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-I «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

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

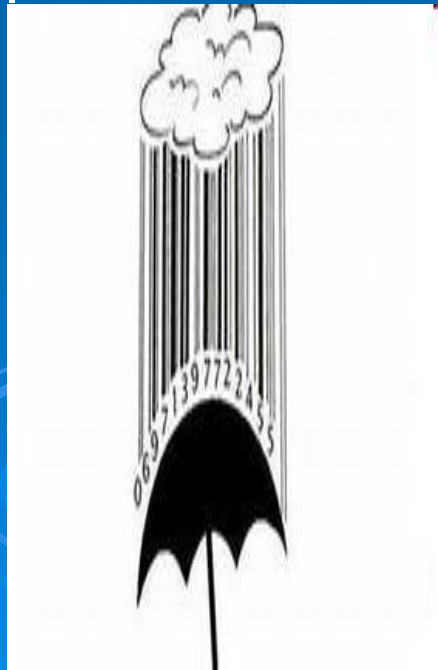
Чебоксары, Московский просп., 3

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



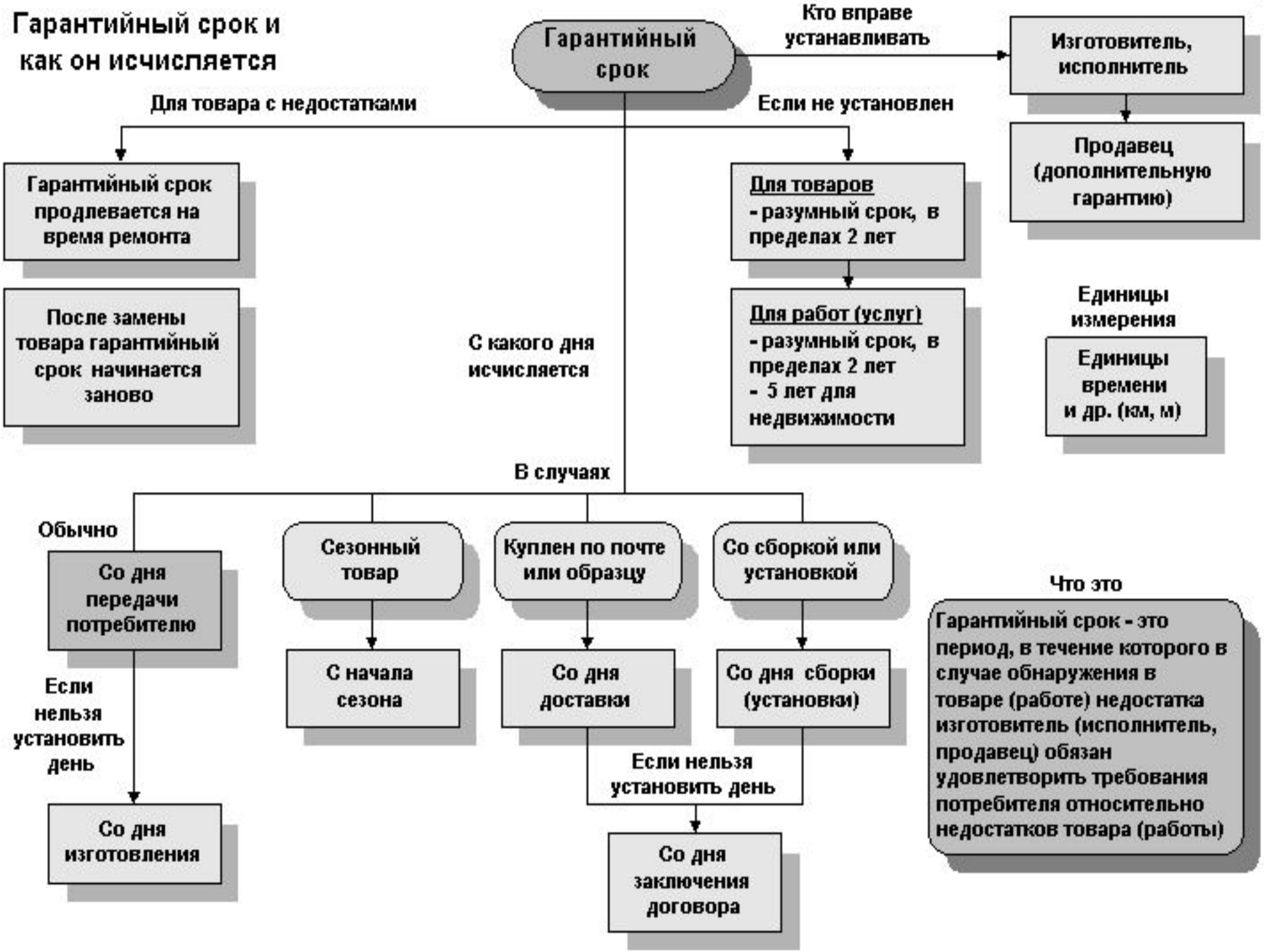
Требования к товарам.

