

Защита прав потребителя финансовых услуг. Потребитель и его права





**Ежедневно мы совершаем
покупки или обращаемся
за выполнением каких-
либо услуг или работ. Это
значит, что изо дня в день
все мы являемся
потребителями,**



то есть *обладаем*
определенными
правами и
обязанностями,
предусмотренными
для нас Законом
«О защите прав
потребителей»

Все мы слышали фразу **«покупатель всегда прав!»**; вероятнее всего, мы знаем о существовании закона; возможно, кто-то его даже читал, но при этом не каждый представляет себе, как этот закон работает.



Действительно, есть много нюансов, которые нам в принципе и не интересны. Но только до тех пор, пока мы не сталкиваемся с нарушением своих потребительских прав. И вот тогда наступает время защищать свои права.

- . А как защищать?***
- . Что делать?***
- . Куда обращаться?***
- . Какие заявления писать?***
- . Как вообще вернуть свои деньги?***



Основные понятия применяемые в Законе:

- **Потребитель** - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд.
- **Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

□ **Изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

□ **Исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.



- ❑ **Стандарт** - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);
- ❑ **Недостаток** - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);
- ❑ **Существенный недостаток** - недостаток который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги), в соответствии с его целевым назначением.



**право на
информацию**

**право на
безопасность**

Основные права потребителя:

**право на
выбор**

**право на
возмещение
ущерба**



Статья 7.

Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, имущества, а также окружающей среды.



Проверь
срок годности
продукта!





Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необходимых действиях по их истечении, а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

Изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров в течение установленного срока их службы (годности), а если срок службы не установлен, то в течение 10 лет.

Например, вы купили ковер, срок службы которого не установлен. В процессе эксплуатации по истечении 7 лет выяснилось, что материал, из которого данный ковер изготовлен, содержит токсические вещества, в результате чего у члена семьи покупателя развилось заболевание дыхательных путей.

В этом случае он смело может предъявлять претензии изготовителю указанного ковра.

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

Возьмем любой пищевой продукт и увидим на упаковке **«годен до»** или **«срок годности столько-то дней (месяцев) со дня производства»**.

Если такой информации на продукте нет – это серьезное нарушение!



- Естественно, потребитель должен быть внимателен при выборе продуктов, проверять срок изготовления товара, либо срок до которого он годен к употреблению. Если Вы приобрели продукт с упущенным сроком годности – есть возможность потребовать не только возмещения имущественного вреда, но и морального, т.к. напрямую усматривается вина продавца. Возможна и такая «уловка», когда продавец заклеивает истекающий срок годности на «новый» или использует дополнительное указание на срок годности (самостоятельно продляет его).

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** (п.1 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей").

Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предоставил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировке, то он несет обязательную ответственность!



Статья 8.

Право потребителя на информацию.

Информация о товаре (работе, услуге) должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке в документации, прилагаемой к товарам.



- Кроме того, согласно Закону вся достоверная информация о товаре (работе, услуге) должна быть предоставлена потребителю незамедлительно, в месте продажи.
- В противном случае потребитель имеет право привлечь продавца, исполнителя или изготовителя к ответственности!



Информация о товаре

- Наименование стандартов
- Перечень основных потребительских свойств (вес, объем, калорийность, противопоказания)
- Цена и условия приобретения товара
- Гарантийные обязательства
- Правила и условия безопасного и эффективного использования
- Срок службы (годности)
- Адрес изготовителя и предприятия, где производят ремонт и принимают претензии



Где все это находится?

- **Маркировка** - текст + графические и цветовые символы
- **Этикетка** - название, символ компании. Состав. Рекламные материалы, коды для хранения, инструкция по использованию
- **Вкладыш** - детальная инструкция + меры предосторожности (внутри упаковки)



Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Вместе с информацией о товаре вам должна быть предоставлена информация об изготовителе (исполнителе, продавце). Эта информация должна включать сведения:

- *Фирменное наименование своей организации.*
- *Местонахождение и режим работы.*
- *Информация об государственной регистрации.*
- *Лицензия.*



При обнаружении недостатков в товаре

потребовать
замены на товар
этой же марки

потребовать замены на такой же
товар другой марки с
соответствующим перерасчётом
покупной цены

**потребитель в
праве:**

потребовать
соразмерного
уменьшения
покупной цены

отказаться
от
исполнения
договора
купли-
продажи и
потребовать
возврата
уплаченной
за товар
суммы

потребовать
незамедлительного
безвозмездного устранения
недостатков товара или
возмещения расходов на их

исправление

У организаций и предпринимателей иногда возникает искушение отказать потребителю в удовлетворении его требований, сославшись на отсутствие кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего факт покупки товара.

