

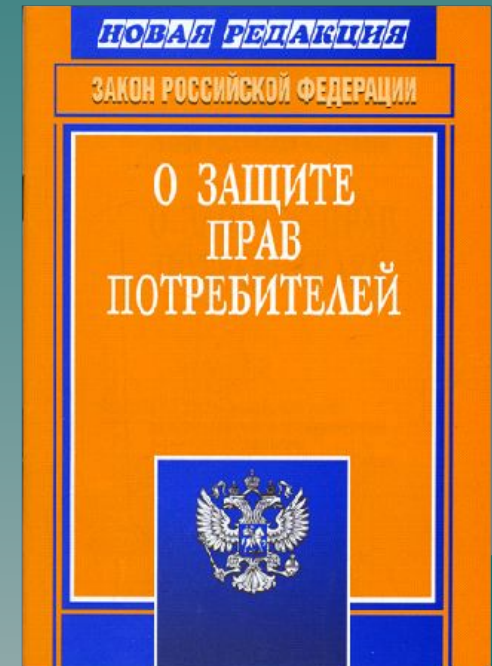
**Договор розничной купли-продажи  
и защита прав потребителей  
в торговом обслуживании  
для граждан.**



Отдел развития потребительского рынка.



# Правовые основы договора розничной купли-продажи и защиты прав потребителей в торговом обслуживании.



# п. 1 ст.492 Гражданского Кодекса РФ



*«Договор розничной купли-продажи представляет собой договор купли-продажи товара, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью»*

## Заключение договора розничной купли продажи:



- 1.Продавец обязан заключать договоры со всеми покупателями на равных условиях;*
- 2.Продавец обязан предоставить покупателю полную и достоверную информацию о потребительских свойствах товара, способе его использования;*
- 3.Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа , подтверждающего оплату товара.*
- 4.Момент заключения и момент исполнения договора розничной купли-продажи могут не совпадать, а передача товара может осуществляться и не в месте продажи товара*



**Продавец по договору розничной купли-продажи обязан:**

*1. Передать товар покупателю в полном комплекте и надлежащего качества*

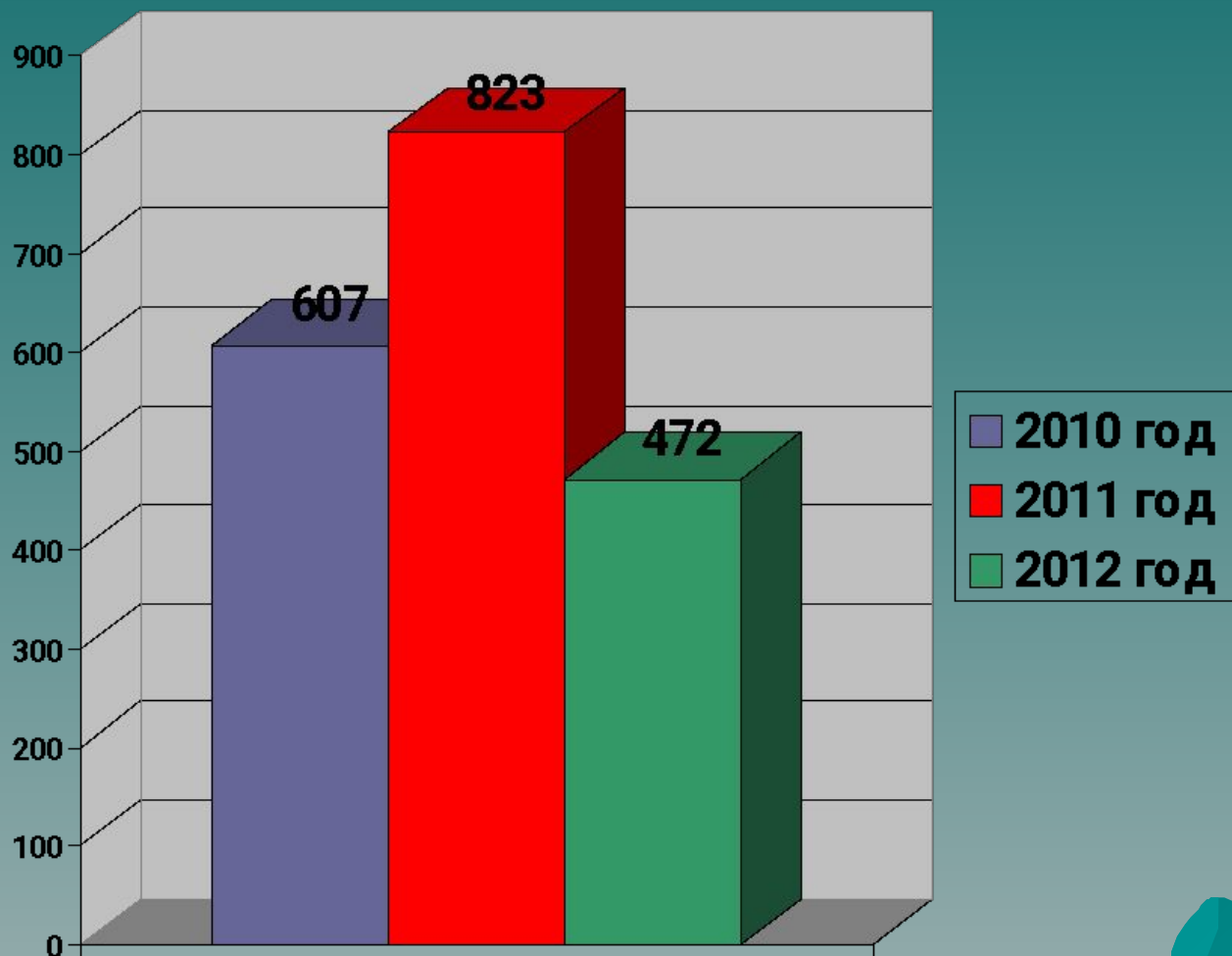
**Покупатель по договору розничной купли-продажи обязан:**

