



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 and one near the bottom.

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



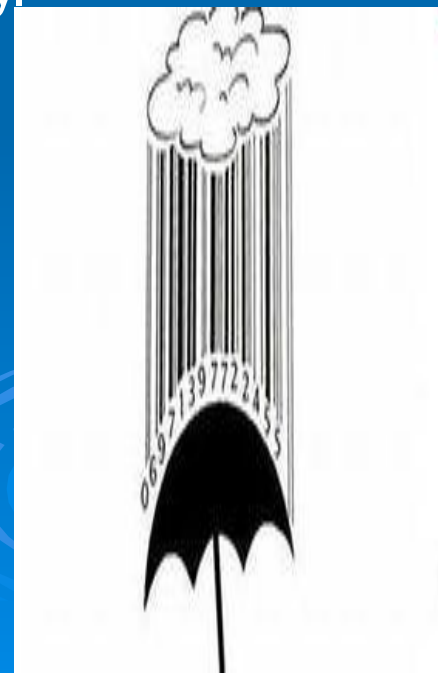
права потребителя

- **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



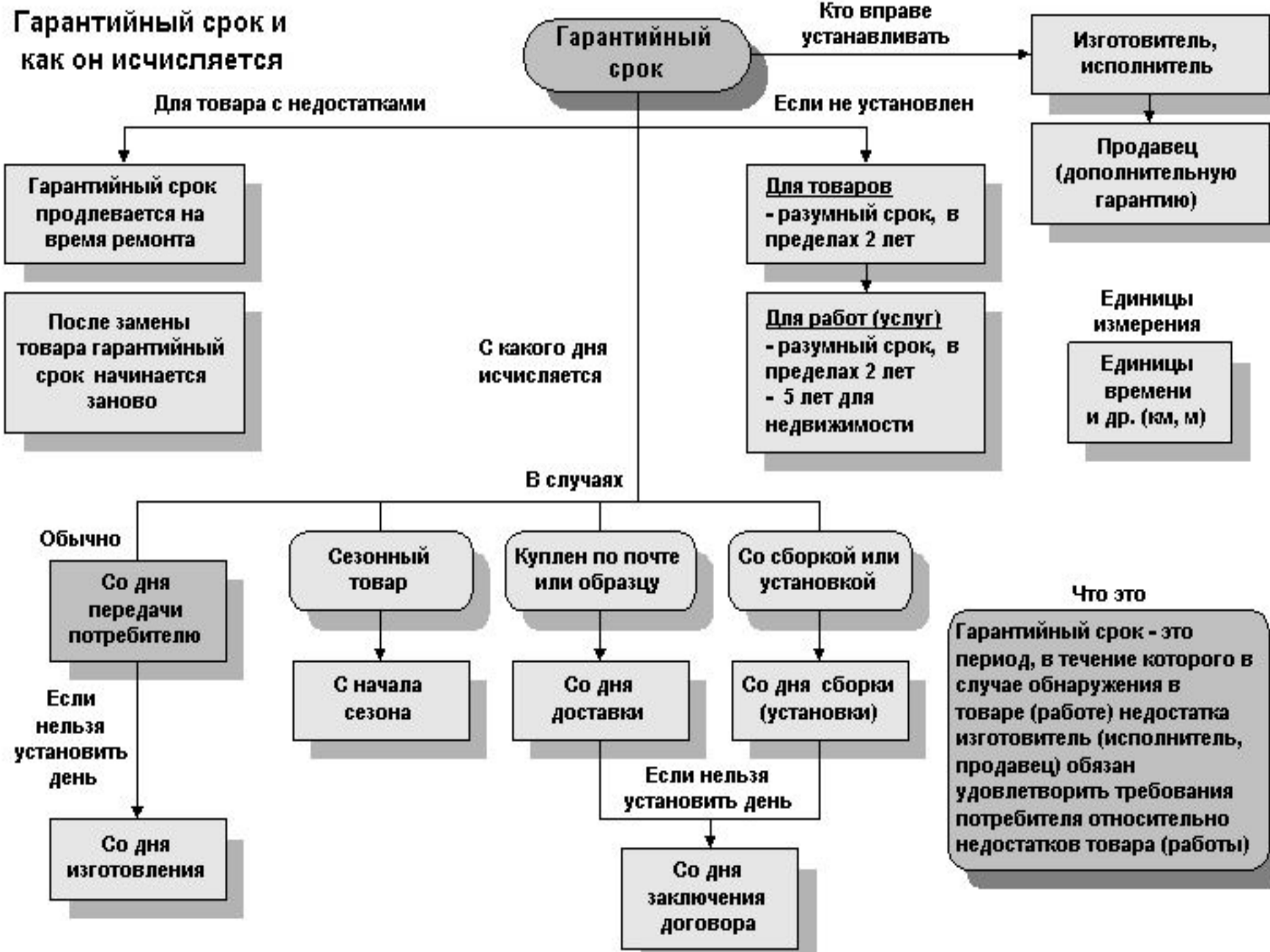


Требования к товарам.

