



15 марта
Всемирный день
защиты прав
потребителей





- Всемирный день защиты прав потребителей приурочен к историческому выступлению в конгрессе США 35-го президента США **Джона Фицджеральда Кеннеди** 15 марта 1961 года. В частности, он сказал:
- ***«Потребители — это все мы...Потребители — это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение... Но это единственный голос, которого зачастую не слышно»***

- Джон Ф. Кеннеди выделил основные четыре незыблемые права потребителей, которые позднее легли в основу законов о защите прав потребителей во многих странах, включая Российскую Федерацию, а именно:

- Право на информацию
- Право на безопасность
- Право на выбор
- Право быть услышанным.



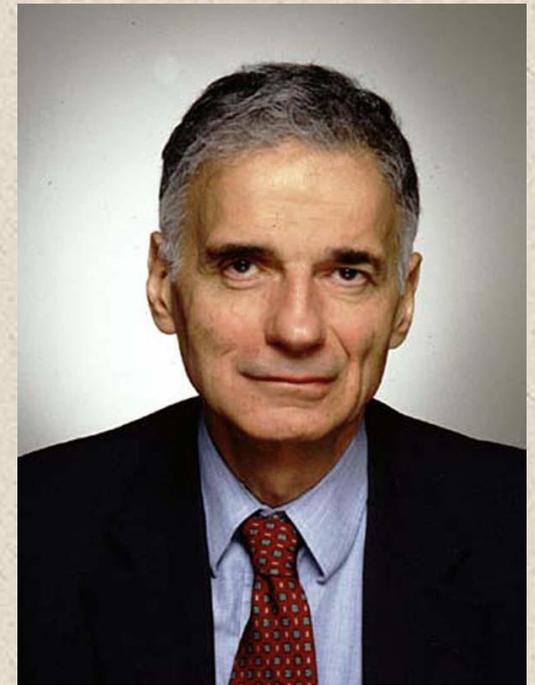
- В этом же году в Нидерландах была зарегистрирована **Всемирная организация союзов потребителей (ВОСП)**, как независимое внеполитическое некоммерческое объединение потребителей всего мира.
- Сейчас она объединяет около двухсот общественных и государственных организаций, занимающихся проблемами защиты прав потребителей более чем из семидесяти наиболее развитых государств планеты с **демократическим политическим строем**.
- **Разработанный ВОСП Кодекс** потребителя был дополнен **ещё четырьмя правами**, помимо тех, что озвучил американский президент:
 - * **Право на возмещение ущерба**
 - * **Право на здоровую окружающую среду**
 - * **Право на потребительское образование**
 - * **Право на удовлетворение базовых потребностей.**

- ВОСП защищает права потребителей в ЮНЕСКО и ООН, а также оказывает нуждающимся образовательную и юридическую помощь в области права.
- **9 апреля 1985 года** — Генеральная Ассамблея ООН закрепила руководящие принципы для защиты интересов потребителей.
- **С этого момента потребительские права получили всемирное признание и законность.**



Американская легенда

- В 1966г. Р.Найдер написал книгу о нарушении стандартов безопасности автомобильной компании «Дженерал Моторс». Компания обвинила его в клевете, но Найдер выиграл процесс и получил компенсацию 280 тыс. дол.
- 150млн. л/а были возвращены компании на доработку, благодаря чему 200 тыс. человек остались живы.



Ральф Найдер



Почему потребителя надо защищать?

- **Ограниченность выбора благ, когда:**
 - продавец – монополист.
 - Потребитель не владеет полной информацией о товаре.
 - Потребитель не профессионал.
 - Неправильная информация о товаре.



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В РОССИИ.

В СССР резолюция ООН была ратифицирована в 1986г.

- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями 1993 г., 1996 г., 1999 г., 2001 г., 2004 г., 2006г., 2007 г., 2008 г., **23 ноября 2009 г.**)



Закон РФ «О защите прав потребителей»

Закон объясняет, какими правами наделен потребитель в магазине, на транспорте, в больнице, в парикмахерской, в туристической поездке и т.д.

