



# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Круглый стол

ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Подготовлено отделом правового обеспечения и кадровой работы министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области

## Потребитель

— человек, имеющий намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, общественных, семейных, домашних и иных нужд.



## Нормативные правовые акты



Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»



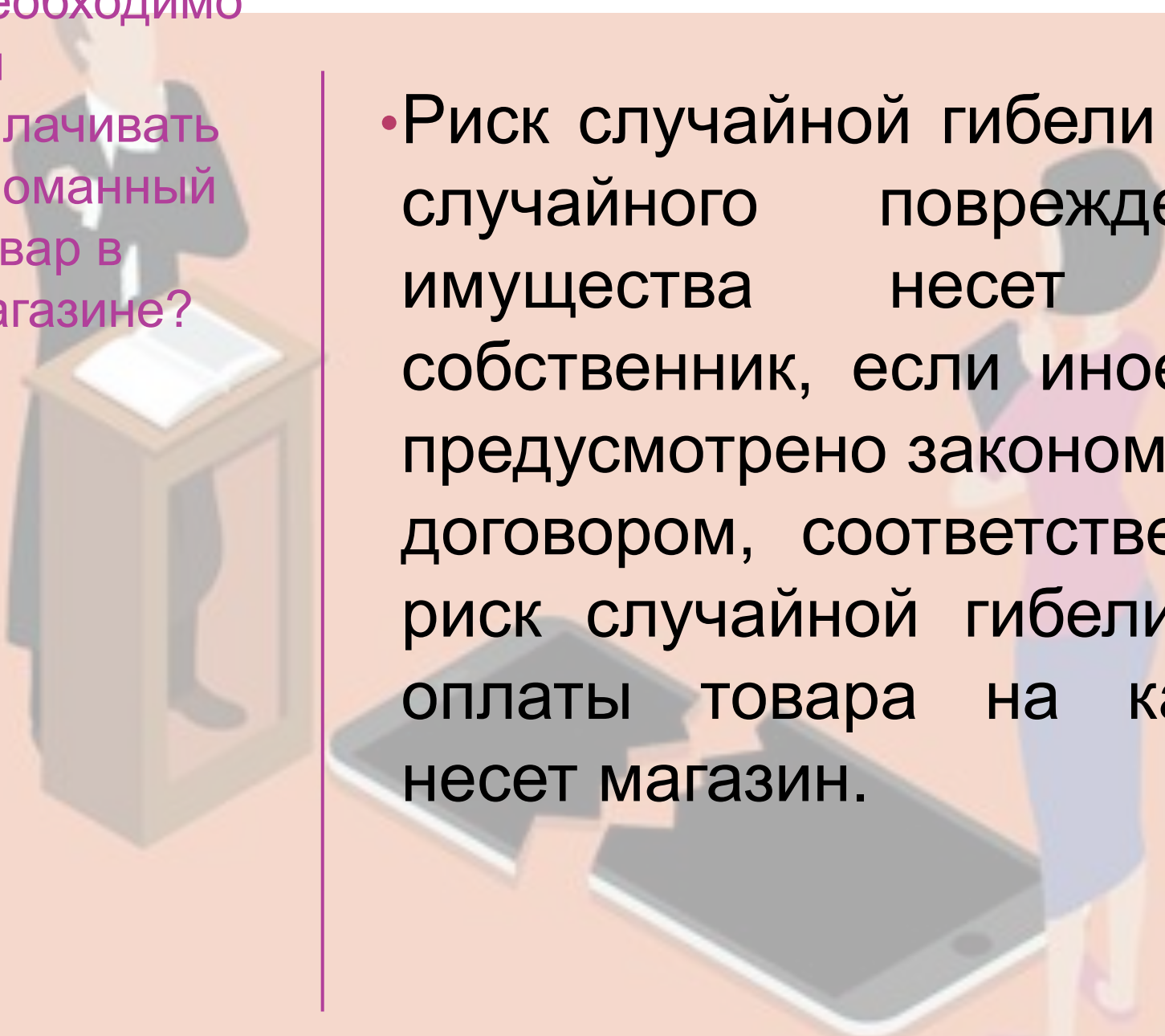
«Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ

Для чего  
нужен этот  
закон?



- Закон создан для защиты населения от халатности и недобросовестности производителей и продавцов, которые зачастую умышленно стараются сбыть товар низкого качества или продать потребителю продукцию с видимыми нарушениями стандартов и нормативов.

Необходимо  
ли  
оплачивать  
сломанный  
товар в  
магазине?



- Риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором, соответственно риск случайной гибели до оплаты товара на кассе несет магазин.

Что делать,  
если не  
подошел товар,  
приобретенный  
дистанционны  
м способом?

Потребитель  
вправе  
отказаться от  
товара в  
течение 7 дней  
после его  
передачи.



Что делать

если товар  
исправный,  
но не  
подходит по  
каким-либо  
показателям?



- Покупатель вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течении 14 дней, не считая дня покупки.



