



# Потребитель-защити себя!



**Кафедра ТиТД  
ОрелГТУ  
2019**

## Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)



1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.





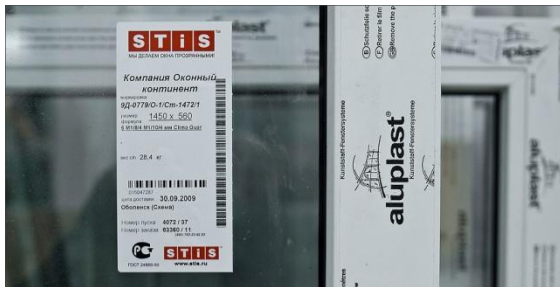


## 2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при оплате товаров (работ, услуг), полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);



3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.



**КРУПА РИС КРУГЛЫЙ** 1 сорт  
ТУ 8 РФ 11-111-92  
Изготовитель: ООО «БЕЛОЗЕРНОЕ-АГРОПЛЮС», Россия,  
Краснодарский край, Красноармейский р-н, 5,5 км на север от ст. Полтавской.  
Расфасовано: ООО "Ритм-2000", 170027 Россия, г. Тверь, ул. Бригадная, д. 1,  
тел./факс: (4822)44-11-11, 44-01-95; E-mail: rt2000@tvcom.ru

Пищевая ценность на 100 г продукта  
белки- 7,0г, жиры- 1,0г, углеводы- 71,0г  
Энергетическая ценность  
на 100г продукта: 321 ккал.  
Крупа рисовая (рис шлифованный)  
Дата фасовки - на сварном шве.  
Дата изготовления: август 2012 г  
Срок хранения в течении 18 месяцев  
Хранить в сухом, хорошо вентилируемом  
и не зараженном вредителями помещении.  
Упаковано по ТУ 9294-002-50366092-05

**МАССА НЕТТО 900 г**

4 607034 440022



СЫР ЭДАМ ЛЮКС • СЫР ЭДАМ ЛЮКС • СЫР ЭДАМ ЛЮКС • СЫР ЭДАМ ЛЮКС

Изготовитель, ОАО «АМКОС», Россия,  
Тверская область,  
420039, г. Истрин, ул. Вольная школа, 178,  
тел.: 8 (302) 50 17 74 (многолинийный)  
Телефон службы линии  
8 (800) 505 50 20  
Сайт: www.amkos.ru

Адрес производства: Россия, Тверская область,  
427300, г. Бека, ул. Машинистов, д. 2,  
Производственная площадка «Белый люкс»  
тел.: (34148) 3-12-81  
E-mail: ab@amkos.ru

**СЫР ЭДАМ 45% ЛЮКС**

Масса нетто  
900 г

Срок хранения  
18 месяцев

Система контроля качества и безопасности  
включает в себя лабораторные исследования  
каждой партии продукции, контроль качества  
на всех этапах производства, от сырья до готовой  
продукции, а также контроль качества сырья  
(Е 231), наличие сертификата (Е 200),  
присутствие сертификата (Е 1800)

Пищевая ценность (содержание в 100 г продукта):  
Энергетическая ценность: 321 ккал  
Жиры (в том числе насыщенные): 1,0 г  
Белки: 7,0 г  
Углеводы: 71,0 г  
Содержание влаги: 80% до 85% включительно.  
Срок хранения: 18 мес.

ТУ 9294-002-50366092-05

4 607048 052384





## **Статья 12. Ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)**

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.
2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 – 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.
3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.



## **Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.



## **Статья 17. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.  
Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

(абзац введен Федеральным законом от 04.06.2018 N 133-ФЗ)





2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;  
жительства или пребывания истца;  
заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  
(см. текст в предыдущей редакции)

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ)  
(см. текст в предыдущей редакции)



# Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.
2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.
3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному

**ВЕКТОР**  
рекламное агентство

**РЕЖИМ РАБОТЫ**

ПН.	
ВТ.	09:00 - 17:00
СР.	
ЧТ.	
ПТ.	09:00 - 16:00
СБ.	ВЫХОДНОЙ
ВС.	

