



Всемирный день защиты прав потребителей «Рациональный потребитель»



Подготовлено центром по информированию и консультированию потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»

15 МАРТА – ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

15 марта 1961 года Джон Ф. Кеннеди произнес в Конгрессе США речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал шесть основных прав потребителя:

Право на информацию.

Право на безопасность.

Право на выбор.

Право быть услышанным.

*Право на возмещение
ущерба.*

*Право на потребительское
образование.*



Всемирная организация союзов потребителей (Consumer International — CI) дополнила список прав потребителей:

*Право на удовлетворение базовых
потребностей.*

Право на здоровую окружающую среду.

9 апреля 1985 года – Генеральная Ассамблея ООН закрепила руководящие принципы для защиты интересов потребителей. С этого момента потребительские права де-юре получили всемирное признание и законность. Тем не менее, уже существующий, День прав потребителя, переносить с 15 марта на эту дату не стали, признав тем самым историческую заслугу американского лидера.

Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций приняла правила, руководствуясь которыми правительства стран-членов ООН должны развивать свое законодательство в области защиты прав потребителей. Были так же приняты руководящие, основные принципы защиты интересов потребителей; благодаря данной Ассамблеи ООН права потребителей получили международное признание и законные основания.

В России основополагающий закон "О защите прав потребителей" был принят 7 февраля 1992 года, со значительным отставанием от других развитых стран, но с учетом их богатого опыта в этой сфере.

С тех пор для защиты прав потребителей в нашей стране созданы государственные и муниципальные органы, в большинстве регионов по инициативе граждан возникли общественные объединения, появились юристы, экономисты, журналисты, которые специально занимаются - по долгу службы или по личной инициативе - защитой прав потребителей. Но, разумеется, их миссия не защитить всех, чьи потребительские права были нарушены - это просто невозможно, а научить каждого самому защитить себя и своих близких. И, конечно, чем раньше этому научиться, тем лучше.

Традиции

Программа празднования включает конференции различных форматов, работу «горячих линий», чтение лекций в университетах и проведение специальных уроков в школах. Все эти мероприятия направлены на расширение знаний людей о собственных правах, которые они имеют, но редко пользуются.

Поскольку разнообразие товаров и услуг настолько огромно, что охватить его практически невозможно, было решено посвящать этот день одной теме. В этом году девиз Всемирного дня защиты прав потребителей объявлен - «Рациональный потребитель!» Тему празднования объявляет Всемирная организация потребителей - [Consumers International](#) (CI), которая отстаивает интересы потребителей вот уже на протяжении пятидесяти лет, объединяя около двухсот общественных и государственных правозащитных организаций более чем из семидесяти стран мира.



Что послужило объявлению такой темы.....



Если население планеты достигнет 9,6 миллиарда человек к 2050 году, потребуются ресурсы трех планет Земля, чтобы обеспечить всех необходимыми ресурсами, несмотря на то, что в уже настоящее время около миллиарда человек на нашей планете выживают в крайней нищете и лишены возможности вести достойную жизнь. Истощение природных ресурсов и негативные последствия ухудшения состояния окружающей среды, включая опустынивание, засухи, деградацию земель, нехватку питьевой воды и утрату биоразнообразия, приумножают и обостряют многочисленные проблемы, стоящие перед человечеством.

Для того чтобы сохранить природные ресурсы и улучшить социальные условия для нынешних и будущих поколений, всемирная организация потребителей призывает каждого потребителя придерживаться принципов ответственного потребления товаров и услуг.

Реализация программы ответственного потребления и производства - является одной из 17 глобальных целей, определенных Генеральной Ассамблеей ООН 25 сентября 2015 года.

**ЗДЕСЬ ЗА ВАМИ
НЕКОМУ
УБРАТЬ**



ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ

Существуют реальные способы стать ответственными потребителями:

- Обдуманно совершайте покупки;
- Рационально расходуйте природные ресурсы;
- Снижайте объем образования отходов, путем принятия мер по предотвращению их образования (отказ от пластиковой посуды);
- Разделяйте и сдавайте на переработку отходы (сбор макулатуры, пластиковых изделий);
- Сдавайте ненужные подержанные вещи в комиссионные магазины или благотворительные организации и др.