В нем также говорится, что необходимо предпринимать, если права потребителя нарушены.



Право на безопасность товара.

Покупая товар, потребитель не должен бояться, что потребление или эксплуатация товара причинит ущерб его здоровью, жилищу или имуществу.





**Особенно важна безопасность
в приобретении продуктов
питания, лекарств и игрушек.**

Право на информацию.

Все торгующие организации должны предоставлять информацию о себе:

- * Вывеска с указанием названия*
- * Режим работы*
- * Перечень услуг*
- * Адрес фирмы*



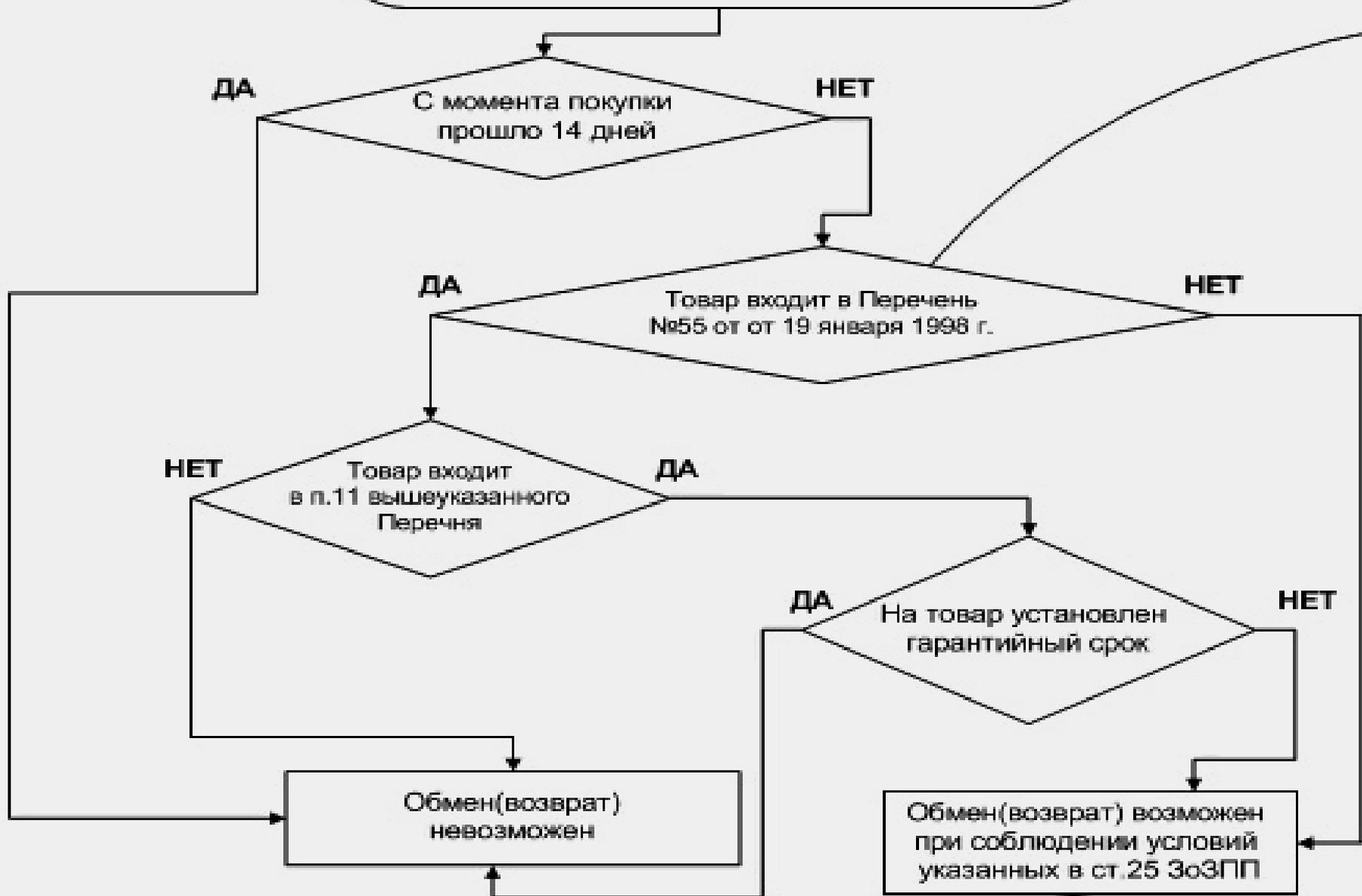
Информация (инструкция) о товаре должна быть на понятном языке

Право на замену товара

- Вы имеете право **ЗАМЕНИТЬ КАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР**, если он не подошел Вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, либо иным причинам.
- **Обмен может быть произведен в течение 14 дней, не считая дня покупки, если только:**
товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек.



Потребитель обращается с требованием обмена(возврата) товара надлежащего качества.



Перечень товаров (№ 55) не подлежащих обмену при надлежащем качестве:

- Технически сложные товары бытового назначения(с гарантийным сроком)
- Электробытовые машины и приборы
- Бытовая радиоэлектронная аппаратура
- Бытовая вычислительная и множит. техника
- Фото-киноаппаратура
- Телефонные аппараты
- Электромзыкальные инструменты
- Игрушки электронные

Не подлежат обмену следующие товары:

- – изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней;
- – ткани и другие метражные товары (лента, тесьма, кружева и т.п.);
- – бельевой трикотаж для взрослых и детей;
- – купальники, плавки;
- – трусы для взрослых и детей, в том числе спортивные;
- – белье для новорожденных и детей ясельного возраста;
- – белье постельное;
- – предметы женского туалета;
- – чулочно-носочные изделия;
- – штучные текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца, носовые платки и др.);
- – парфюмерные и косметические товары;
- – товары бытовой химии;
- – изделия из пластмассы, используемые для хранения и приготовления пищи;
- – предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки и др.).

Если товар оказался с недостатком

* Претензия о покупке товара с недостатком предъявляется по месту покупки (в тот же магазин), либо в филиалы, дочерние предприятия фирмы (универмага), либо в организации, связанные договором с продавцом (производителем) Вашего товара.

* Адреса таких центров обычно указаны в технической документации к товару. Должны быть представлены **все документы на товар**, в том числе, **гарантийный талон**, если таковой полагался к товару.

- Гарантийный срок указывается в документах на товар. В течение этого срока, согласно **ст. 19 Закона "О защите прав потребителей"**, вы можете предоставить любые требования, предусмотренные законом. Таким образом, если имеющие место недостатки не были оговорены продавцом при покупке Вами продукции, вы имеете право:



- а) требовать **безвозмездного устранения недостатков** товара продавцом;
- б) требовать **возмещения расходов по исправлению недостатков** потребителем лично или другой ремонтной организацией (но только с предъявлением документов, доказательств о Вашей правомочности производить ремонт и о расходах, на него затраченных);
- в) требовать **уменьшения цены**, исходя из характера недостатков и снижения из-за них потребительских качеств товара (т.е. речь идет об уценке товара. При этом, товар, несмотря на недостаток, должен быть пригоден к использованию). Вы вправе настоять на проведении независимой экспертизы, участвовать в ней и обращаться в суд.
- г) **требовать замены товара на товар той же марки**, модели, артикула. Цена при этом не пересчитывается, несмотря на разницу в ценах на момент замены.
- д) требовать **замены товара на такой же товар, но другой марки**, модели, артикула. При этом Вам придется возместить разницу в ценах.
- е) требовать расторжения договора, **возврата денег и возмещения убытков**.

Требования, связанные с заменой товара с недостатками на качественный товар

Два варианта обращения.

