



Защита прав потребителей и защита от потребительского экстремизма

24 октября 2018 г

Требования законодательства: что необходимо знать

Право потребителей на:

- информацию о товаре/услуге и компании-продавце/производителе,
- на безопасность товара/услуги,
- на качество товара/услуги,
- на возврат/обмен товара.

Спорные случаи:

- отсутствие у потребителя кассового чека,
- подарочные карты и сертификаты,
- условия возврата/обмена, проведение экспертизы.

Источники:

- «Закон о защите прав потребителей»,
- ГК РФ,
- ФЗ, регулирующие отдельные виды бизнеса: «О банках и банковской деятельности», «Об основах туристской деятельности в РФ» и т.д.,
- правила продажи отдельных видов товаров, правила оказания отдельных услуг, ГОСТы на группы товаров и др.

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

- текст закона «О защите прав потребителя» РФ, актуального на сегодняшний день.
- книга предложений и жалоб для клиентов
- подробный план эвакуации из торгового зала или помещения;
- стандарты и правила обслуживания граждан в сфере бытовых услуг (для отдельного вида предприятий);
- контакты, номера телефона и адрес ведомства Роспотребнадзора;
- контакты, телефоны и юридический адрес служб экстренного вызова;
- список групп населения, которые имеют право обслуживаться вне очереди;

копии документов:

- действующих лицензий, которые предприятие имеет на сегодняшний день;
- свидетельства о государственной регистрации;
- документов, свидетельствующего о нормальных санитарных и эпидемиологических условиях

ПРОВЕРКИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА

294-ФЗ от 26.12.2008 "О защите прав юридических лиц и ИП при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"

Плановые проверки

- риск-ориентированный подход: периодичность плановых проверок определяется исходя из присвоенной категории риска: от 1 раза в год до 1 раза в 6 лет;
- все вопросы для проверок изложены в проверочных листах;
- план проверок на год, утвержденный прокуратурой, на сайте 50.rospotrebnadzor.ru и в «Едином реестре проверок» – сервис Прокуратуры РФ

ПРОВЕРКИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА

Внеплановые проверки. Основания:

- истечение срока исполнения ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения;
- заявление о предоставлении лицензии на отдельные виды деятельности;
- жалоба потребителя;
- информация из СМИ, от органов власти и пр.

Сотрудники Роспотребнадзора:

- могут потребовать документы (документарная проверка) или
- приехать по вашему адресу (выездная проверка).

ПРОВЕРКИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА

При выезде сотрудники РПН обязаны:

- Предъявить служебное удостоверение.
- Показать распоряжение или приказ о назначении выездной проверки.
- Ознакомить с целями, задачами, основаниями проведения выездной проверки, видами и объемом мероприятий по контролю, составом экспертов, представителями экспертных организаций, привлекаемых к выездной проверке.
- Озвучить сроки и условия проведения проверки.

Срок проведения документарной или выездной проверки не должен превышать 20 раб. дней, с учетом продления – 40 раб. дней.

УВЕДОМЛЕНИЕ О НАЧАЛЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- постановление Правительства РФ 584 от 16.07.2009
- уведомляются территориальные органы Роспотребнадзора / Ространснадзора / Росстандарт / Ветнадзор или другие уполномоченные органы
- через портал gosuslugi.ru, по почте, через МФЦ, нарочным
- если будет меняться адрес ООО/ИП или ООО будет реорганизовано – предоставить уведомление

Ответственность в схеме: ИЗГОТОВИТЕЛЬ - ПОСТАВЩИК - ПРОДАВЕЦ - ПОТРЕБИТЕЛЬ

Требования покупателя в связи с продажей товара ненадлежащего качества

к продавцу	к изготовителю
безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на устранение недостатков товара	безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на устранение недостатков товара
соразмерно уменьшить покупную цену	X
заменить недоброкачественный товар товаром аналогичной марки надлежащего качества	заменить недоброкачественный товар товаром аналогичной марки надлежащего качества
заменить недоброкачественный товар товаром другой марки с перерасчетом покупной цены	X
отказ от исполнения договора купли-продажи с требованием возврата уплаченной за товар денежной суммы	возвратить товар с требованием возврата уплаченной за него суммы

Ответственность в схеме: ИЗГОТОВИТЕЛЬ - ПОСТАВЩИК - ПРОДАВЕЦ - ПОТРЕБИТЕЛЬ

Для защиты прав продавца рекомендуем:

- заключать с покупателями подробные договоры, в которых отражать правила безопасной эксплуатации продукта с указанием того, что использование его не по назначению приведет к тому, что требования покупателя о замене, ремонте и др. не могут быть удовлетворены;
- заключать с поставщиками (изготовителями) подробные договоры с отражением порядка предъявления претензионных требований, возврата товара с недостатками, гарантийного обслуживания и др.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!