



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 дивиз 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

Замена на товар этой же марки (модели, артикула)

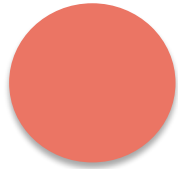
Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчётом покупной цены

Соразмерное уменьшение покупной цены

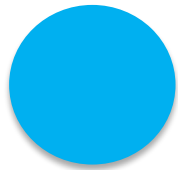
Незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом

Отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы

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

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании 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.