



«От качества продукции к качеству жизни»

Смородинская библиотека Ф№17

1

Основные понятия.

1. Потребитель

1. Исполнитель

2. Изготовитель

3. Права потребителя

2 Кто такой потребитель?



- Закон регулирует не только сферу производства, но также и сферу потребления.
- Юридически потребителем считается всякий человек, который для личной пользы, а не для получения прибыли приобретает, заказывает или использует товары, работы и услуги и платит за них.
- **ПОТРЕБИТЕЛЬ** — гражданин, имеющий намерение заказать, приобрести товары, работы, услуги для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

3

Кто такой исполнитель ?



- Тот, кто выполняет заказ потребителя, называется исполнителем. Действия исполнителя также регулируются правовыми нормами.
- **ИСПОЛНИТЕЛЬ** — организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

4

Основные права потребителя.



- Закон установил, что все товары, работы, услуги должны **соответствовать стандарту и санитарным нормам**.
- Такие нормы, выработанные специалистами, позволяют установить, какой товар является качественным и какие услуги — надежными.
- У потребителя есть **право на подробную информацию** о качестве, свойствах товара, им приобретаемого. Сведения предоставляются на русском языке.
- На специальных этикетках **должна быть указана марка** производителя с его названием и местонахождением.

Потребитель и его права

Право на необходимую и достоверную информацию

Продавец обязан предоставить следующую информацию о товаре

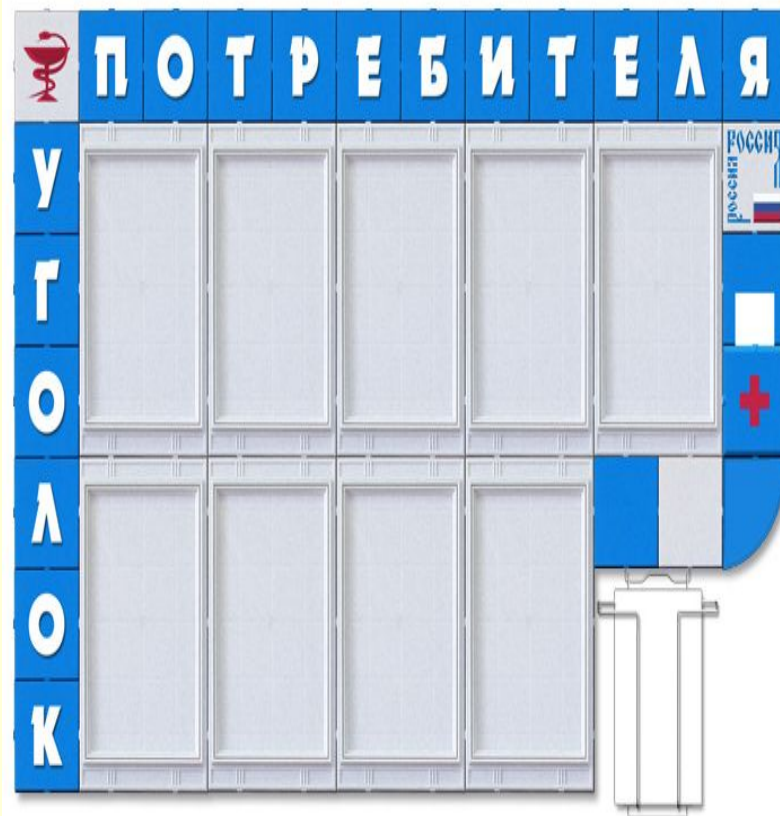
1. Основные потребительские свойства товара

2. Гарантийные обязательства изготовителя

3. Срок службы или годности товара

4. Правила пользования, хранения и транспортировки

5. Адреса предприятий, осуществляющих ремонт и техническое обслуживание



Потребитель и его права

Право потребовать у продавца **сертификат соответствий**

Сертификат соответствия – документ, который подтверждающий хорошее качество и безопасность продаваемого товара

Право обменять купленный товар

1. **14 дней** со дня продажи недовольственного товара
2. Любой товар можно **заменить на аналогичный товар** другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки и комплектации
3. Если товар обменивается на другой, **разница в цене перерасчитывается**



Основные права потребителя.