- **1. Устное.** Предъявляются все тех документы и сам товар с недостатком. Продавец (производитель) имеет право на проведение экспертизы товара с недостатком, если он считает, что имели место нарушения Вами правил эксплуатации или хранения, а также действия третьих лиц или непреодолимой силы. При подтверждении своего подозрения, продавец (производитель) освобождается от обязательств по гарантии. Если же подозрения его не подтверждаются, то товар заменяется, причем доставка производится за счет продавца.
- В случае, *товар длительного пользования не могут заменить (не успевают провести экспертизу) менее, чем за 7 дней, продавец обязан за свой счет, с доставкой, предоставить Вам аналогичный товар на временное пользование (исключения даны ниже).*
- **2. Письменное.** Пишется претензия на имя руководителя торгового предприятия, излагается суть претензии, указывается дата приобретения товара в магазине, дата выхода его из строя в период гарантийного срока и требования потребителя
- Претензию составляют в двух экземплярах. Один остается в магазине, на втором работник магазина должен поставить дату приема и подпись, заверенную печатью.
- В случае, если заявление не принимают и не хотят расписываться, то его высылают заказным письмом с уведомлением о получении и описью вложения.
- Изложенные выше правила необходимы для возможности подать в суд. Но, как правило, грамотные претензии удовлетворяются добровольно, без вмешательства гос.органов и суда.

- Если срок годности в документации не указан, то Вы имеете право, в соответствии со ст. 19 Закона "О защите прав потребителей", предъявить требования в следующие сроки:
- на недвижимое имущество (строения, земельный участок, и т.д.) – в течение 2-х лет со дня передачи имущества потребителю;
- на все остальные товары (включая продукты питания) – в течение 6 месяцев со дня продажи (передачи) продукции потребителю.
- ***При покупке товаров по почте гарантийные сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если же товар нуждается в специальной сборке, установке, то – начиная со дня окончания этих работ.***
- При замене товара гарантийный срок исчисляется заново.
- По общему правилу ст. 21 Закона "О защите прав потребителей", продавец, изготовитель, или предприятие, выполняющее их функцию, ДОЛЖНЫ заменить товар в течение 7 дней.

Право выбора действий, если товар оказался плохого качества.

Закон оставляет за потребителями право выбора требований. *Продавец НЕ МОЖЕТ навязывать Вам только один вариант.*

Есть в этом правиле и исключение: при покупке в комиссионных магазинах, выполнения пунктов а) и г) возможно требовать только с согласия самого продавца.