*1. Осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки качества и демонстрации свойств товара, принять товар*

Блок-схема.  
Способы защиты прав потребителей.



## Диаграмма обращений граждан в отдел развития потребительского рынка администрации МО город Александров



# Сравнительный анализ возмещенных денежных средств потребителей в досудебном порядке.

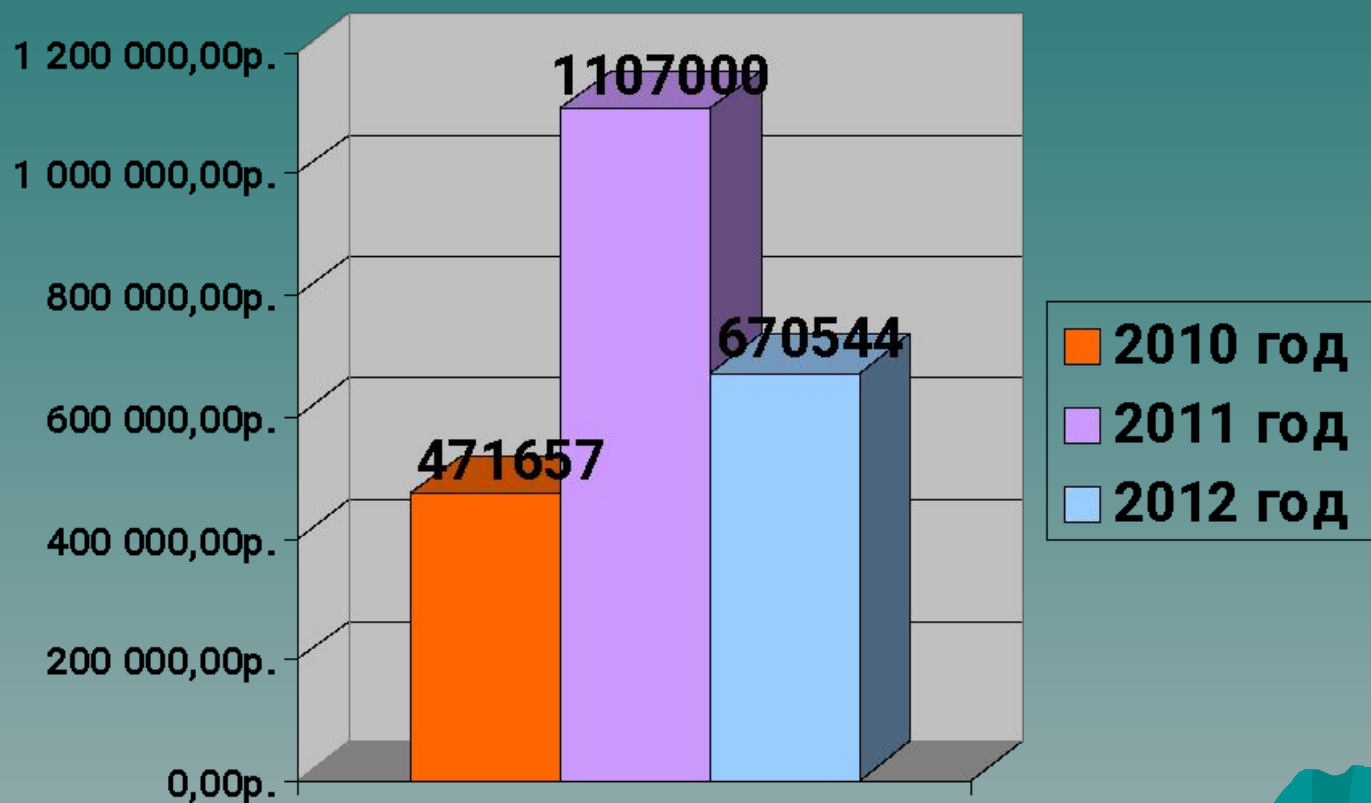
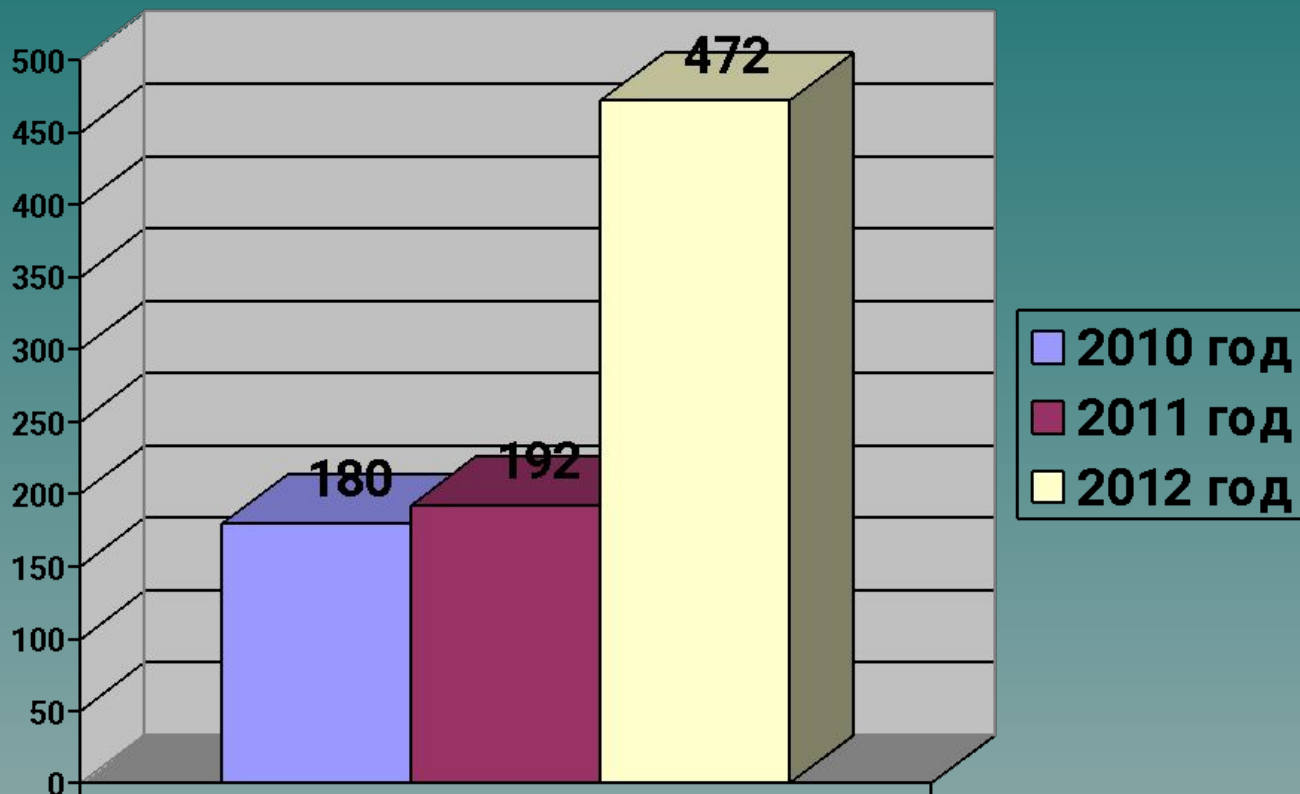