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



Как исчисляется

Исчисляется:
- либо периодом времени со дня его изготовления,
- либо до определенной даты

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

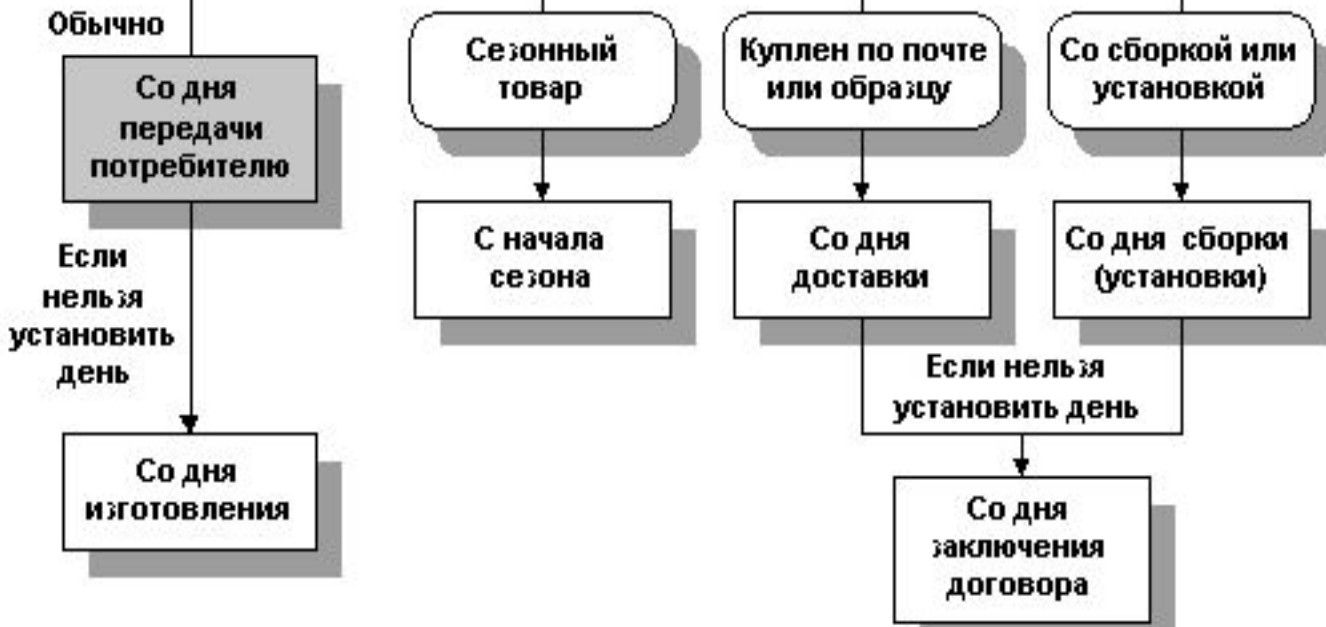
10 лет

С какого дня исчисляется

Единицы измерения

Единицы времени и др. (км, м)