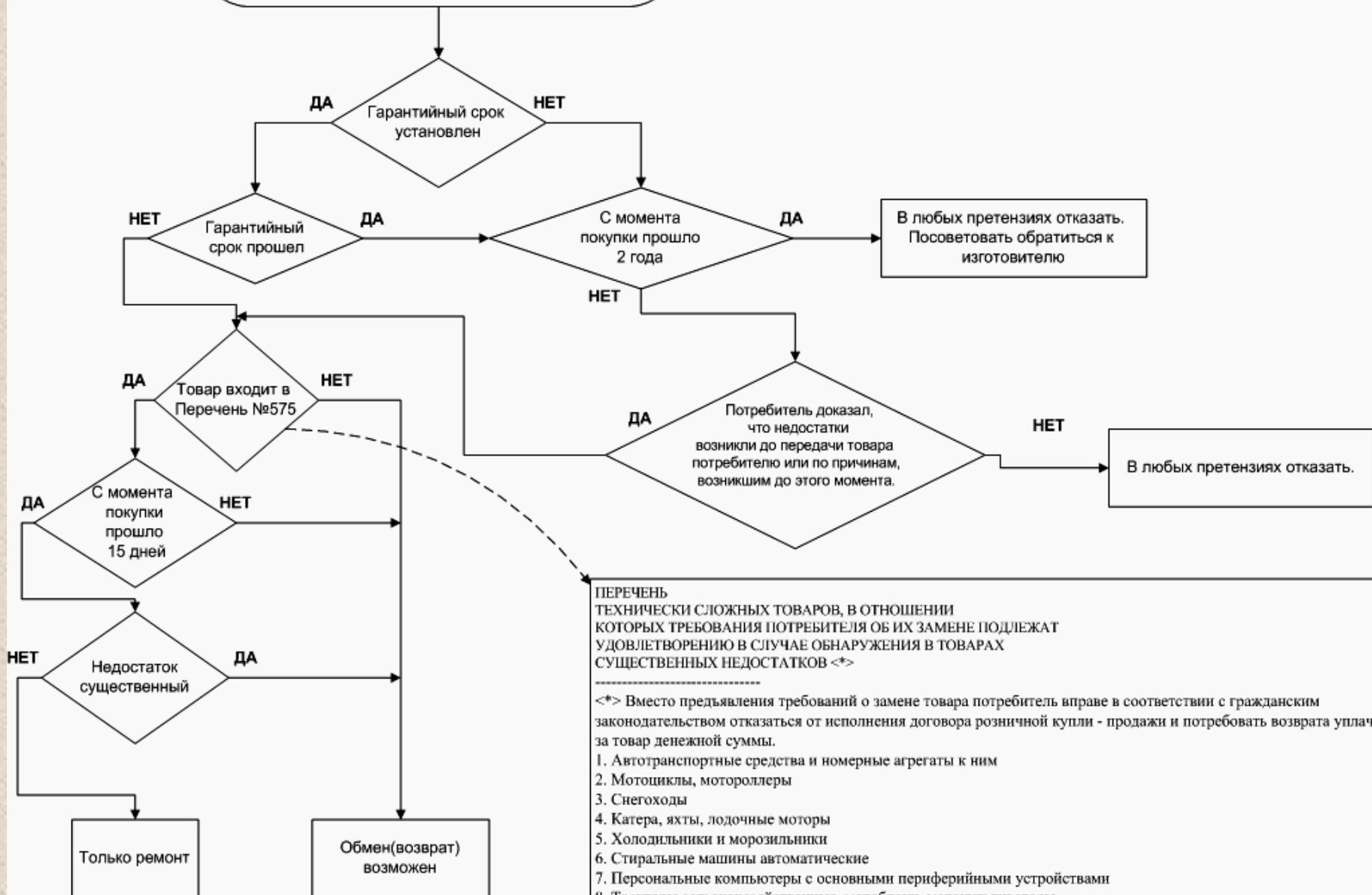
Исключения:

- 1) Если требуется проверка качества товара. Проверку должны осуществить в течение 20 дней с момента предъявления требований. Вы имеете право участвовать при проверке.
- 2) Если у продавца отсутствуют аналогичные товары. В таком случае, в течение 1 месяца товар должен быть поставлен. Если продавец желает провести экспертизу, то время проверки (не более 20 дней) включается в этот месячный срок, не продлевая его.
- 3) В районах со сложностями доставки (например, Северные поселки). Товар должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении. *В случае, если по каким-то причинам товар длительного пользования не могут заменить в срок 7 дней, продавец обязан за свой счет, с доставкой, предоставить Вам аналогичный товар на временное пользование.*

Это требование не распространяется на следующие товары:

- Автомобилотранспортные средства,
- мебель,
- электробритвы,
- электрощипцы для завивки волос,
- медицинские электрорефлекторы,
- электрогрелки,
- электробинты,
- электропледы,
- электрические бытовые приборы, используемые для термической обработки пищи и ее приготовления (СВЧ-печи, тостеры, электропечи, электрочайники, и т.п.).

Потребитель обращается с требованием обмена(возврата) товара ненадлежащего качества.



