



**Защита прав потребителей** - комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

# Источники правового регулирования в РФ

1. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

2. Гражданский кодекс Российской Федерации

3. Федеральный закон 3. Федеральный закон от 26.01.1996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» (статья 9)

4. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» (приняты 09.04.1985 4. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» (приняты 09.04.1985 Резолюцией № 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН)



# Основные термины темы

- **ПОТРЕБИТЕЛЬ** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товар или услугу исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.
- **ИЗГОТОВИТЕЛЬ** – организация, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
- **ПРОДАВЕЦ** - организация, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям
- **ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК** — период времени, в течение которого изготовитель товара или его продавец гарантируют его соответствие требованиям договора, показателям качества, паспортным данным.
- **СРОК ХРАНЕНИЯ** - период, в течение которого пищевой продукт при соблюдении установленных условий хранения сохраняет все свои свойства
- **СРОК ГОДНОСТИ** - период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению.
- **ПРЕТЕНЗИЯ** — письменное требование, адресованное к должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства.

# Общество защиты прав потребителей

A close-up photograph of a hand holding a wooden gavel. The gavel is dark brown with a textured surface and a prominent grain. The hand is light-skinned and is gripping the handle of the gavel. The background is a warm, golden-brown color with a subtle grid pattern. There are two bright, starburst light effects on the gavel: one near the top head and one near the bottom handle.

Основным направлением деятельности **Общества защиты прав потребителей** является защита прав физических и юридических лиц в судебных инстанциях и помощь при использовании досудебного порядка, содействие при реализации **прав потребителей**

# Общество защиты прав потребителей

## осуществляет следующие виды деятельности:

- с помощью своих сотрудников - профессиональных юристов – оказывает услуги по составлению претензий, исковых заявлений в арбитражные суды и суды общей юрисдикции, осуществляет представительство в указанных инстанциях;
- проводит по собственной инициативе или по просьбе потребителей независимую экспертизу, товаров и услуг;
- осуществляет сбор информации о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, нарушению прав потребителей,
- организует семинары и конференции по вопросам применения нормативно-правовых актов, регулирующих гражданские правоотношения;
- оказывает юридическое консультирование граждан и юридических лиц по вопросам **защиты прав потребителей**



# Адреса в Чебоксарах

- В Защиту прав потребителей Общественный Союз

Чебоксары, ул. Воробьевых, 5, оф. 206

- Общество защиты прав потребителей Правовед

Чебоксары, Эгерский бул., 6, оф. 309

- Центр правовой защиты

Чебоксары, просп. Ленина, 13

- Правозащитная организация Щит и Меч

Чебоксары, Эгерский бул., 6, оф. 309

- Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике

Чебоксары, Московский просп., 3

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ЧР

Чебоксары, Московский просп., 3



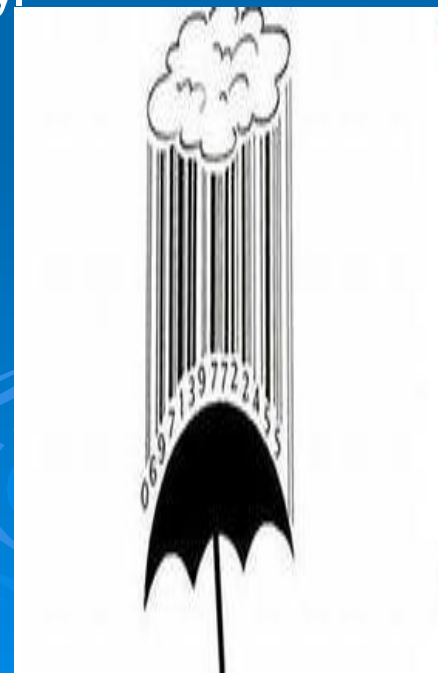
# права потребителя

- **на качество** (продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу)
- **на безопасность** (как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды)
- **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 возмещение ущерба** (За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ "О защите прав потребителей")



# Пять шагов в защиту своих прав

- 1. Обнаружив в продукте питания то, чему в еде быть не положено – осколок стекла, мышиный хвостик, червяка или какую другую пакость, – не спешите выкидывать покупку в мусорное ведро. Аккуратно упакуйте продукт
- 2. Заручитесь показаниями свидетелей (ими могут быть соседи)
- 3. Не откладывая дело в долгий ящик, обращайтесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию, где нужно написать заявление и отдать товар на экспертизу.
- 4. Имея на руках экспертное заключение, подтверждающее, что инородное тело действительно было внутри продукта, а не подброшено Вами ради шутки, можно идти туда, где вам продали товар с «начинкой»
- 5. Но не исключен вариант, когда продавец (производитель) не захочет даже разговаривать. Тогда Вам прямая дорога в суд