Права потребителя

Вы должны как 2 х 2 четко знать свои права!

- ▶ **Право потребителя на просвещение**
- ▶ **Право потребителя на качество товаров (работ, услуг)**
- ▶ **Право потребителя на безопасность**
- ▶ **Право потребителя на информацию**
- ▶ **Право на возмещение ущерба**
- ▶ **Право на компенсацию морального вреда**
- ▶ **Право на судебную защиту**

15 марта

*Всемирный день защиты
прав потребителей*



Права потребителей на просвещение

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, в общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав через средства массовой информации и иными способами.

Просвещение в области защиты прав потребителей не может быть действительно защищенным без информирования людей о некачественных, опасных товарах, работах, услугах, о недобросовестных продавцах, изготовителях, исполнителях.

Право на качество

- ❑ Качество товара/услуги должно соответствовать условиям договора.
- ❑ При отсутствии в договоре условий о качестве товара/услуги продавец/исполнитель обязан передать товар соответствующий целям, для которых товар(услуга)используется.

Если бы вы знали, из каких некачественных продуктов я изготовлен...



- ❑ При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.
- ❑ Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец/исполнитель обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям (ГОСТы, ТР ТС, ТУ).



Право на безопасность

- ▶ Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды и не причинял вред имуществу потребителя (ст. 7 Закона).
- ▶ Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом ([п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#)).
- ▶ Право на безопасность - что это такое?
- ▶ Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.



Право на информацию

Согласно ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона РФ "О защите прав потребителей" должна в наглядной и доступной форме доводиться до сведения потребителя при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания.



Право на возмещение ущерба и компенсацию морального вреда

Материальный ущерб – это все то, что связано с денежными затратами потребителя (например, на лечение, на ремонт после пожара и т.д.).



Моральный вред – это те переживания, страдания, которые испытывает человек из-за того, что его права нарушены.



Право на судебную защиту



Согласно ст. 17 Закона РФ

«О защите прав потребителей»

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

- ▶ нахождения организации, если ответчиком является индивидуальный предприниматель (ИП), - его жительства;
- ▶ жительства или пребывания истца;
- ▶ заключения или исполнения договора.

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

По договорам, заключенным несовершеннолетними, за восстановлением нарушенного права потребителя в суд могут обратиться родители ребенка или иные его законные представители.

Права потребителя при продаже некачественного товара

- По выбору потребителя
 - Отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы
 - Незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом
 - Соразмерное уменьшение покупной цены
 - Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула)
 - с перерасчётом покупной цены
 - Замена на товар этой же марки (модели, артикула)

В случае обнаружения недостатков в технически сложном товаре в 15-дневный срок со дня передачи Потребитель вправе:

- Отказаться от исполнения договора купли- продажи и потребовать возврата уплаченной суммы
- Заменить на:
 - - товар этой же марки (модели, артикула),
 - - такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчётом покупной цены

По истечении 15-дневного срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара (неустранимый, повторяющийся вновь после ремонта)

- ▶ **Нарушение установленных сроков устранения недостатков товара;**
- ▶ **Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения различных его недостатков.**

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

- **По выбору потребителя**

- Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)
- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

ВЫВОДЫ:

ЗАЩИТИ СЕБЯ!

- *Помни, как долго люди боролись за права потребителя!*
- *У нас есть органы, которые помогают в защите прав потребителей!*
- *У нас есть закон «О защите прав потребителей»!*
- *Помни об обязанностях производителя и исполнителя!*
- *Помни об обязанностях продавца!*
- *Знай свои права потребителя!*
- *Воспользуйся схемой взаимоотношений продавца и потребителя!*
- *Не бойся написать претензию и исковое заявление!*
- *Обращайся в суд, если нарушены твои права!*

ПОМОГИ СЕБЕ САМ!

Благодарю за внимание!

Зарецкова Лидия Александровна,
заведующая центром по
информированию и консультированию.