ПЕРЕЧЕНЬ
ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ
КОТОРЫХ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБ ИХ ЗАМЕНЕ ПОДЛЕЖАТ
УДОВЛЕТВОРЕНИЮ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРАХ
СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ <*>

<*> Вместо предъявления требований о замене товара потребитель вправе в соответствии с гражданским законодательством отказать от исполнения договора розничной купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Снегоходы
4. Катера, яхты, лодочные моторы
5. Холодильники и морозильники
6. Стиральные машины автоматические
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

- Отказ в замене может быть только в случае, если были нарушены правила эксплуатации, либо имело место воздействие непреодолимой силы.



При оказании услуг:

- Закон специально закрепляет правило, в силу которого если предметом договора является **товар (работа, услуга), качество которого должно соответствовать обязательным требованиям стандартов**, то переданный потребителю товар (услуга, работа) должен соответствовать этим требованиям.

Нарушение сроков выполнения – просрочка

- Срока выполнения
- Промежуточных сроков
- Срока окончания выполнения
- Во время выполнения стало очевидно, что работа не будет выполнена в срок

Назначение
новых сроков

В письменном
виде,
подписывают обе
стороны

Изменение
требования

Возмещение расходов
за выполнение работы
своими силами

Расходы
подтверждаются
документально

Вы вправе также требовать:

- Полного возмещения убытков
- Выплаты неустойки

Уменьшение
цены договора

По согласованию сторон
или в судебном порядке

Требования не подлежат удовлетворению в случаях:

- Задержки по Вашей вине
- Действия непреодолимой
силы

Расторжение
договора

Куда жаловаться в случае нарушения прав потребителя:



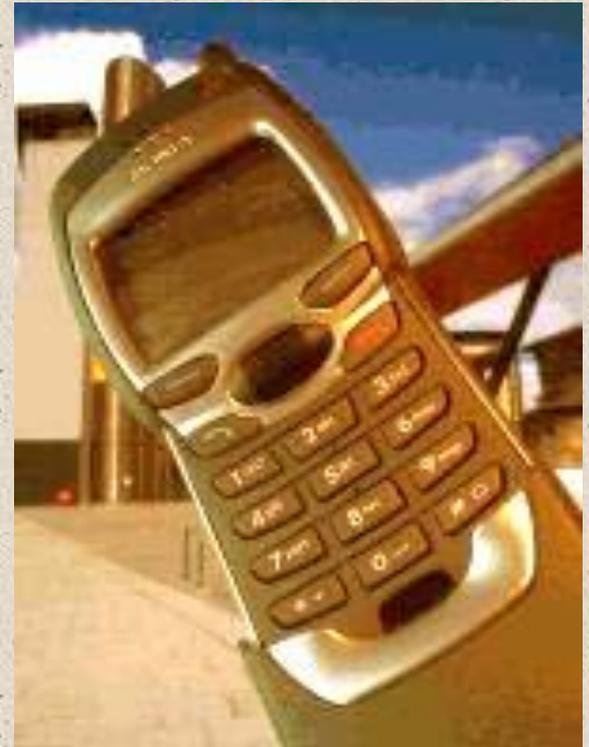
- **Территориальное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области**
620078 , г. Екатеринбург , пер. Отдельный , 3
Тел . 374-13-79 Факс : (343) 374-01-91 E-mail: root@ocsen.ru Internet: www.ocsen.ru
- **Центральный Екатеринбургский отдел территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области**
620075, г. Екатеринбург, ул. Мичурина,91
Тел. 350-21-64 Факс: (343) 350-21-64
- **По фактам нарушений санитарных правил и правил торговли на объектах потребительского рынка г. Екатеринбурга: ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области»**
620078, г. Екатеринбург, пер Отдельный, 3
Тел . 374-13-79 Факс : (343) 374-01-91 E -mail: root@ocsen.ru Internet: www.ocsen.ru
- **Сайт СПРФ** (Союз Потребителей Российской федерации): вопросф по Закону, новости СПРФ, горячая линия, свободное обсуждение.

