

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»

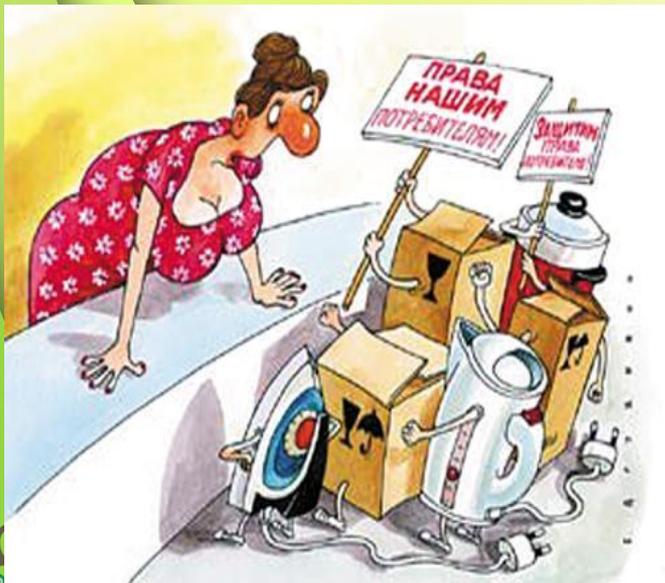
Закон «О сертификации»

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, невосполнимыми 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;



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.**





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.)**

