



Федеральная служба по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия человека

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия»

ОСНОВЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

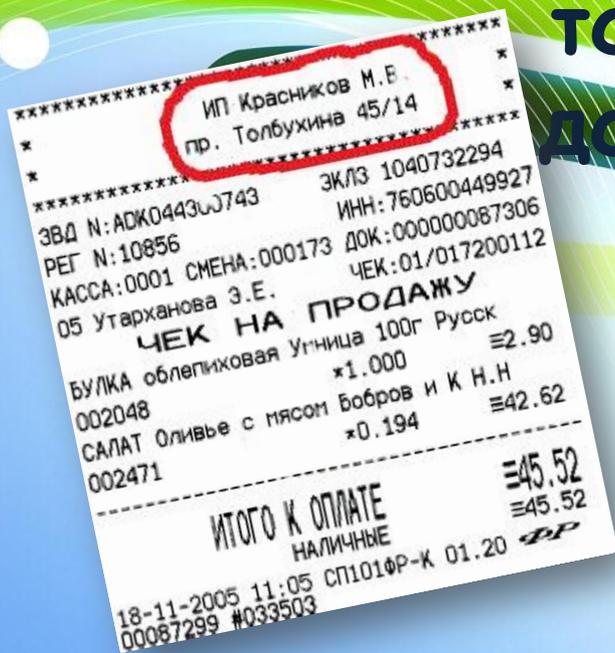
Кто такой ПРОДАВЕЦ?





• Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный

предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи



Кто такой ПОТРЕБИТЕЛЬ?



ПОТРЕБИТЕ ЛЬ

ГРАЖДАНИН

ИМЕЮЩИЙ
НАМЕРЕНИЕ
ЗАКАЗАТЬ или
ПРИБРЕСТИ

ИСПОЛЬЗУЮЩИ
Й

ЗАКАЗЫВАЮЩИЙ
или
ПРИБРЕТАЮЩИЙ

ТОВАР(работу,
услугу)