- Когда нарушаются права потребителей, продавцы, изготовители товаров, исполнители услуг несут имущественную ответственность.
- Потребителям выплачивается неустойка (штраф), возмещается имущественный, а также моральный ущерб.

Права изготовителя.



- Изготовитель имеет право устанавливать срок службы произведенной вещи. В течение этого периода он несет ответственность за качество товара.
- На некоторые товары устанавливается срок годности. В течение срока годности изготовитель ручается за качество товара.

Права изготовителя.

Запрещается продавать товар, если его срок годности истек. И еще один срок устанавливается изготовителем - гарантийный. В этот период все ремонтные работы осуществляются бесплатно.

SAMSUNG

Info line Ukraine:
0-800-502 000

GARANȚIE
ГАРАНТИЯ
ГАРАНТІЯ

WARRANTY CARD
Is filled up by trade organization

CARD N, (IMEI)

PRODUCT
Produs, Aparat, Model

MODEL
Model, Marca, Marca

SERIAL N
Numarul de serie, Seria, Numar de serie

PURCHASE DATE
Data cumparării, Data cumparării, Data cumparării

TRADE ORGANIZATION
Firma vânzător, Firma vânzător, Firma vânzător

TRADE ORGANIZATION ADDRESS
Adresa firmei vânzător, Adresa firmei vânzător, Adresa firmei vânzător

TRADE ORGANIZATION PHONE
Telefonul firmei vânzător, Telefonul firmei vânzător, Telefonul firmei vânzător

OPERATOR SIM LOCK
SIM Lock operator, SIM Lock operator, SIM Lock operator

WITH THE CONDITIONS OF GUARANTEE AND SERVICE CENTERS LIST IS AGREED TO,
CU CONDIȚIILE DE GARANȚIE ȘI LISTA SERVICIILOR CENTRELOR SUNT INFORMAT,
С УСЛОВИЯМИ ГАРАНТИИ И СПИСКОМ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ ОЗНАКОМЛЕН,
З УМОВАМИ ГАРАНТІЇ СПИСКОМ СЕРВИСНИХ ЦЕНТРІВ ОЗНАКОМЛЕНИ

**ATTENȚIONI, ATENȚIE!,
ВНИМАНИЕ!, УВАГА!**

Require please from the addressee to completely fill guarantee card, and also keep it safe. *Require please from the addressee to completely fill guarantee card, and also keep it safe.*
Vă rugăm să cereți de la vânzător completarea cardului de garanție și să îl păstrați în siguranță. *Vă rugăm să cereți de la vânzător completarea cardului de garanție și să îl păstrați în siguranță.*
Пожалуйста, попросите от продавца полностью заполнить гарантийный талон, и также сохранить его в безопасности. *Пожалуйста, попросите от продавца полностью заполнить гарантийный талон, и также сохранить его в безопасности.*
Будь ласка, вимагайте від продавця цілком заповнити гарантійний талон, а також збережіть його в безпеці. *Будь ласка, вимагайте від продавця цілком заповнити гарантійний талон, а також збережіть його в безпеці.*

TRADE ORGANIZATION STAMP

Как же защитить свои права?

- В первую очередь необходимо быть очень внимательным самому, выбирая тот или иной товар, принимая определенную услугу.
- Важно убедиться, что организация, куда вы обратились, хорошо зарекомендовала себя на потребительском рынке, не нарушает законы.
- В противном случае права потребителей защищаются судом.
- Вы можете подать в суд иск о защите нарушенного права, и суд будет разрешать возникший конфликт с юридической точки зрения. Закон освобождает потребителя от уплаты государственной пошлины.



Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

- 1 Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

- 2 Если магазин не принимает устную претензию



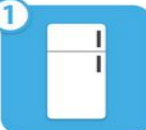




Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

- 3 Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин

Если претензии не принимают

-  Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку
-  Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)
-  Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта
-  Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства
-  Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите соответствующее заявление и отдайте товар на экспертизу

Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такого письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ

