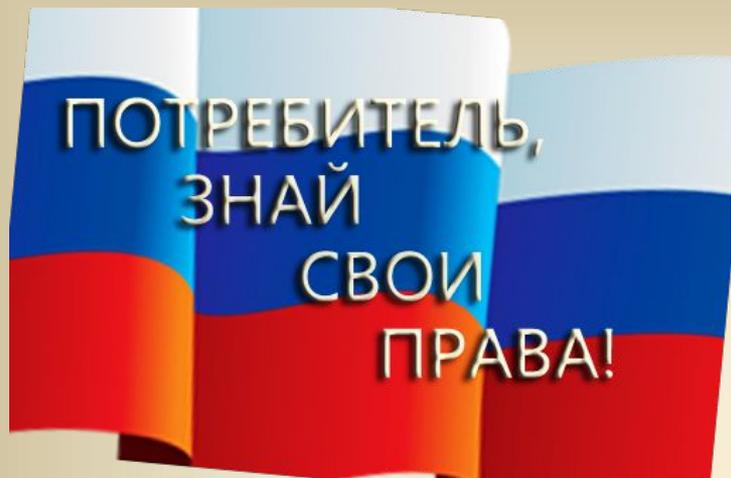


- Лига потребителей 1891 г. Нью-Йорк.
- Нидерландский союз потребителей 1954 г.
- Выступление Д.Ф. Кеннеди 15 марта 1962 г. перед Конгрессом США о правах потребителей.
- Резолюция Генеральной ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 г., закрепила 8 прав потребителей.
- Закон РФ «О защите прав потребителей»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

# Согласно закону «О защите прав потребителя» потребители имеют

- следующие права:**
- на просвещение в области защиты прав потребителей (ст. 3);
  - на надлежащее качество товара (ст. 4);
  - на безопасность товара (работы, услуги) (ст. 7);
  - на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) (ст. 8-10);
  - на компенсацию морального вреда (ст. 15);
  - на судебную защиту (ст. 17);
  - на обмен товара надлежащего качества (ст. 25);
  - на государственную, общественную защиту (ст. 40-46).





# 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.**

# **Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг**



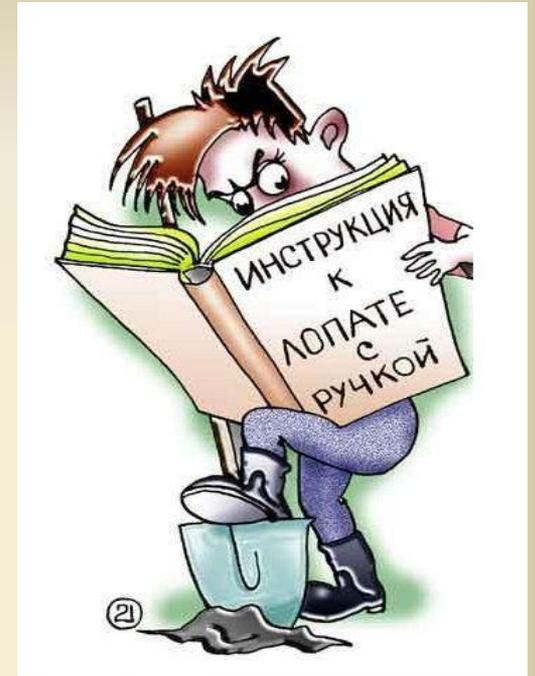
**Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.**



# 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) предоставление 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



- 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.

## Защита прав потребителей в г. Ишимбай



 **Отдел потребительского рынка, услуг и предпринимательства администрации муниципального района Ишимбайский район.**

**Начальник отдела:** 453203, г. Ишимбай, ул. Революционная, 3, кабинет № 12  
**Телефон:** 2-34-38

**Специалист по защите прав потребителей:** 453203, г. Ишимбай, ул. Революционная, 3, кабинет № 9  
**Телефон:** 3-37-76 **E-mail:** [ishimbaitorg@mail.ru](mailto:ishimbaitorg@mail.ru)

 **территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Салават и Ишимбайском районе.**

**Начальник:** 453252, г. Салават, ул. Хмельницкого, 70  
**Телефон:** (34763) 5-07-61 **e-mail:** [rpnr08@rpnr.ufanet.ru](mailto:rpnr08@rpnr.ufanet.ru)



# 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

- Неустранимые;
- 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 непроизвольные 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;
- 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.

- приборы и аппаратуру медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты;
- зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары;
- парфюмерно-косметические товары;
- ткани, товары из нетканых материалов, линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие товары, отпускаемые на метраж;
- изделия из стекла и хрусталя, белье, изделия кухонно-ночные;
- соки и напитки, сувениры и сувенирные, изделия упаковочные материалы;
- товары бытовые, книги, мелочи, карандаши;
- мебель бытовая;
- изделия из драгоценных металлов;
- автомобили и мототранспортные средства;
- технически сложные товары бытового назначения;
- оружие, патроны к нему;
- животные и растения;
- книги брошюры, альбомы, нотные издания и т.д.

Какие качественные товары нельзя обменять?

**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.



# 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.

**Права потребителей  
знай досконально,  
они тебе в  
жизни  
реально  
помогут**