ДЛЯ ЛИЧНЫХ, СЕМЕЙНЫХ, ДОМАШНИХ И ИНЫХ
НУЖД

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

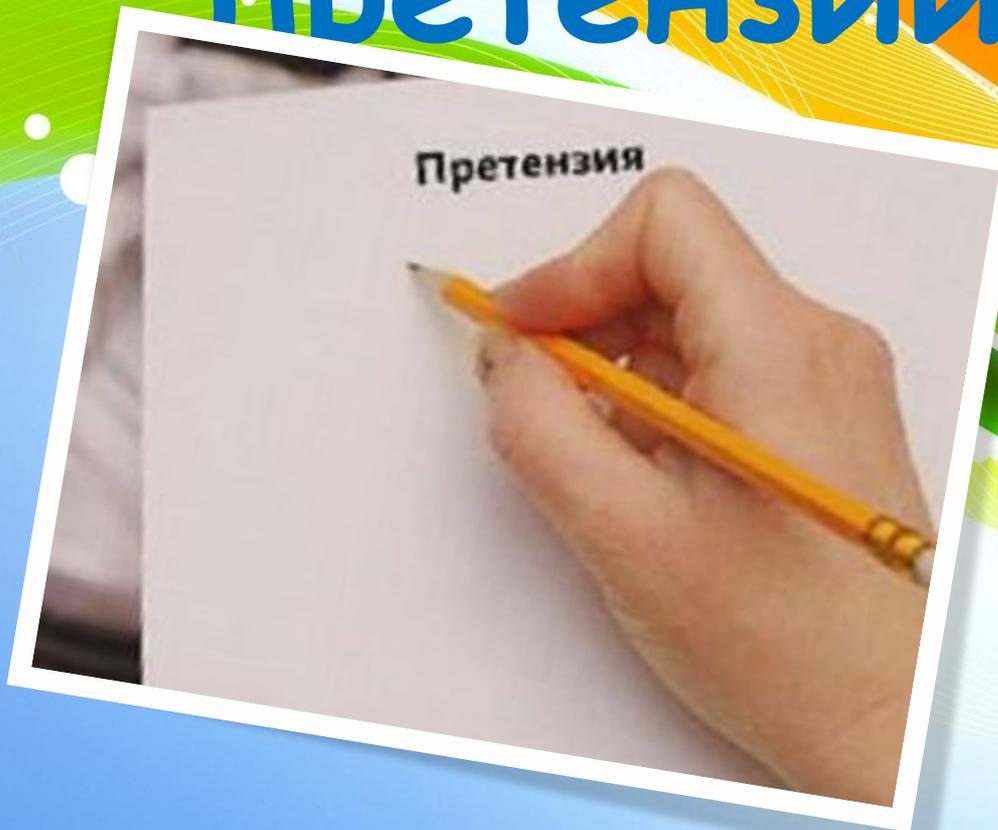
На качество

На безопасность

На информацию

На возмещение ущерба

К кому можно предъявлять претензии?



ПРОДАВЕЦ



Уполномоченная
организация
ИЛИ
уполномоченный
индивидуальный
предприниматель

ИМПОРТЕР



ПРЕТЕНЗИЯ



ИЗГОТОВИТЕЛЬ



Какие требования в
отношении
недостатков можно
заявлять?



**Устранение
недостатков**

**Замена
товара**

ТРЕБОВАНИЕ

**Возврат
денег**

**Уменьшение
покупной
цены**



БЕЗВОЗМЕЗДНОЕ УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ (ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ)

**НЕДОСТАТКИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ УСТРАНЕНЫ
НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО (Т.Е. В МИНИМАЛЬНО
НЕОБХОДИМЫЙ РАЗУМНЫЙ СРОК)**

**СРОК УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ – НЕ БОЛЕЕ 45
ДНЕЙ**

**ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ПРОДЛЕВАЕТСЯ НА ТОТ
ПЕРИОД, В ТЕЧЕНИЕ КОТОРОГО ТОВАР БЫЛ
НЕИСПРАВЕН**

**МОЖНО ПОТРЕБОВАТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НА
ПЕРИОД РЕМОНТА ДРУГОГО ТОВАРА,
ОБЛАДАЮЩЕГО ЭТИМИ ЖЕ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМИ СВОЙСТВАМИ**

ЗАМЕНА ТОВАРА

СРОК: 7 ДНЕЙ

20 ДНЕЙ (в случае проверки качества)

1 МЕСЯЦ (если отсутствует необходимый для замены товар)

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ИСЧИСЛЯЕТСЯ ЗАНОВО

**МОЖНО ПОТРЕБОВАТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДРУГОГО ТОВАРА
НА ПЕРИОД
ЗАМЕНЫ
(ЕСЛИ ДЛЯ ЗАМЕНЫ ТРЕБУЕТСЯ БОЛЕЕ СЕМИ ДНЕЙ)**

**ПРИ ЗАМЕНЕ НА ТОВАР ЭТОЙ ЖЕ МАРКИ
ПЕРЕРАСЧЕТ ЦЕНЫ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ**

**ПРИ ЗАМЕНЕ НА ТОВАР ДРУГОЙ МАРКИ
ПРОИЗВОДИТСЯ ПЕРЕРАСЧЕТ ЦЕНЫ**

Какие товары не предоставляются на период ремонта или замены?

Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним

Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи

Электробытовые приборы используемые как предметы туалета и в медицинских целях

Мебель

Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

ВОЗВРАТ УПЛАЧЕННОЙ ЗА ТОВАР СУММЫ

Срок удовлетворения требования
10 ДНЕЙ

Потребитель не имеет право требовать предоставления другого товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами

Если цена на товар изменилась, потребитель вправе также потребовать возмещения разницы в ценах

Если товар был продан в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, и возмещается плата за предоставление кредита

Требование потребителя
О СОРАЗМЕРНОМ
УМЕНЬШЕНИИ
ПОКУПНОЙ ЦЕНЫ
ТОВАРА
подлежит
удовлетворению
продавцом в течение
10 ДНЕЙ
со дня предъявления
требования





Какие товары относятся к технически сложным?



Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, гидроциклы

Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты

Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания
Оборудование

транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания, предназначенные для передвижения по

Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для с/х

лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком

навигации и беспроводной связи для бытового использования, имеющие сенсорный экран и обладающее двумя и более

Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные

Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование

функциями спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком

Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели

ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО ТРЕБОВАТЬ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ ИЛИ ЗАМЕНЫ, ЕСЛИ:

Недостаток обнаружен в первые 15 дней с
момента передачи товара

Обнаружен существенный недостаток

Нарушен срок устранения недостатков

СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК - ЭТО:

НЕУСТРАНИМЫЙ

НЕ МОЖЕТ БЫТЬ УСТРАНЕН БЕЗ
НЕСОРАЗМЕРНЫХ РАСХОДОВ

ВЫЯВЛЯЕТСЯ НЕОДНОКРАТНО

ПРОЯВЛЯЕТСЯ ВНОВЬ ПОСЛЕ ЕГО
УСТРАНЕНИЯ

ДРУГИЕ ПОДОБНЫЕ НЕДОСТАТКИ

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК - ЭТО

период, в течение которого
потребитель имеет право,
установив скрытые недостатки
товара (работы, услуги),
предъявить соответствующие
претензии продавцу
(изготовителю)

**Установление
гарантийного срока -
право, а не
обязанность
изготовителя.**

**Продавец не может
установить гарантийный
срок меньшей
продолжительности,
чем изготовитель.**



ЕСЛИ ТОВАР НА ГАРАНТИИ...





НЕДОСТАТОК

Пишем претензию продавцу

Вручаем под роспись (или по почте)

Продавец берет товар на проверку качества

Недостаток подтвердился

Недостаток не подтвердился

Продавец удовлетворяет требование

Соглашаемся и отзываем требование

Требуем проведения экспертизы

Подтверждается

Не подтверждается

ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА

Проводится по усмотрению
продавца

Проводится продавцом

Потребитель вправе
участвовать в ее проведении

Оформляется произвольно

ЭКСПЕРТИЗА

Проводится в случае
возникновения спора о
причинах возникновения
недостатка

Проводится независимым
экспертом

Потребитель вправе
присутствовать при ее
проведении

Оформляется экспертным
заключением

ДОСТАВКА КРУПНОГАБАРИТНОГО ТОВАРА
И ТОВАРА СВЫШЕ 5 КГ
ДЛЯ РЕМОНТА, УЦЕНКИ, ЗАМЕНЫ И ВОЗВРАТ ИХ
ПОТРЕБИТЕЛЮ



Осуществляется силами и за счет
ПРОДАВЦА



Если продавец **ОТКАЗЫВАЕТСЯ** или **ОТСУТСТВУЕТ** в месте
нахождения потребителя,
то возврат товаров осуществляется **ПОТРЕБИТЕЛЕМ**
(продавец обязан **ВОЗМЕСТИТЬ** потребителю расходы,
связанные с доставкой товара).

ЕСЛИ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НЕ УСТАНОВЛЕН ИЛИ ИСТЕК...

С момента покупки не
прошло 2 ГОДА

НЕДОСТАТОК

Потребитель
обращается к
продавцу

Продавец
удовлетворя
ет
заявленное
требование

Продавец не
удовлетворяет
заявленное
требование

Потребитель предоставляет доказательства
(например, проводит экспертизу)

Недостаток
отсутствует или
является
эксплуатационн
ым

Недостаток
производственн
ый

Потребител
ь пишет
претензию

Потребитель
обращается в суд

Продавец не
удовлетворяет
заявленное
требование

Кому _____

от кого _____

ПРЕТЕНЗИЯ

- Описать сложившуюся ситуацию
- Указать недостатки
- Указать требование

Дата

подпись

Условия обмена непроизводительного товара надлежащего качества на аналогичный товар

