

# 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:**

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

потребовать  
соразмерного  
уменьшения  
покупной цены

**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, регулирующими 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.**