

# Тема: Рациональный потребитель. Защита 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»



Рациональный  
потребитель – это  
тот потребитель,  
который извлекает  
максимальную  
полезность от  
потребления товаров  
и услуг

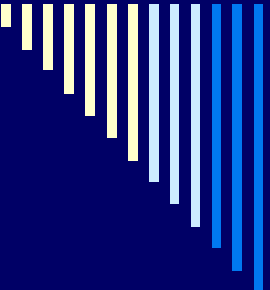
# История потребительского движения

---

- 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.

**Защита прав потребителя – система мер, с помощью которых государственная власть охраняет законные интересы граждан в системе покупки товаров или оказания услуг.**



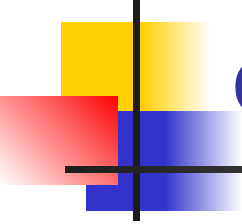


# Основные права потребителей, закрепленные Законом РФ «О защите прав потребителей»

- 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

ПОМОЩЬ В ВЫБОРЕ ПОКУПКИ  
ПОМОЩЬ В ПОИСКЕ ПОДЛЕЖАЩИХ  
ПРОДУКТОВ  
ПОМОЩЬ В ПОИСКЕ ПОДЛЕЖАЩИХ  
ПРОДУКТОВ  
ПОМОЩЬ В ПОИСКЕ ПОДЛЕЖАЩИХ  
ПРОДУКТОВ

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЗНАНИЯ -  
НАРОДУ!

Городская  
межведомственная  
комиссия  
по защите прав  
потребителей

Ирина  
Александровна  
Филиппова



Наименование территориального органа	Индекс	Адрес	Код	Номер телефона	E-mail
Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в Балашовском районе Саратовской области	412316	г. Балашов, ул. Красина, 97	84545	4-24-41	<a href="mailto:balrpn@san.ru">balrpn@san.ru</a>
Романовский район	412270	р.п. Романовка, Территория ЦРБ	84544	4-04-38	–
Самойловский район	412370	р.п. Самойловка, ул. Первомайская, 1	84548	2-14-50	–

# 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 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 несоизмеримых 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.



Мебель бытовая  
(мебельные гарнитуры)

8. Изделия из  
драгоценных металлов  
с драгоценными камнями

9. Автомобили, прицепы и  
номерные агрегаты к ним.

10. Технически сложные  
товары бытового назначения, на которые  
установлены сроки годности.

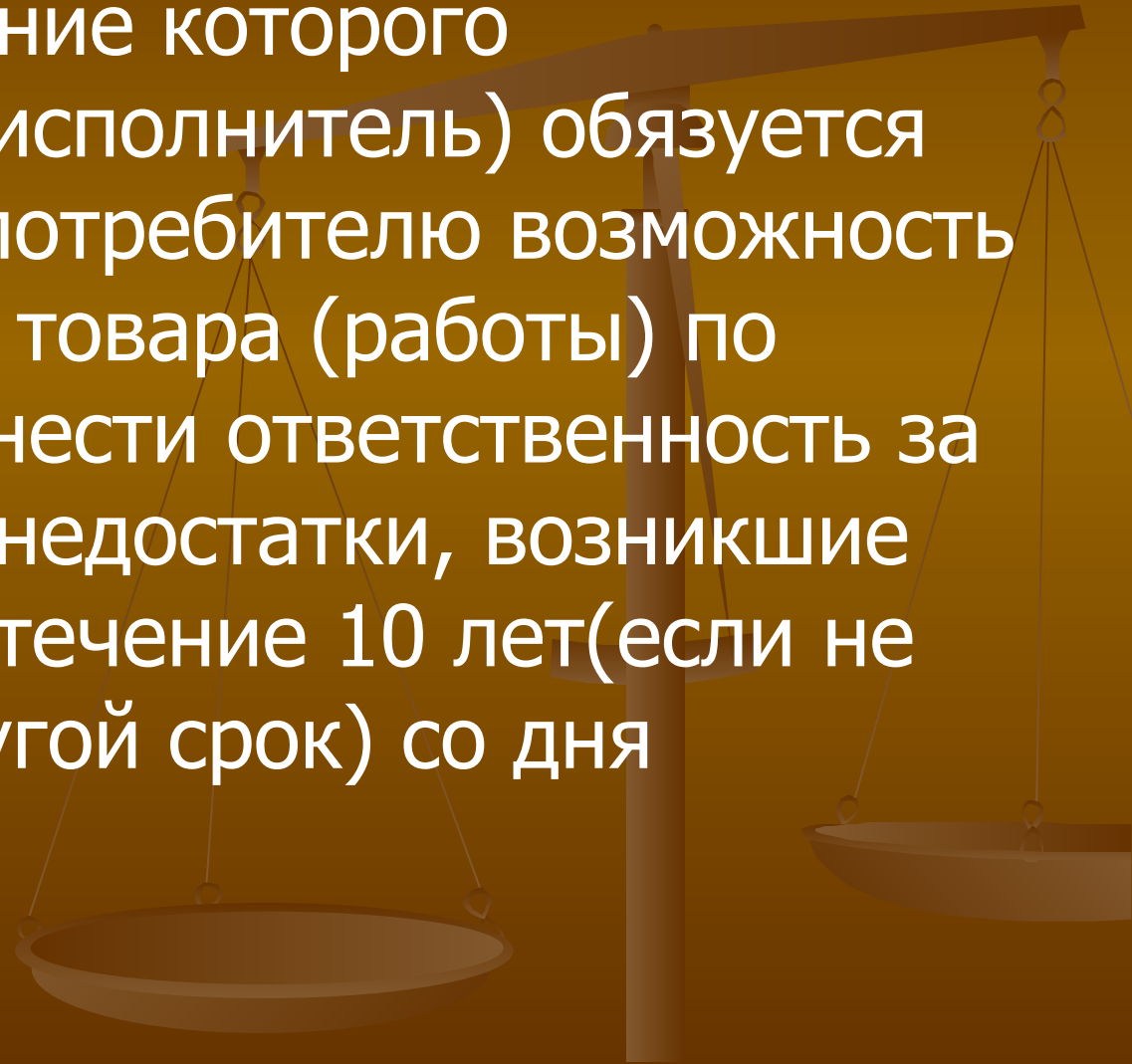
11. Гражданское оружие и патроны к нему.