Товар не подошел

По форме
Габаритам

Фасону
Расцветке

Размеру
Комплектации

Требование заявлено в течение 14 дней

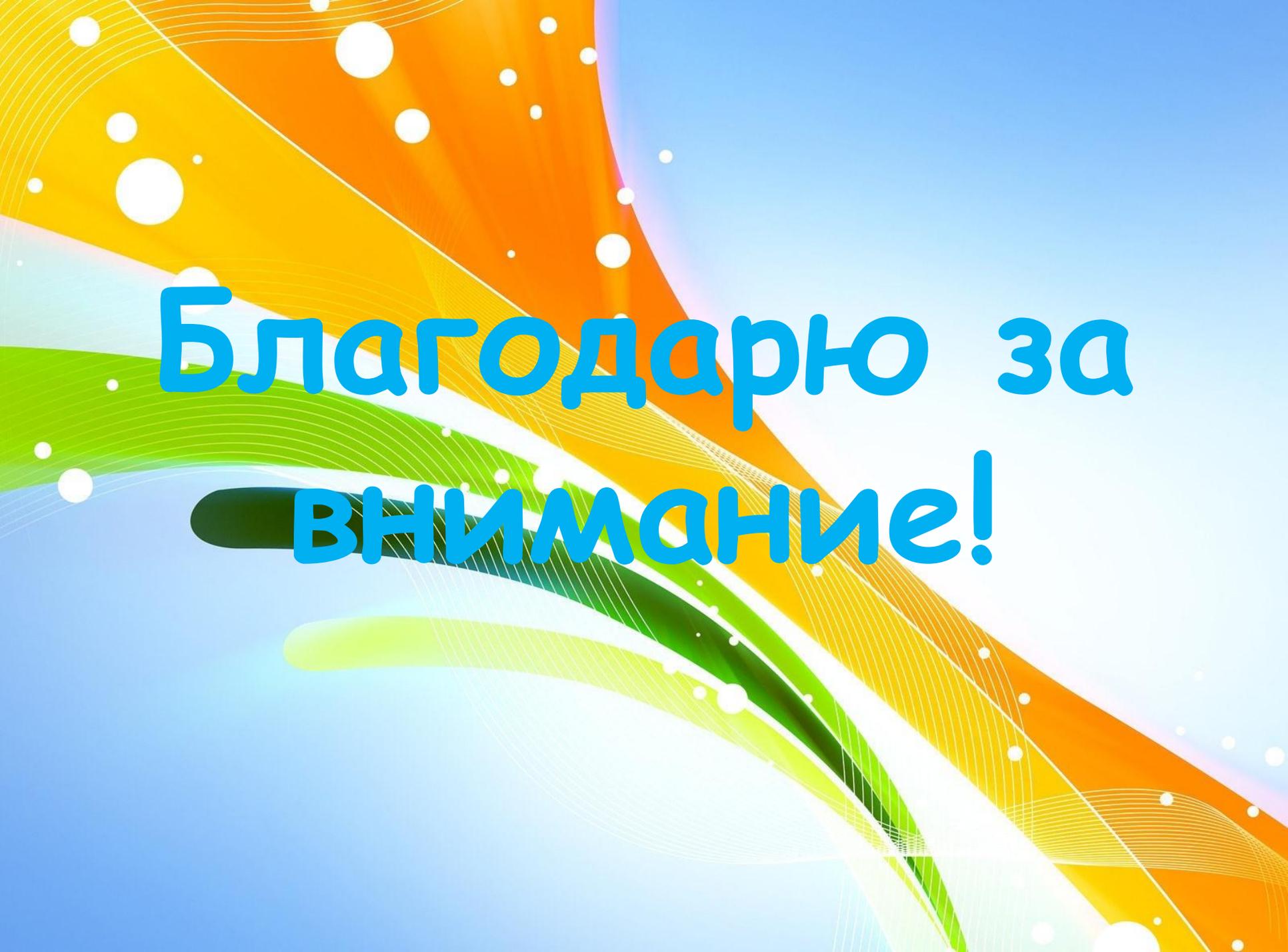
Товар не был в употреблении

Сохранены:

товарный вид
потребительские свойства

пломбы
фабричные ярлыки

**Имеется товарный или кассовый чек
(в случае их отсутствия можно сослаться на свидетельские показания)**



**Благодарю за
внимание!**