## Когда необходима экспертиза?

При обнаружении  
покупателем  
недостатков в  
товаре и  
обращении с  
соответствующим  
и требованиями  
продавец обязан  
принять товар и в  
случае  
необходимости  
назначить  
экспертизу за  
свой счет.



Если проводится экспертиза телефона, то мне должны дать на время экспертизы что-то взамен?

## ТОВАРЫ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

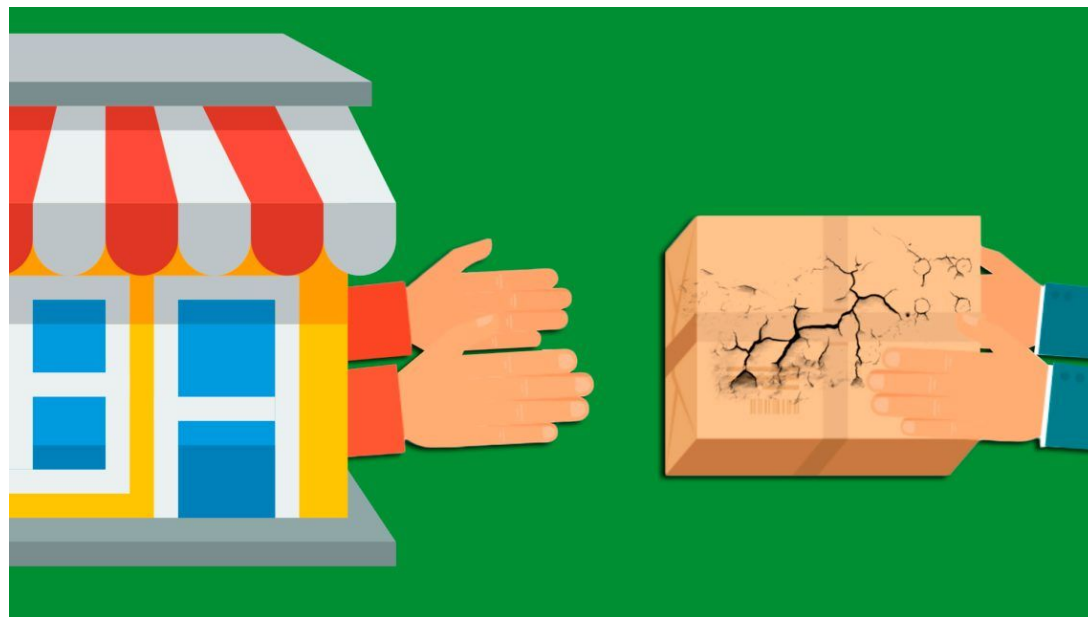
- Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники
- Мебель
- Электробытовые приборы
- Гражданское оружие



Что делать,  
если  
приобретенны  
й товар  
оказался с  
недостатками?



Продавец обязан передать  
покупателю товар  
надлежащего качества  
(пригодный для целей, для  
которых товар такого рода  
обычно используется).



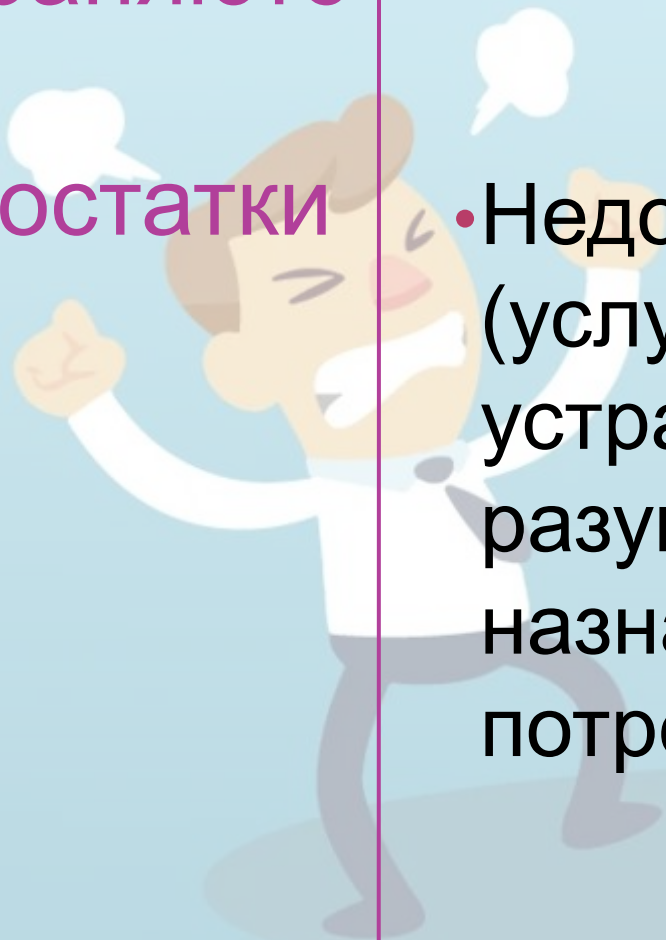
сроки

устраняются

я

недостатки

?



- Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

## Возместят ли моральный вред?

Моральный вред, причиненный потребителю подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.



Спасибо за внимание!