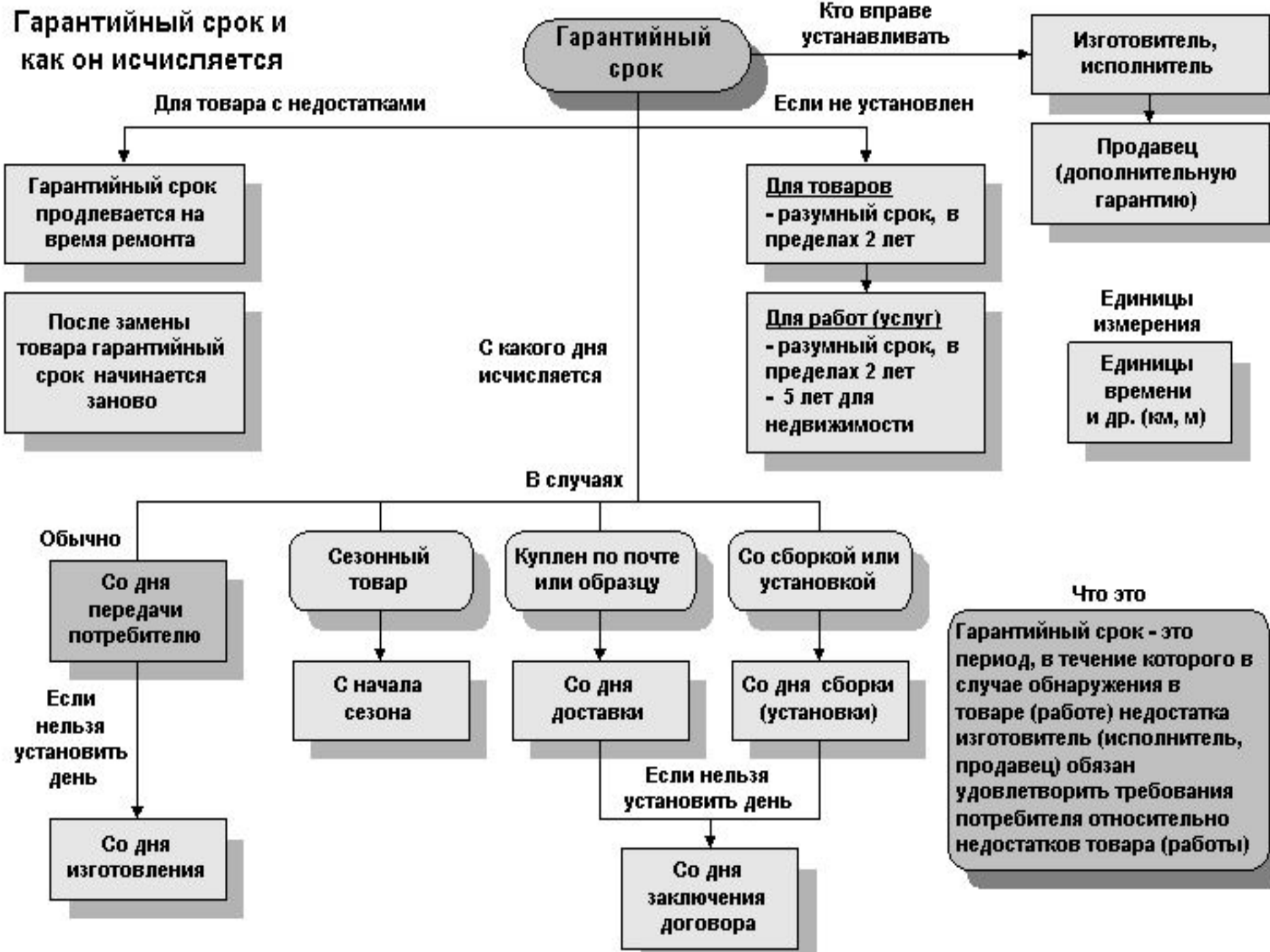


## Требования к товарам.

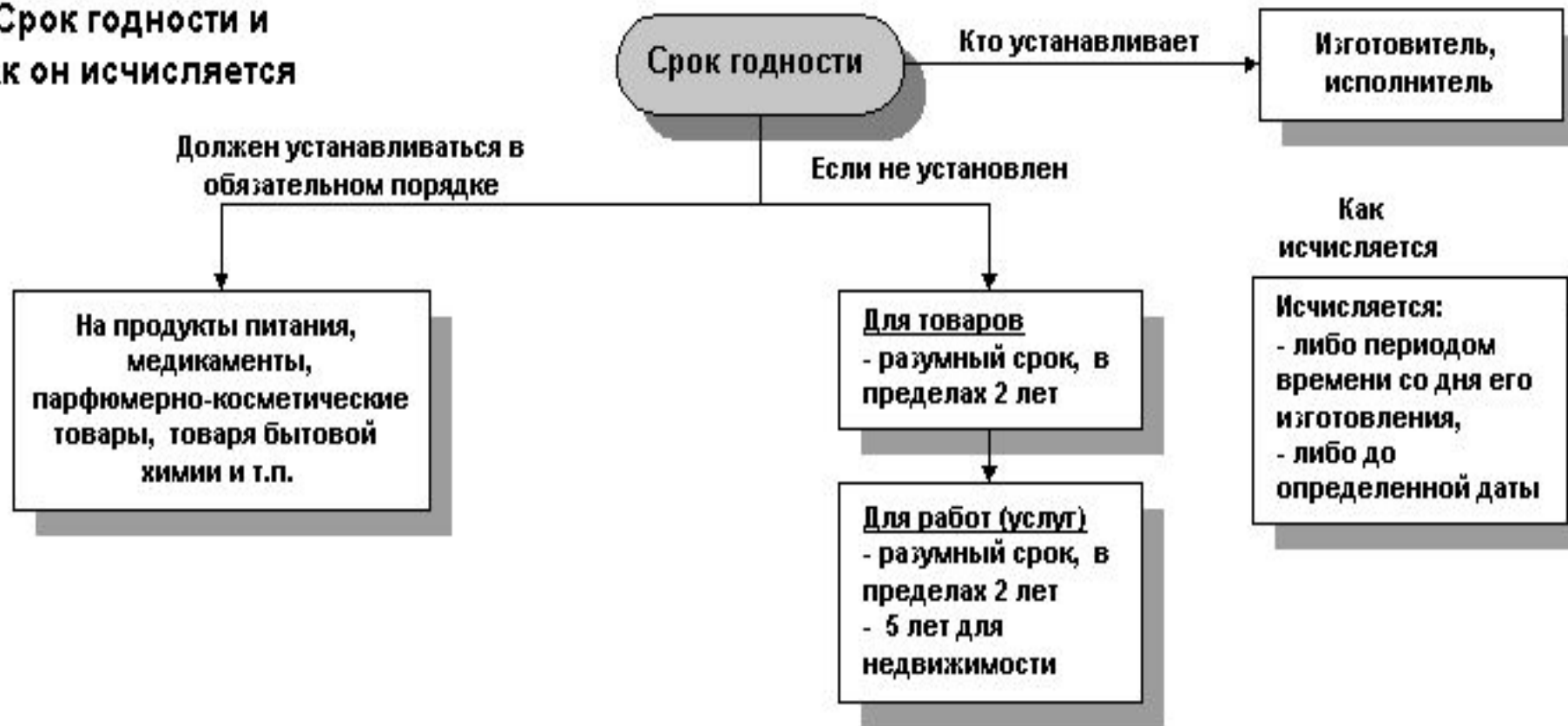
1. На товары должны устанавливаться сроки службы (годности).
2. Для обеспечения безопасной реализации товар должен обладать сертификатами.
3. Изготовитель обязан предоставить потребителю **информацию** о правильной эксплуатации, хранении и транспортировки.



# Гарантийный срок и как он исчисляется



# Срок годности и как он исчисляется



## Запрещается

Запрещается реализация товаров (работ)  
- с просроченным сроком годности,  
- без установленного срока годности, если он должен быть установлен

## Что это

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

# Срок службы и как он исчисляется



Должен устанавливаться в обязательном порядке

Если товар (работа) по истечении опред. периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя или причинять вред

Если не установлен

10 лет

Единицы измерения

Единицы времени и др. (км, м)

С какого дня исчисляется

В случаях

Обычно

Со дня передачи потребителю

Если нельзя установить день

Со дня изготовления

Сезонный товар

С начала сезона

Куплен по почте или образцу

Со дня доставки

Со сборкой или установкой

Со дня сборки (установки)

Если нельзя установить день

Со дня заключения договора

Что это

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:

- обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению,
- нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине

# Ваши права в течение срока службы

Ваши права

По истечению 2 лет

Обычно

Право на ремонт и техническое обслуживание

Если обнаружены существенные недостатки по вине изготовителя

Требование безвозмездного устранения недостатков

В срок - 20 дней

Только изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру)