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

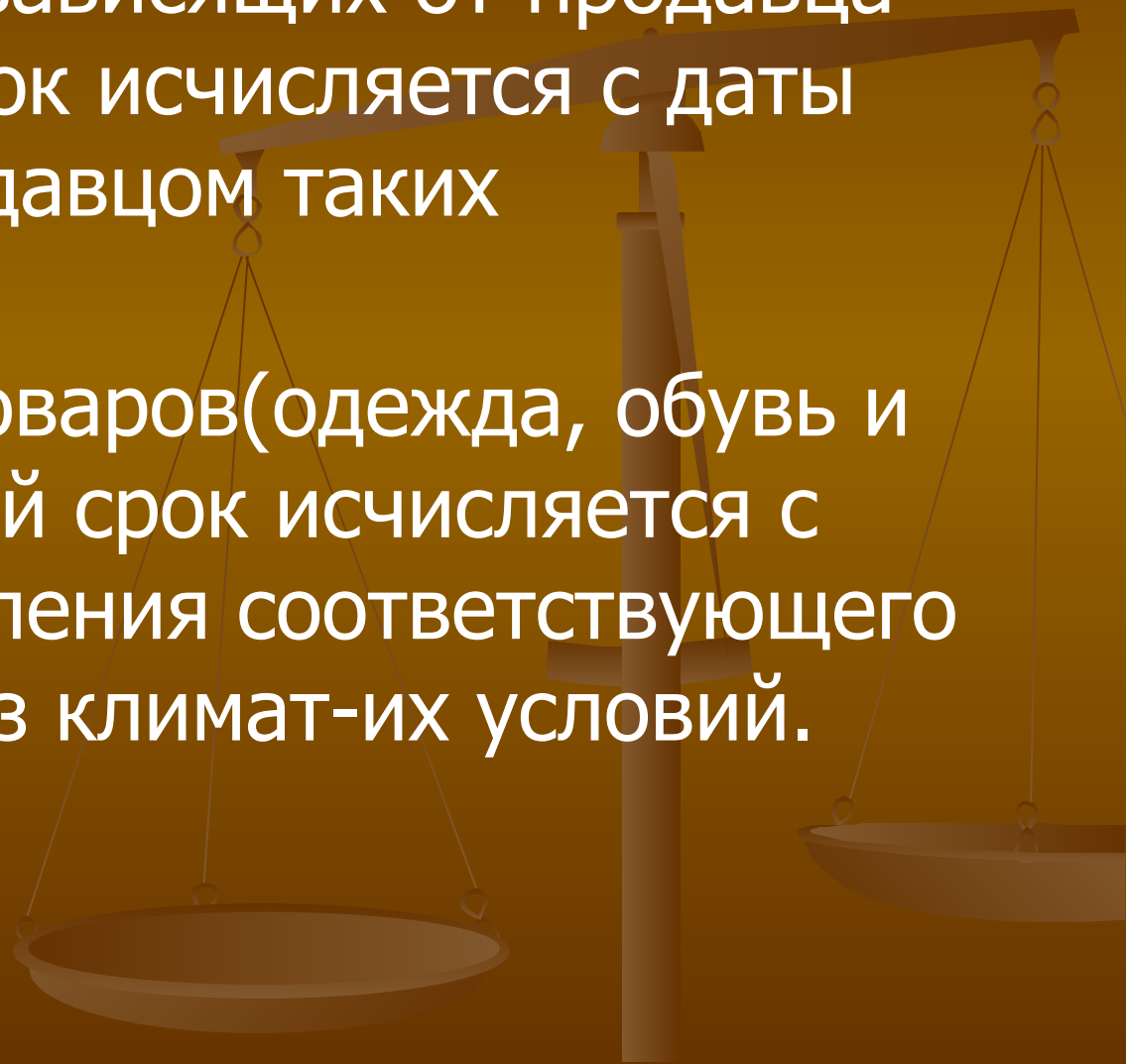
- Может быть установлен в договоре купли-продажи товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет; 5 лет- по недвижимости,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

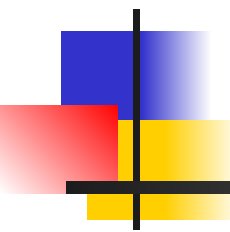


продавцом



- 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 климат-их условий.





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

---

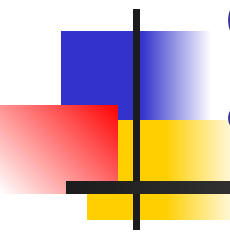
(утв. постановлением правительства РФ от  
13 мая 1997 г. №575)



# 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



## ■ Вопросы:

- 1. С какого момента наступает гарантийный срок товара?
- 2. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?
- 3. Приведите примеры товаров, на которые устанавливается срок годности. ....