

# Я – ГРАМОТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ



16+

## **История потребительского движения**

- Лига потребителей 1891 года. Нью – Йорк**
- Нидерландский союз потребителей 1954 г.**
- Выступление Д. Ф. Кеннеди 15 марта 1962 года перед Конгрессом США о правах потребителей.**
- Резолюция Генеральной ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 года закрепила 8 прав потребителей**
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года**

# **Права потребителей, закрепленные Генеральной Ассамблеей ООН**

**Право на безопасность  
товара**

**Право на информацию**

**Право на выбор товара**

**Право на выражение своих  
интересов**

**Право на удовлетворение  
основных потребностей**

**Право на возмещение  
ущерба**

**Право на потребительское  
образование**

**Право на здоровую  
окружающую среду**

# **Основные законы по защите прав потребителей:**

- *«О защите прав потребителей»: федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1-ФЗ*
- *«Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, форм, габарита, фасона, расцветки или комплектации»: постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55*

# **Основные законы по защите прав потребителей:**

- **«Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»:** постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025
- **«Об утверждении перечня технически сложных товаров»:** постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924
- **«О периодах сезонности на обувь, одежду, меховые и другие изделия импортного и отечественного производства на территории Нижегородской области»:** постановление Правительства Нижегородской области от 17.12.2003 № 364

# **Основные понятия, применяемые в Законе**

**Потребитель**

**Изготовитель**

**Исполнитель**

**Продавец**

**Недостаток товара**

**Безопасность товара**

**Импортер**





# Потребитель

**гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности**



## Изготовитель

*организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям*





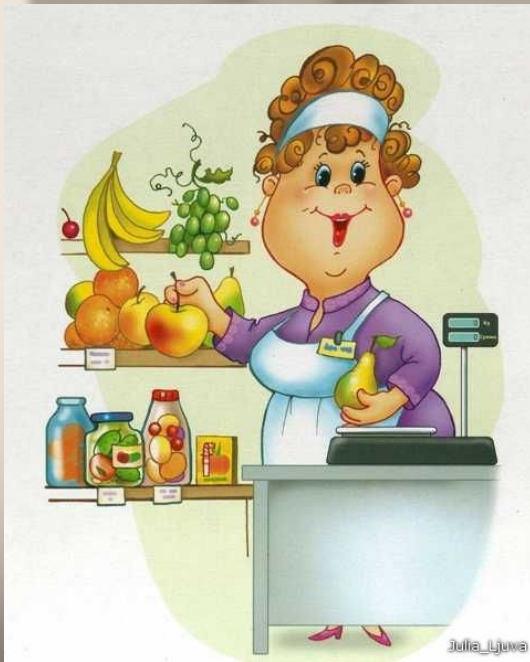
## **Исполнитель**

**организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору**



# Продавец

**организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи**



# Недостаток товара

**несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию**



## **Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца)**

- ☐ Устанавливать срок службы товара**
- ☐ На некоторые товары устанавливать срок годности (продукты питания, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и т.п.)**
- ☐ Устанавливать на товар (работу) гарантийный срок, в течение которого могут быть произведены ремонтные работы бесплатно**



## Срок службы

**период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и т.п.). Срок службы устанавливается на непродовольственные товары**





## 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.**



## Гарантийный срок

**период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец (организация, индивидуальный предприниматель) обязаны удовлетворить требования потребителя. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен производителем. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона.**



# **Права потребителя возникают при заключении договоров:**

- купли – продажи, в том числе розничной купли - продажи**
- продажи недвижимости**
- энергоснабжения**
- найма жилого помещения**
- подряда**
- проката**
- перевозки граждан, их багажа и грузов**
- комиссии**
- хранения**
- на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя**
- возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных)**

## **Потребитель имеет право**

- соразмерного уменьшения покупной цены**
- замены на товар этой же марки (модели)**
- замены на такой же товар другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены**
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом**
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы**

# Как защитить свои права

**Самостоятельно**

Можете устно разъяснить свои законные требования, предъявить письменную претензию

**Адвокат (юрист)**

Разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может защищать в суде

**Общество потребителей**

Можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу

**Отдел защиты прав потребителей местной администрации**

Можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и др.

**Госторгинспекция**

Если вас обманули в магазине или плохо накормили в столовой, то проверит вашу жалобу и заставит возместить ущерб

**Роспотребнадзор**

Организует прием граждан, рассматривает их обращения, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы

**Суд**

Можете добиться полного возмещения убытков, морального вреда

В суд можно обращаться: по месту жительства, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения приговора



## **Адреса, по которым можно обратиться за помощью**

- Администрация города Балахны**  
г. Балахна, ул. Лесопильная , 24  
Отдел экономики и прогнозирования. Каб.117, тел. 6-07-29
- Территориальный отдел Роспотребнадзора по Нижегородской области в Балахнинском и Чкаловском районах**  
г. Балахна, ул. Горького, 20-Б, тел. 4-06-33
- Общественная организация по защите прав потребителей и благополучия населения Нижегородской области «Народный контроль»**  
г. Балахна, ул. Свердлова, 25А, офис 20, тел. 67-2-67
- ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»**  
г. Нижний Новгород, ул. Кулибина, 11, каб. 401, тел. 8-809-707-08-07

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Централизованная библиотечная система»  
Балахнинского муниципального района  
Нижегородской области**

**Правдинская городская библиотека, филиал №21  
Публичный центр правовой и социальной информации**

**ул. Горького, д.33  
Телефон 4-07-82**

**Сайт в Интернете:  
[www.cbs-balakhna.ru/21](http://www.cbs-balakhna.ru/21)**

**Подготовила ведущий библиотекарь Лаврова Н.В.**