

Защита прав потребителей



Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) 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.

*7 февраля 1992 принят закон
(17 декабря 1999г.
изменения)*

*«О защите прав
потребителей».*



ПОТРЕБИТЕЛЬ



Гражданин использующий,
приобретающий,
заказывающий либо
имеющий намерения
приобрести или заказать
товары (работы, услуги)
для личных бытовых нужд

ПРОДАВЕЦ



Предприятие,
организация,
учреждение или
гражданин –
предприниматель,
реализующие товары
по договору
купли - продажи



Государство берёт на себя обязанность отстаивать интересы потребителей путём принятия специального законодательства.

- **В этой сфере действуют многие казахстанские законы: Гражданский кодекс, Закон «О сертификации», Закон «О защите прав потребителей», Закон о рекламе, правила бытового обслуживания населения, правила о производстве и реализации продукции общественного питания и пр.**

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

15 марта

Организацией
Объединённых Наций
объявлен
Всемирным днём
защиты прав
потребителей



Впервые о правах
потребителей
заговорил президент
США Д.Ф. Кеннеди

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

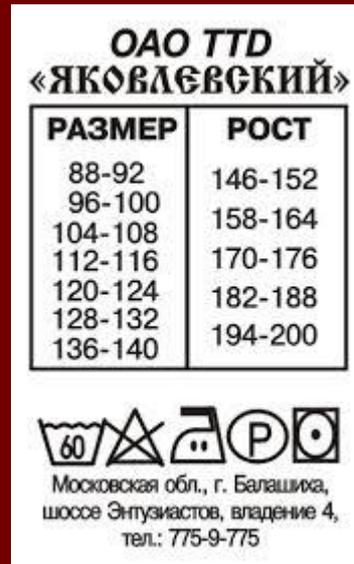
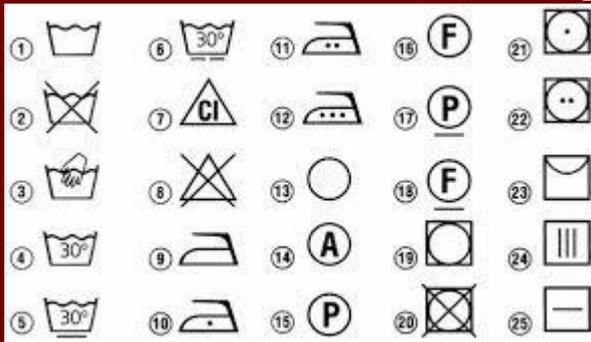
- На просвещение в области защиты своих прав
- На информацию
- На надлежащее качество товаров
- На безопасность товаров
- На возмещение морального вреда
- На судебную защиту
- На государственную, общественную защиту



ЭТО НАДО ЗНАТЬ!



Потребитель имеет право на полную и достоверную информацию о товаре, предоставленную на русском языке



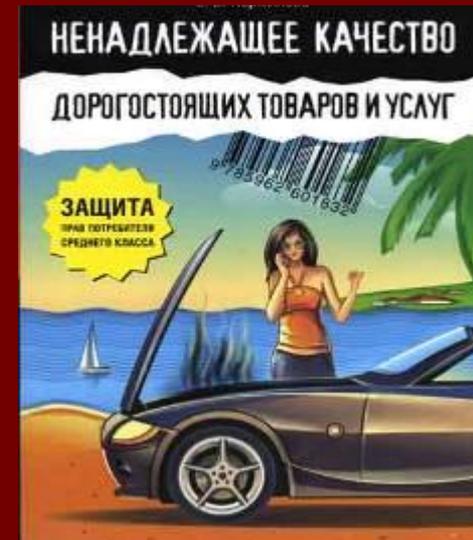
Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг

- Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.



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.



Срок службы-



- Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине .В течение 10 лет(если не установлен другой срок) со дня продажи.

Гарантийный срок

- Может быть установлен в договоре купли-продажи продавцом товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет; 5 лет- по недвижимости, если не установлен больший срок).



- Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств.
- Для сезонных товаров(одежда, обувь и др.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона исходя из климатических условий.



Срок годности-

- Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы). Срок годности начинает течь со дня изготовления.



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.



Перечень товаров не подлежащих обмену

- 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях.
- 2. Предметы личной гигиены
- 3. Парфюмерно-косметические товары.
- 4. Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы отпускаемые в метраж.
- 5. Швейные и трикотажные изделия.
- 6. Товары бытовой химии.

- 7. Изделия из драгоценных металлов с драгоценными камнями.
- 8. Автомобили, прицепы и номерные агрегаты к ним.
- 9. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены сроки годности.
- 10. Гражданское оружие и патроны к нему.
- 11. Животные и растения.
- 12. Непериодические издания (книги, календари, издания, воспроизведенные на технических носителях)



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.

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.

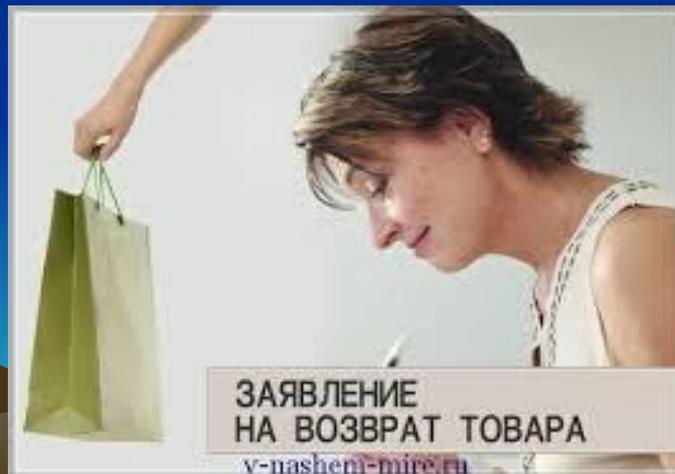


ЭТО НАДО ЗНАТЬ !



Помните, что в случае нарушения ваших прав, вы можете обратиться за судебной защитой и рассчитывать на

возмещение
ального ущерба



КОММУНИКАЦИИ,
ВЕНТИЛЯЦИЯ

ПРИНЦИПИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ
ПРИНЦИПИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА
ИССЛЕДОВАНИЕ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПРОДМО
ПРОТЕКТИВ КАПИТАЛИСТОВ

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЗНАНИЯ -
НАРОДУ!

Городская
межведомственная
комиссия
по защите прав
потребителей



Грамотный потребитель

- Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- Всегда читает инструкцию и следует ей;
- Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- Предъявляет только обоснованные претензии

