

Защита прав потребителя

План

- Понятие потребителя
- Общие права и обязанности по договору
- Дополнительные права потребителя
- Заключение договора с потребителем – момент возникновения прав и обязанностей
- Значение гарантийного срока.
- Способы самозащиты потребителя.

Закон РФ «О защите прав потребителей» 1992 года

Потребитель

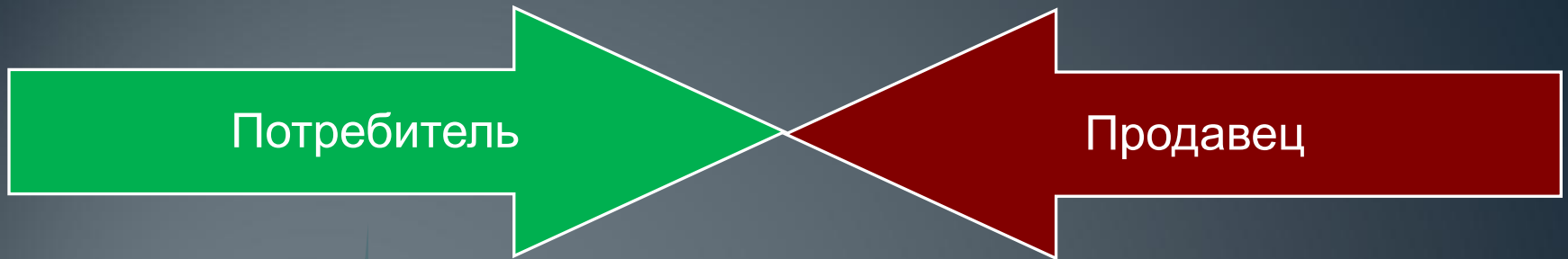
Продавец

Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для **личных** бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли

Продавец – **предприниматель** (ИП или коммерческая организация) по продаже товаров в розницу

Розничная купля-продажа
Бытовой подряд (работы)
Аналогичные услуги

Права и обязанности сторон



Обязуется передать товар
(выполнить работу, оказать услугу)

Обязуется принять надлежащее исполнение
и оплатить его.

- вместе со всеми принадлежностями и документами
- в определенном количестве
- установленного качества (обычно предъявляемые требования)
- надлежащим образом упакован

Дополнительные права потребителя:

Право на информацию.

Непредставление информации приравнивается к уклонению от заключения договора.

Если из-за непредставления информации товар эксплуатировался или хранился ненадлежащим образом, то за это так же несет ответственность продавец.

Дополнительные права потребителя:

Право на обмен товара надлежащего качества

В течении *14 дней* со дня передачи товара

Товар не был в употреблении, соблюдены *товарный вид*, пломбы и ярлыки.

Покупатель должен любым способом *доказать приобретение* товара у данного продавца.

Товар не должен входить в установленный нормативно *перечень* товаров, не подлежащих обмену или возврату.

Предметы санитарии и гигиены
Парфюмерно-косметические товары
Текстильные товары
Изделия и материалы,
контактирующие с пищевыми
продуктами
Товары бытовой химии
Мебель
Изделия из драгоценных металлов
Автомобили и мототранспортные средства
Технически сложные товары
бытового назначения
Оружие
Животные и растения
Непериодические издания (книги,
брошюры, календари, буклеты)

Специфика порядка и формы заключения договора

Публичный договор: продавец обязан его заключить при наличии у него возможности

Реклама признается **предложением** (офертой) **заключить** публичный договор на ее условиях, если содержит все условия договора.

Демонстрация образцов и выставление на месте продажи признаются **предложением** (офертой) **заключить** публичный договор даже без указания цены и прочих условий.

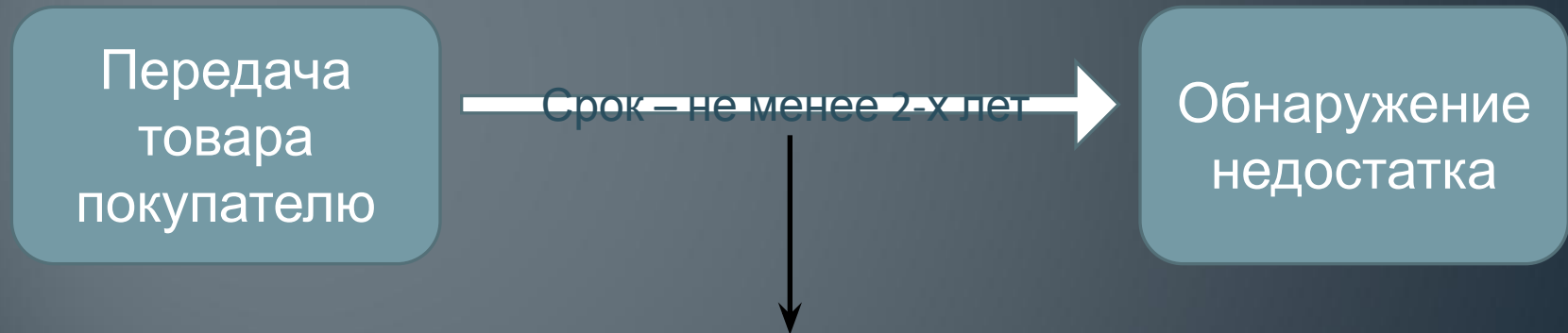
Момент заключения договора – момент выдачи чека.

Иначе бы момент взятия с полки товара означал заключение договора, а значит вернуть было бы нельзя.

Чек - одно из доказательств факта и условий заключения договора.

Значение гарантийного срока

Гарантийный срок – период времени, в течении которого товар должен быть пригодным для целей его обычного использования.



Значение гарантийного срока – **перераспределение бремени доказывания**: пока течет гарантийный срок, считается, что **недостаток возник по вине продавца**, а не покупателя, пока не доказано иное.

Способы защиты потребителя

При обнаружении недостатков покупатель по своему усмотрению вправе:

предъявить требования о *соразмерном уменьшении* покупной цены

безвозмездного устранения недостатков за 45 дней (гарантийный ремонт с предоставлением замены)

возмещения собственных расходов на устранение недостатков.

требование о *замене* на товар надлежащего качества за 20 дней

право *отказаться* от договора.

Денежные компенсации

Перед покупателем
отвечают

- продавец,
- производитель,
- импортер

законная неустойка за нарушение сроков исполнения требований. Ее размер – 1% от стоимости товара за день просрочки. Она носит **штрафной** характер => убытки подлежат возмещению в полном объеме сверху.

Компенсация всех убытков

компенсация морального вреда.

Основные правила грамотного потребительского поведения

- Относитесь внимательно к выбору продавца
- Следите за информацией, предоставляемой продавцом
- Следите за правильностью оформления документов при покупке товара
- Сохраняйте все чеки и квитанции
- Никогда не подписывайте документы, предварительно их не прочитав