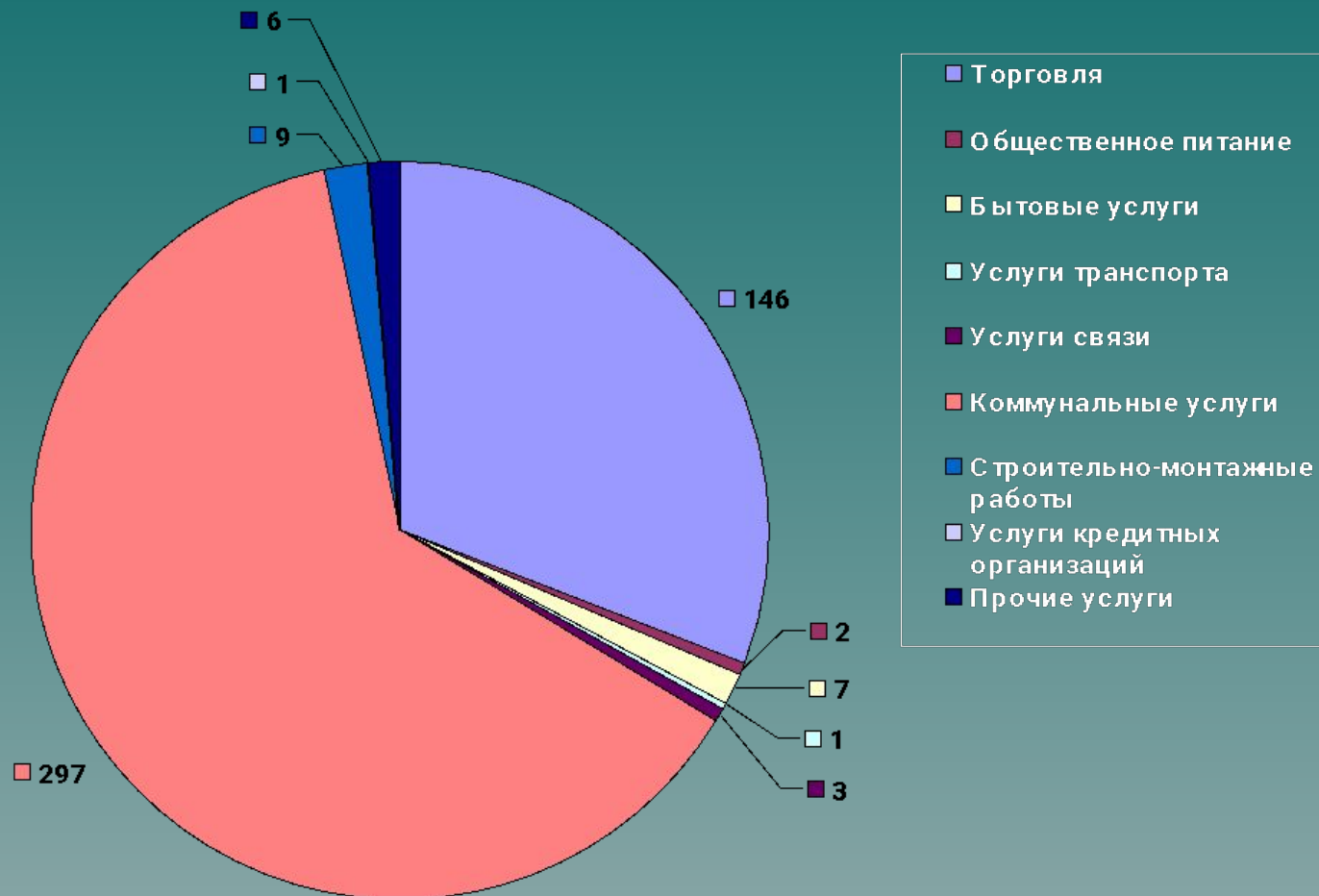


Диаграмма количества претензий  
подготовленных отделом развития потребительского рынка  
администрации МО г. Александров.



## Структура жалоб потребителей поступивших в 2012 году.

Принято заявлений





# Проблемы:

1.	в отношениях по договору розничной купли-продажи слабой стороной является покупатель
2.	продавец зачастую злоупотребляет своими преимуществами
3.	рекламная информация, по сути, является публичной офертой
4.	проявилось такое явление как потребительский «терроризм» - злоупотребление потребителем своих прав
5.	деятельность специалистов в области защиты прав потребителей различной подведомственности не имеет общей направленности



# Предложения:

1.	необходимо активизировать пропаганду знаний по защите прав потребителей среди населения; необходимо законодательно закрепить возможность внесудебного порядка компенсации морального вреда, причиняемого потребителю
2.	необходимо установить ответственность продавца за сокрытие информации от потребителя, а также за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей
3.	необходимо включить рекламу в п.3 ст.10 Федерального закона от 07.02.1992г. № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей» в качестве способа доведения информации до потребителей
4.	требуется законодательно закрепить обязанности потребителей и санкции за их нарушение
5.	необходимо объединение этих усилий, путем создания комплексной государственной программы (концепции)



СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ =)