1.На товары должны устанавливаться сроки службы (годности).

2.Для обеспечении 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

Срок годности

Кто устанавливает → Изготовитель, исполнитель

Должен устанавливаться в обязательном порядке → На продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товаря бытовой химии и т.п.

Если не установлен →

Для товаров
- разумный срок, в пределах 2 лет

Для работ (услуг)
- разумный срок, в пределах 2 лет
- 5 лет для недвижимости

Как исчисляется

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

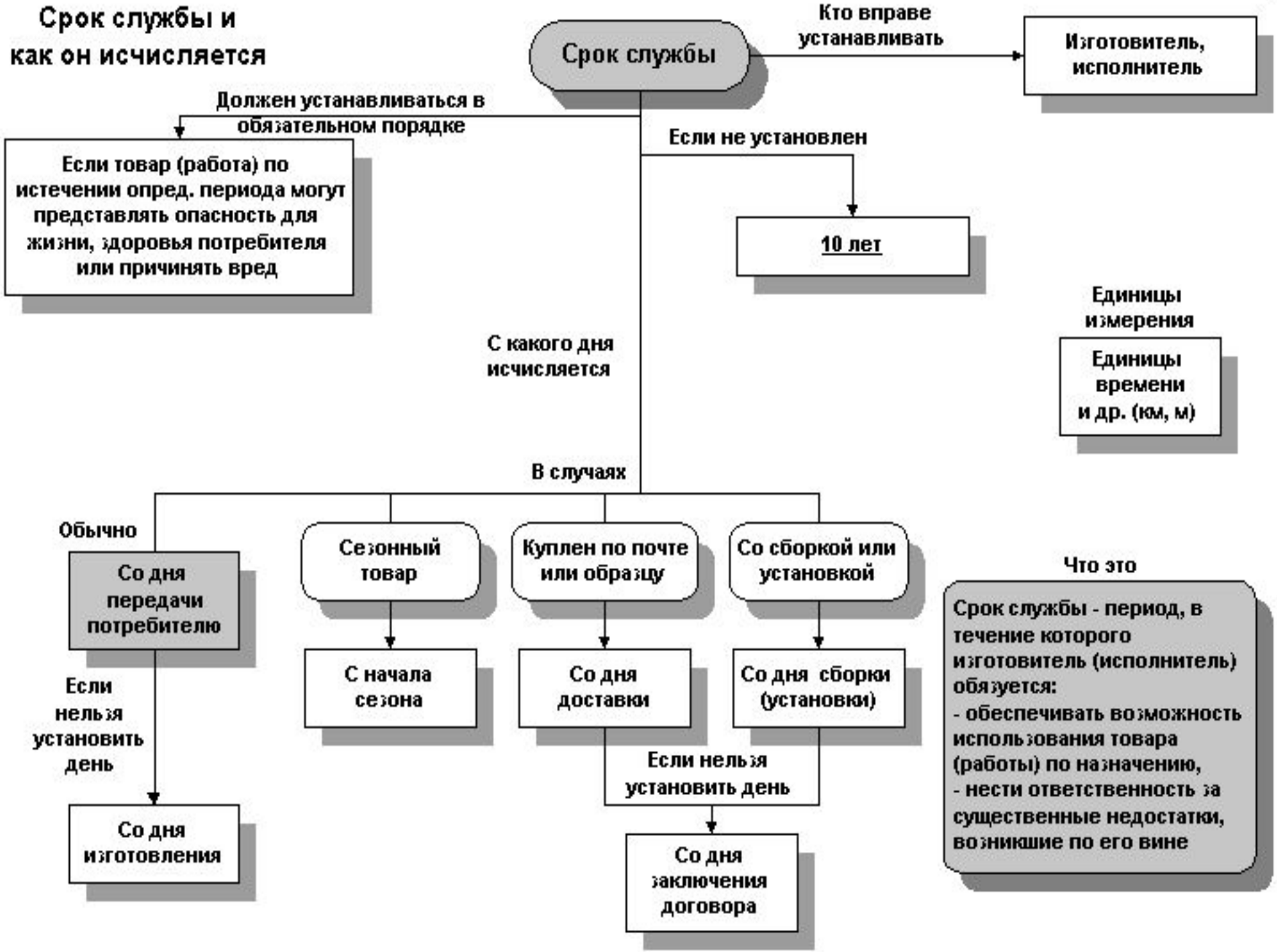
Запрещается

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



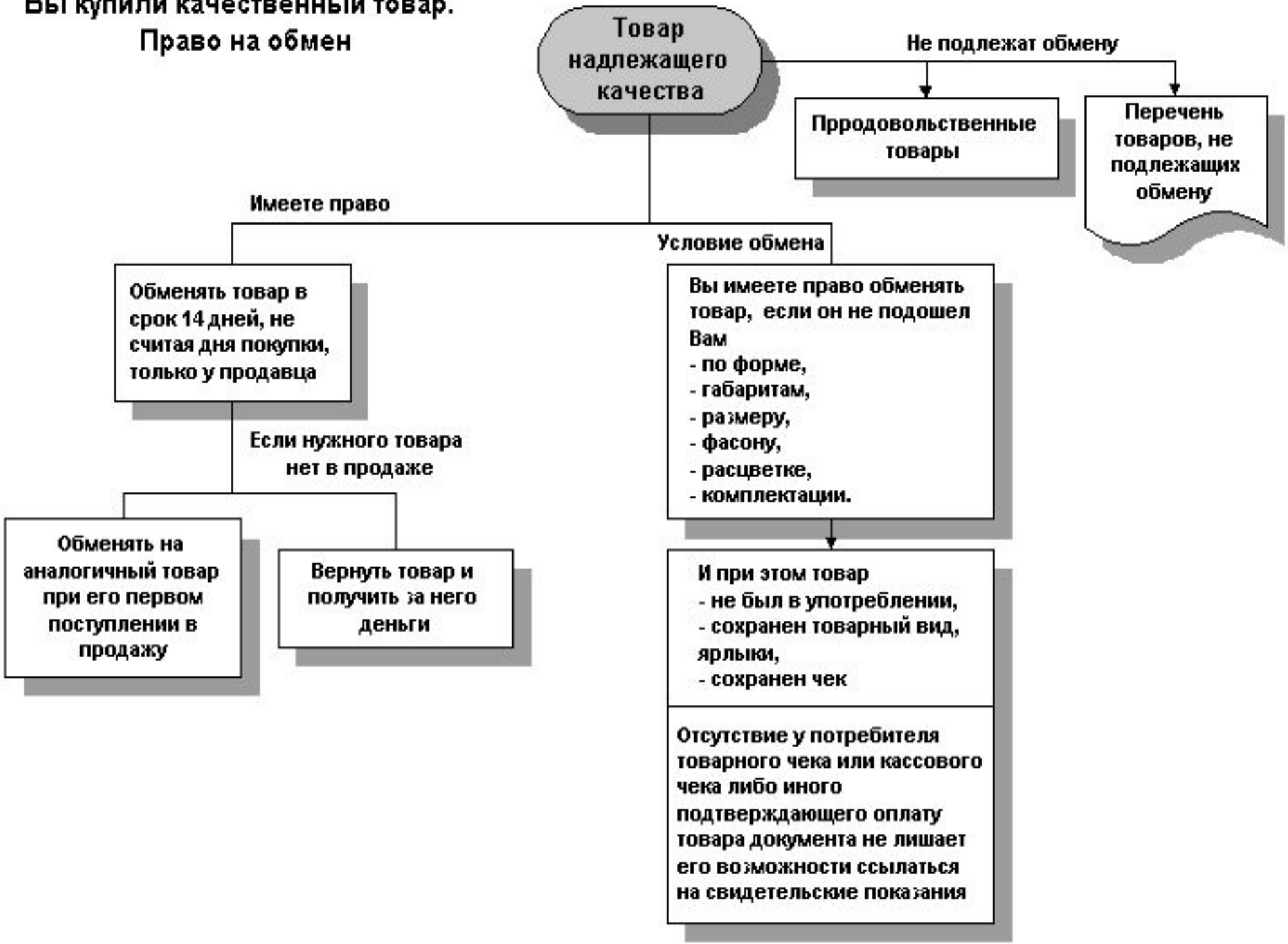
Ваши права в течение срока службы

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