

A shopping basket filled with various groceries. In the foreground, there are several red tomatoes, yellow lemons, and a head of green broccoli. Behind these, there are more vegetables like green beans and a bunch of fresh green herbs. In the background, there are a clear plastic water bottle, a glass bottle of olive oil, a white plastic bottle with a green cap, and a long, golden-brown baguette.

# Защита прав потребителей

**Закон РФ от 07.02.1992 N  
2300-1 (ред. от 03.07.2016)  
"О защите прав  
потребителей"**



# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

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

**ПОТРЕБИТЕЛЬ**  
**Ь**

**ПРОДАВЕЦ**

Организация, а также ИП, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

**ИЗГОТОВИТЕЛЬ**

Организация, а также ИП, производящие товары для реализации потребителям

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**  
**Ь**

Организация, а также ИП, выполняющие работы оказывающие услуги потребителям по возмездному договору



# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

## Недостаток товара (работы, услуги)



несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется

## Существенный недостаток товара (работы, услуги)

неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки

# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

## Срок годности

-период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

## Гарантийный срок

срок, в течение которого покупатель может, установив скрытые недостатки продукции (товара), предъявить соответствующие претензии поставщику (продавцу)

## Срок службы

это временной отрезок, в течение которого товар (или услуга) должен быть пригоден для эксплуатации, в противном же случае изготовитель изделия обязан устранить недостатки



# Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав

обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы



Осуществляется посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав

# Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг

Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.



# Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.



# Право потребителей на информацию

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и **достоверную информацию** о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора

наименование технического регламента

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг),

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

срок службы или срок годности товаров (работ)

адрес, фирменное наименование изготовителя (исполнителя, продавца), или уполномоченного ИП, импортера;

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги)

Информация размещена в рамках реализации  
Областной целевой программы  
„Защита прав потребителей в Ростовской области“



**Не покупай кота в мешке!**

БУДЬ ВНИМАТЕЛЕН, КОГДА ПОКУПАЕШЬ.  
Прочитай информацию о товаре или услуге.

Закон РФ «О защите прав потребителей»  
[www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru)  
телефон горячей линии  
3 0 0 - 6 - 0 0 3





# Право потребителей на возмещение морального вреда

Моральный вред причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя

Подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.



Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

# Право на государственную, общественную защиту



ТРЕБУЮ  
СОБЛЮДЕНИЯ  
ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЯ!

**Защита прав потребителей органами  
государственного надзора в г. Челябинске**

Управление Федеральной службы по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и  
благополучия человека по Челябинской  
области и его территориальные отделы

**Защита прав потребителей правозащитными  
общественными организациями в г.  
Челябинске**

Челябинская                      областная                      общественная

# Право потребителя на судебную защиту своих прав

Защита прав потребителей осуществляется судом.



Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

заклучения или исполнения договора

жительства или пребывания истца

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

## Ст. 18 Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

- ✓ потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- ✓ потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- ✓ потребовать соразмерного **уменьшения покупной цены**;
- ✓ потребовать незамедлительного безвозмездного **устранения недостатков товара** или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- ✓ отказаться от исполнения договора купли-продажи и **потребовать возврата уплаченной за товар суммы**.

**!** Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.



# ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 10.11.2011 N 924 (РЕД. ОТ 17.09.2016) "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ"

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

# В ОТНОШЕНИИ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА

потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:

- ✓ **отказаться от исполнения договора купли-продажи** и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы
- ✓ **предъявить требование о его замене на товар этой же марки** (модели, артикула)
- ✓ **или на такой же товар другой марки** (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение **15 дней** со дня передачи потребителю такого товара.

**ПО ИСТЕЧЕНИИ ЭТОГО СРОКА УКАЗАННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПОДЛЕЖАТ УДОВЛЕТВОРЕНИЮ В ОДНОМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЕВ.**

- ✓ обнаружение существенного недостатка товара;
- ✓ нарушение сроков устранения недостатков товара;
- ✓ невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем **30 дней** вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.



# СТАТЬЯ 19. СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю.



Если гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах **2 лет** со дня передачи их потребителю.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей.



# СТ.20 УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА ИЗГОТОВИТЕЛЕМ (ПРОДАВЦОМ, УПОЛНОМОЧЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННЫМ ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕМ, ИМПОРТЕРОМ)

Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **45 дней**.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон

Если невозможно устранить недостатки в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара.

Эти недостатки должны быть устранены изготовителем **незамедлительно**, то есть в минимальный срок

## ТОВАРЫ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ



изготовитель, (продавец)обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в **3-х дневный** срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку **за свой счет**.

**!** Кроме гражданского оружия, электробытовых приборов для приготовления пищи и используемых как предметы туалета и в медицинских целях, мебели и др.



# СТАТЬЯ 21. ЗАМЕНА ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Продавец обязан заменить такой товар в течение **7 дней**

При необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение **20 дней**

Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена **в течение 1 месяца**

**! Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.**

**При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.**



Если для замены товара требуется **более 7 дней**, по требованию потребителя в течение **3 дней** со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно **предоставить потребителю во временное пользование** на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

## СТАТЬЯ 24. РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ИМ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) :

- ✓ в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах;
- ✓ в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.



# СТАТЬЯ 25. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА



Срок возврата товара:  
**14 дней**

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. В течение **14 дней**, не считая дня покупки

**Обмен проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены**

- ✓ его товарный вид,
- ✓ потребительские свойства,
- ✓ пломбы,
- ✓ фабричные ярлыки,
- ✓ имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. ( если нет, то можно сослаться на свидетельские показания).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **3 дней** со дня возврата указанного товара.

**! По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу.**

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

1. Предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
2. Предметы личной гигиены
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары
5. Швейные и трикотажные изделия
6. Изделия и материалы, изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, 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 (станки металлорежущие 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. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы)



Обмену и возврату  
не подлежит

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ

(оказания услуг)(**ст.27**)

**ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)**

потребитель по своему выбору вправе( **ст.28**):



- ✓ назначить исполнителю новый срок;
- ✓ поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- ✓ потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- ✓ отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).
- ✓ потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

**! за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки исполнитель уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги)**

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ) СТ.29

## Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору 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. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- ✓ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами

## Сроки предъявления требований:

- ✓ при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги)
- ✓ в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или 5 лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе

**! 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.**

# ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ ИЗ МАТЕРИАЛА (С ВЕЩЬЮ) ПОТРЕБИТЕЛЯ (СТ. 35)

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

## Исполнитель обязан:

- ✓ предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);
- ✓ представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

**В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан:**

**в 3-х дневный** срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) **в разумный срок**, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю **двукратную цену** утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

# Грамотный потребитель

- Всегда читает инструкцию и следует ей;
- Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- Предъявляет только обоснованные претензии