



# Потребитель



**« 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»**

# Система законодательства РФ по защите прав потребителей



Гражданский кодекс РФ

Закон «О рекламе»

Закон «О сертификации»

Закон «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности»

**Закон РФ «О защите прав потребителя».**



# Основные права потребителей, закрепленные Законом РФ «О защите прав потребителей»



1. На просвещение в области защиты своих прав
2. На надлежащее качество товаров
3. На безопасность товаров
4. На информацию
5. На возмещение морального вреда
6. На судебную защиту
7. На государственную, общественную защиту



# Почему необходимо защищать права потребителей?



- потребитель чаще всего непрофессионал;
- потребитель разобщен;
- потребитель чаще всего юридически безграмотен.

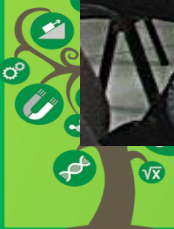


# Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав



Обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также через организацию системы информации о правах потребителя.





# Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг



**Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.**





# Право на качество:



- означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).
- Право на возмещение ущерба: За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором ([ст.13 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#)).



# Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)



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



# Право на безопасность:



как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом ([п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#)).



# Право потребителей на информацию



**Не покупай кота в мешке!**

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

Закон РФ «О защите прав потребителей»

**Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых товарах (работах, товарах) и режиме его работы на русском языке**

# Право на информацию:



**потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце).**



# Право на информацию



**Продавец обязан предоставить следующую информацию о товаре**

**1. Основные потребительские свойства товара**

**2. Гарантийные обязательства изготовителя**

**3. Срок службы или годности товара**

**4. Правила пользования, хранения и транспортировки**

**5. Адреса предприятий, осуществляющих ремонт и техническое обслуживание**



# Право потребителей на возмещение морального вреда

причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Под **моральным вредом** понимаются устойчивые (а не временные) физические страдания и нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, смертью близких, невозможными имущественными потерями.



# Право потребителя на судебную защиту своих прав



**Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре продавцом, вправе по своему выбору потребовать:**

**безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица;**





**Производителем устанавливается:**



**Срок службы**

**Срок годности**

**Гарантийный срок**



**Изготовитель** - организация, а также индивидуальный предприниматель, **производящие товары для реализации потребителям**



**Исполнитель** - организация, а также индивидуальный предприниматель, **выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору**



# Срок службы, срок годности и гарантийный срок:

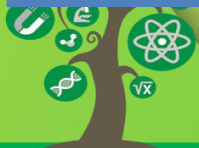


**На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Это сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять претензии и требовать возмещения убытков.**



# Гарантийный срок

Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее **2 лет**; **5 лет**- по недвижимости, если не установлен больший срок).



# Срок службы



установление срока службы это право, а не обязанность изготовителя. Если же изготовитель по каким-то причинам, не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то в соответствии с установленными законом требованиями, он будет нести ответственность за вред, причиненный товаром **в течение 10 лет** со дня передачи товара потребителю.



# Срок годности



Поскольку не ко всякому товару можно применить нормы закона о сроке службы, закон вводит понятие "срок годности", т.е. период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. **Этот срок в обязательном порядке должен устанавливаться на продукты питания, косметические товары, медикаменты и иные подобные товары.**



# **Потребитель по своему выбору вправе потребовать:**



- \*соразмерного уменьшения покупной цены;**
- \*замену на товар аналогичной марки (модели);**
- \*замены на такой же товар другой марки(модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;**
- \*расторжения договора и возмещения понесенных убытков.**



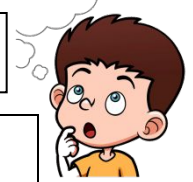
## Подлежат замене



1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.
2. Мотоциклы, мотороллеры.
3. Снегоходы.
4. Катера, яхты, лодочные моторы
5. Холодильники и морозильники.
6. Стиральные машины автоматические.
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки.



## 4. Право на возмещение причиненного ущерба



### *Право обменять купленный товар*

1. **14 дней** со дня продажи непроизвольного товара
2. Любой товар можно **заменить на аналогичный товар** другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки и комплектации в течение **7 дней**
3. Если товар обменивается на другой, **разница в цене перерасчитывается**
4. При отсутствии у продавца товара, потребитель имеет **право вернуть продавцу товар и получить уплаченную денежную сумму**
5. Требования покупателя об обмене товара будет выполнен, если **товар не был в употреблении, сохранены его свойства и имеются доказательства приобретения** его у данного продавца

# Какие качественные товары нельзя обменять?



- *приборы и аппаратуру медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты;*
- *зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары;*
- *парфюмерно-косметические товары;*
- *ткани, товары из нетканых материалов, линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие товары, отпускаемые на метраж;*
- *изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные;*
- *посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы;*



- *товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;*
- *мебель бытовая;*
- *изделия из драгоценных металлов;*
- *автомобили и мототранспортные средства;*
- *технически сложные товары бытового назначения;*
- *оружие, патроны к нему;*
- *животные и растения;*
- *книги брошюры, альбомы, нотные издания и т.д.*

**при обнаружении в товаре недостатков, вы имеете право требовать:**

**а) замены;**

**б) уменьшения цены;**

**в) ремонта;**

**г) расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной суммы.**



## **Следует помнить, что:**

**Обмену подлежат только  
непродовольственные товары  
надлежащего качества;**

**Потребитель может обменять товар  
только на аналогичный приобретенному,  
но другой расцветки, фасона, формы,  
габаритов;**

**Потребитель имеет право обменять  
товар лишь в течении 14 дней, не считая  
дня его покупки;**



## Следует помнить, что:

Обмену подлежат только те товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром;

**Просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар.**



## Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества



В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, **обязаны заменить такой товар в семидневный срок со дня предъявления указанного требования** потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, **в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.**





6  
'5

**требование о расторжении договора купли-  
продажи и возврате уплаченной суммы  
должно быть исполнено в течение 10 дней.**





# Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

- ① Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



Потребителю должны записать или вернуть уплаченную с чеком сумму. Наличие чека не является основанием для удовлетворения его требований

- ② Если магазин не принимает устную претензию



- ③ Если претензию в магазине брать отказываются




Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин


Потребитель должен оформить претензию письменно (с подписью и печатью) и предъявить ее лично (с копией претензии на руки потребителя)








## Если претензии не принимают

**1**  Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку

**2**  Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)

**3**  Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта

**4**  Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства

**5**  Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите соответствующее заявление и отдайте товар на экспертизу





## **Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:**

---

- **экспертное заключение о недоброкачестве продукта**
- **чек (при отсутствии такового письменные показания свидетелей)**
- **письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб**
- **другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)**