Если не выполнено в срок или недостаток - неустранимый

Требования:  
- возмещения Ваших расходов на устранение недостатков,  
- замена на товар аналогичной марки,  
- возврат товара

# Технически сложные товары

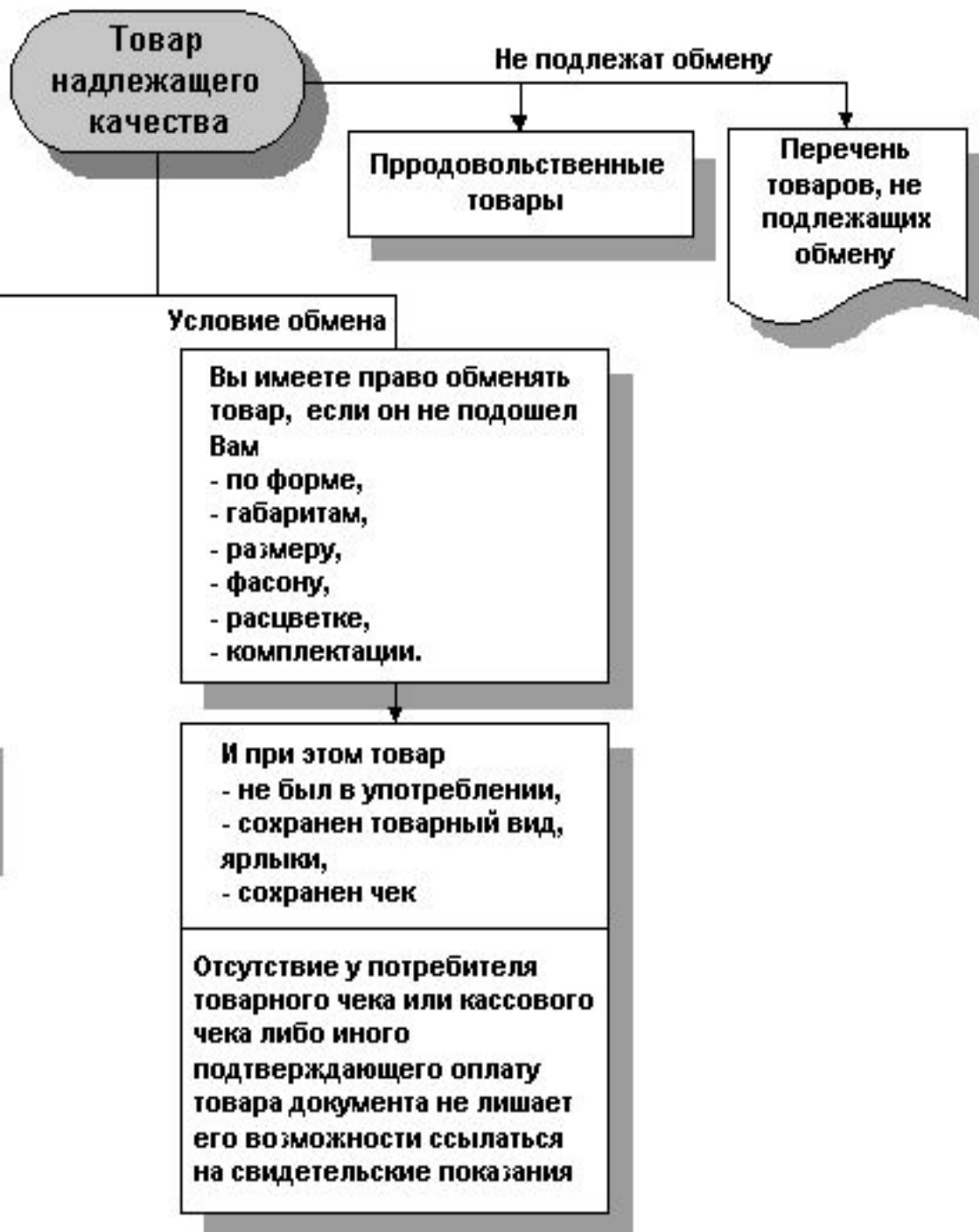
1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Снегоходы
4. Катера, яхты, лодочные моторы
5. Холодильники и морозильники
6. Стиральные машины автоматические
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки,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

В отношении данных товаров требование о замене может быть предъявлено потребителем только при обнаружении в нем существенных недостатков



**Вы купили качественный товар.**

**Право на обмен**



# Как защитить свои права