Это является нарушением ст. 18



Например, вы приобретаете обувь на открытом вещевом рынке. Ни номера места, ни фамилии продавца вы не знаете. Не всегда вам могут выдать чек. В этом случае найти место покупки, а уж тем более доказать, что ваша обувь приобретена именно там, будет очень проблематично. Поэтому, если вы покупаете что-либо на рынке, попросите продавца сообщить вам фамилию индивидуального предпринимателя и адрес его регистрации. Если продавец отказывается - от такой покупки лучше воздержаться, поскольку в случае приобретения некачественного товара предъявлять претензии вам будет попросту некому.

Полезная
информация
и статьи



Статья 25.

Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара ненадлежащего качества в течении 14 дней, не считая дня его покупки.



Обмен

непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.



В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли –продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу.



Статья 15.

Компенсация морального вреда

- Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.
- *Размер компенсации морального вреда определяется судом!*

**Этот Закон необходимо
знать каждому
гражданину, т.к. он дает
возможность
гражданину-
потребителю грамотно
подойти к выбору
товара надлежащего
качества на основе
полной и достоверной
информации о нем, а в
случае необходимости
защитить свои
нарушенные права.**

Директору магазина

Адрес _____

От _____

Адрес _____

Тел. _____

Претензия

« _____ » « _____ » 200__ г. я купил в вашем магазине «товар». Этот факт подтверждается чеком и отметкой — штампом магазина в руководстве по эксплуатации «товар». Тем самым между мной и вашим магазином был заключён договор купли-продажи «товар». Заплатив за него «сумма», я все свои обязательства перед Вашим магазином выполнил.

« _____ » « _____ » 200__ г. Купленный в Вашем магазине «товар» вышел из строя — «что случилось». То есть «товар» оказался с недостатками. Руководствуясь п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», **Требую:**

либо безвозмездно устранение недостатков «товара». При этом доставку его для ремонта и возврат осуществить безвозмездно силами Вашего магазина, а также на время ремонта предоставить мне немедленно безвозмездно с доставкой за Ваш счёт аналогичного «товар»; основание: пп.1 и 6 ст.18, ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

либо заменить «товар» на «товар» другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;

либо заменить «товар» на «товар» аналогичной марки;

либо расторгнуть договор и произвести со мной расчёт исходя из стоимости «товара» на момент предъявления этой претензии.

Предупреждаю Вас о том, что за каждый день просрочки исполнения моих требований свыше 20 дней с момента предъявления Вам этой претензии, а также за каждый день непредставления мне на время ремонта или замены аналогичного «товар» Вы обязаны выплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% от стоимости «товар». Основания п. 5 ст. 13, ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Если Вы откажетесь выполнить мою претензию и защитить меня досудебном порядке, я вынужден буду для своей защиты обратиться с иском в суд. В исковом заявлении к Вам я буду добиваться не только выполнения требований, изложенных в настоящей претензии, но и возмещения морального вреда, который я оценю в размере стоимости «товар» на момент предъявления иска, а возможно и больше, в зависимости от от Вашей реакции на мою претензию. Основание: ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Предупреждаю Вас также о том, что в случае отказа Вами выполнить добровольно мои требования, при рассмотрении иска в суде с Вас может быть взыскан штраф в размере цены моего иска. Это принесет Вам прямой ущерб, т.к. изготовитель «товар» может компенсировать все Ваши расходы по удовлетворения моих законных требований, кроме штрафа, который взыскивается в соответствующий бюджет. Основания: ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Подпись заявителя _____ « _____ » 200__ г.

Первый экземпляр получил: директор магазина _____

Подпись _____ « _____ » 200__ г.

**В настоящее
время на
территории
России существует
общественная
организация
«Союз
потребителей
Российской
Федерации».**



Вопрос №1

Вы купили в магазине рыбные консервы. Принесли домой, крышка вздутая. Ваши действия?



Ответ:

Вернуть продавцу. По требованию покупателя продавец обязан либо произвести замену на качественный продукт, либо вернуть уплаченную сумму.

Вопрос №2

Елена Алексеевна купила мясорубку со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин?

Ответ:

Нет. Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица - магазина. Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона "О защите прав потребителей": безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула); замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжение договора купли-продажи.