В случаях



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 - неустанимый

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

Технически сложные товары

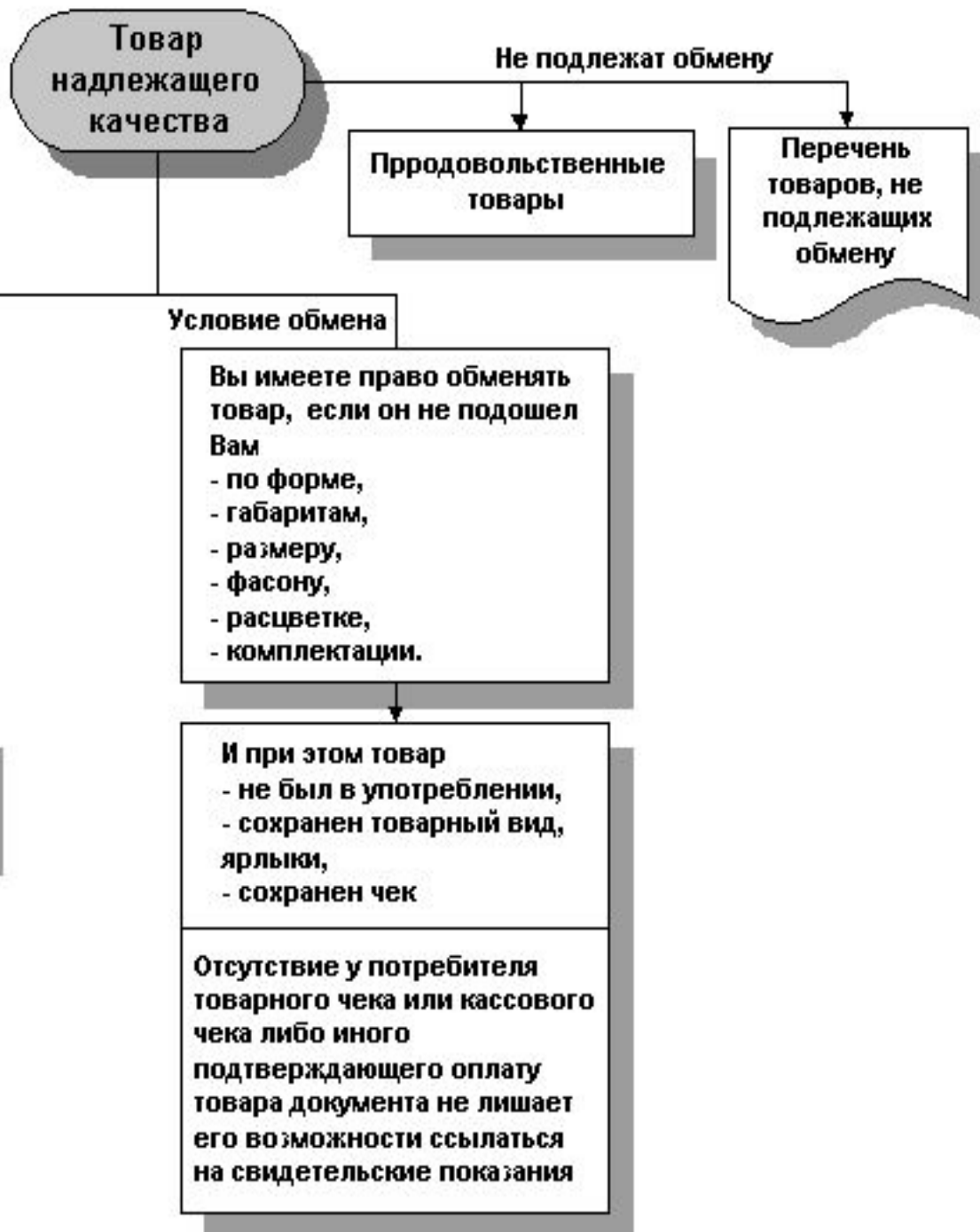
1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Снегоходы
4. Катера, яхты, лодочные моторы
5. Холодильники и морозильники
6. Стиральные машины автоматические
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки,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



**Товар
надлежащего
качества**

Не подлежат обмену

**Продовольственные
товары**

**Перечень
товаров, не
подлежащих
обмену**

Имеете право

**Обменять товар в
срок 14 дней, не
считая дня покупки,
только у продавца**

**Если нужного товара
нет в продаже**

**Обменять на
аналогичный товар
при его первом
поступлении в
продажу**

**Вернуть товар и
получить за него
деньги**

Условие обмена

**Вы имеете право обменять
товар, если он не подошел
Вам**

- по форме,
- габаритам,
- размеру,
- фасону,
- расцветке,
- комплектации.

И при этом товар

- не был в употреблении,
- сохранен товарный вид,
ярлыки,
- сохранен чек

**Отсутствие у потребителя
товарного чека или кассового
чека либо иного
подтверждающего оплату
товара документа не лишает
его возможности ссылаться
на свидетельские показания**

Как защитить свои права