Куда жаловаться в случае нарушения прав потребителя:

- Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Сухой Лог и Богдановическом районе
Начальник отдела Ирина Яковлевна СУГАКО
624800, г.Сухой Лог, ул.Строителей, 7-а
тел. (34373) 4-28-86
- Филиал ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Сухой Лог и Богдановическом районе»
Главный врач Николай Егорович КОВТУНОВ
624800, г.Сухой Лог, ул.Строителей, 7-а
тел. (34373) 4-22-53
- **Торговый отдел Администрации ГО Богданович**
Начальник отдела Дубровина Тамара Анатольевна
тел. (34376) 9 -2-21-21

Права потребителя мобильника

- Часто абоненты сотовой связи задают вопросы по поводу сотовых (мобильных) телефонов, как объектов гражданского права, в частности прав потребителей.
- Сплошь и рядом происходят случаи нарушения этих самых прав потребителя, точнее Закона о защите прав потребителей (ЗоЗПП) продавцами мобильных телефонов и сервис-центрами (СЦ),



- . «Закон о защите прав потребителей» указывает на необходимость присутствия следующей информации и документации в месте продажи мобильных телефонов:



- Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары;
- Стандарты, которым должен соответствовать мобильный телефон, реализуемый на территории РФ: РСТ (Ростест) и ССЭ (Электросвязь). Значки РСТ и ССС обязательно должны быть нанесены на наклейке под аккумулятором телефона.



- Сведения об основных потребительских свойствах товара, цену и условия приобретения товара;
- Такие сведения должны быть изложены в инструкции на русском языке, изготовленной типографским методом. **Копии, выполненные на ксероксе, и иноязычные инструкции говорят о нелегальном ввозе телефона на территорию РФ.**



- **Гарантийный срок** должен быть установлен в **обязательном** порядке. Он указан на гарантийном талоне, который заполняется продавцом полностью. Наличие печати и подписи продавца. Неполное заполнение этого документа может послужить поводом к отказу в гарантийном обслуживании.
- **Правила** и условия эффективного и безопасного **использования** товаров ;
- **Инструкция** к устройству, в которой отдельным параграфом прописаны правила эксплуатации аппарата.
- **Срок службы или срок годности** товаров, установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- Интересно, что о сроке службы мобильного телефона слагают легенды. По различным данным, он колеблется от **одного года до семи лет.**
- Большинство экспертов сходятся во мнении, что средний **срок службы мобильного телефона составляет около 3 лет.**

- Место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование изготовителя и место нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

Вся эта информация необходима, чтобы в случае возникновения проблем Вы решали их не в первой попавшейся мастерской, а в авторизованном производителем сервисном центре. В данном случае гарантия на телефон сохраняется и продлевается.



- Если Вы приобрели телефон ненадлежащего качества, то вправе требовать возврата денежных средств или безвозмездного устранения проблемы.
- Причем, «в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта».



- В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель) **обязаны заменить такой товар в семидневный срок со дня обращения.**

Если Вы сдаете телефон в гарантийный ремонт, то можете на совершенно законных основаниях требовать во временное пользование другой работоспособный аппарат.



- **Чтобы не возникло проблем**, требуйте у приемщика квитанцию о приеме в ремонт с его подписью и печатью организации.
- На квитанциях прописаны условия обслуживания в мастерской.

Обратите внимание:

на сроки, заявленные в правилах обслуживания, нет ли подозрительных фраз типа: «мастерская не несет ответственности за полную потерю работоспособности аппарата».

- В законе прописано, что «**условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными**».



Таким образом, с точки зрения закона, такие правила неправомерны.

- **При получении телефона из ремонта** проверьте наличие таких документов как кассовый чек, гарантийный талон и акт выполненных работ.
- Если организация работает без применения кассового аппарата, Вам должны выдать копию квитанции определенного образца (БО-3). В ней обязательно должен быть указан срок гарантии и заполнены все графы.

Закон заботится о нас, предлагая цивилизованные пути решения конфликтов. Изучайте закон, ссылайтесь на него в проблемных ситуациях, и Ваши шансы быть понятыми существенно повысятся