ИП Плаксина Юлия Владимировна  
ИНН 340300325109



# Статья 15. Компенсация морального

**Вреда** – моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.





## Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

# Если вы купили товар с недостатками

Ваши права в течении гарантийного срока или срока годности

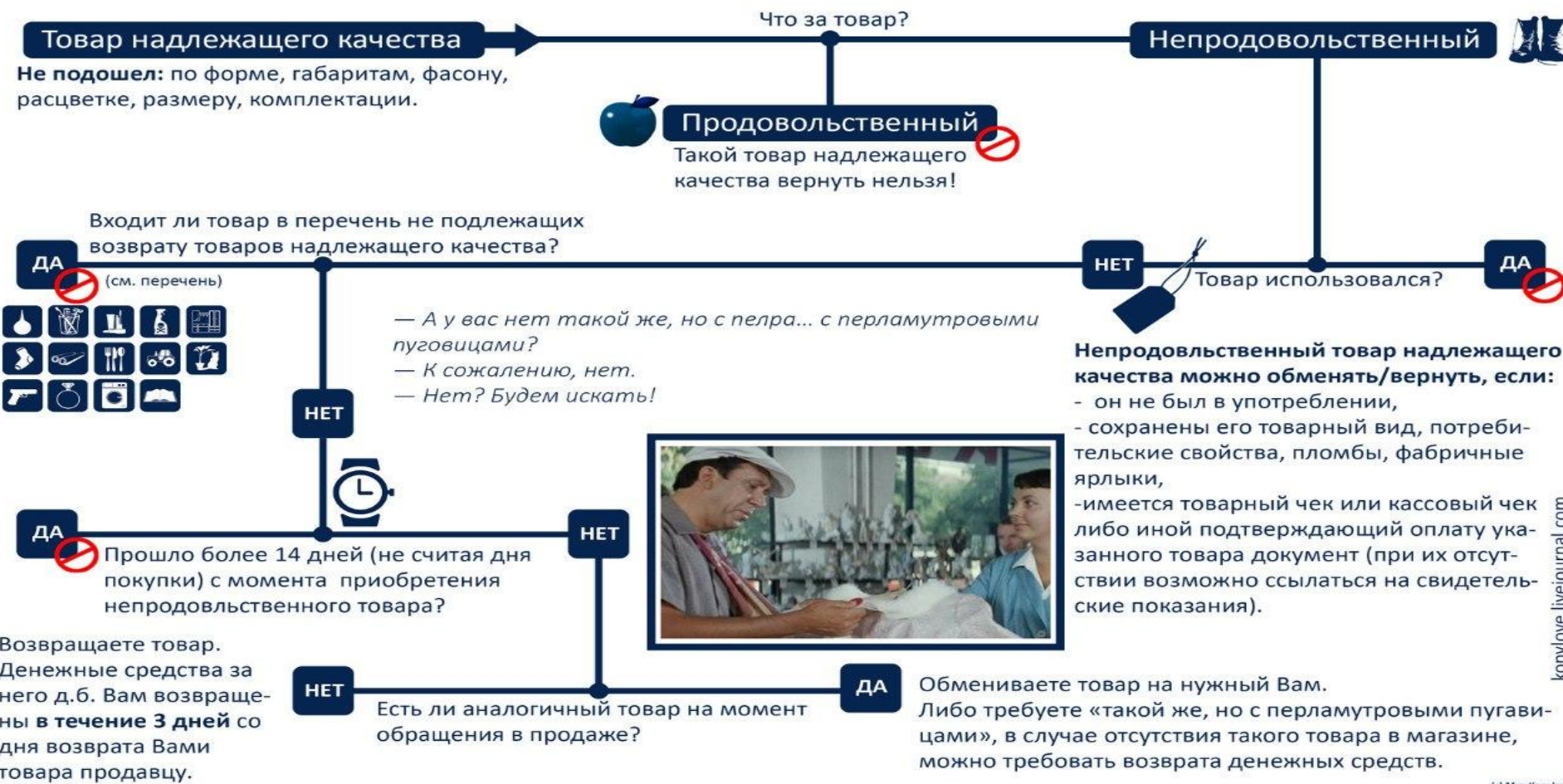




## Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

### ПОРЯДОК ОБМЕНА/ВОЗВРАТА ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

(статья 25 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей")



kopylove.livejournal.com



## Статья 19 Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные [статьей 18](#) настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

2. 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.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со [статьей 10](#) настоящего Закона.



5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные [статьей 18](#) настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные [пунктом 3 статьи 18](#) настоящего Закона требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.



## Статья 24 Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.
2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.
3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.





4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).



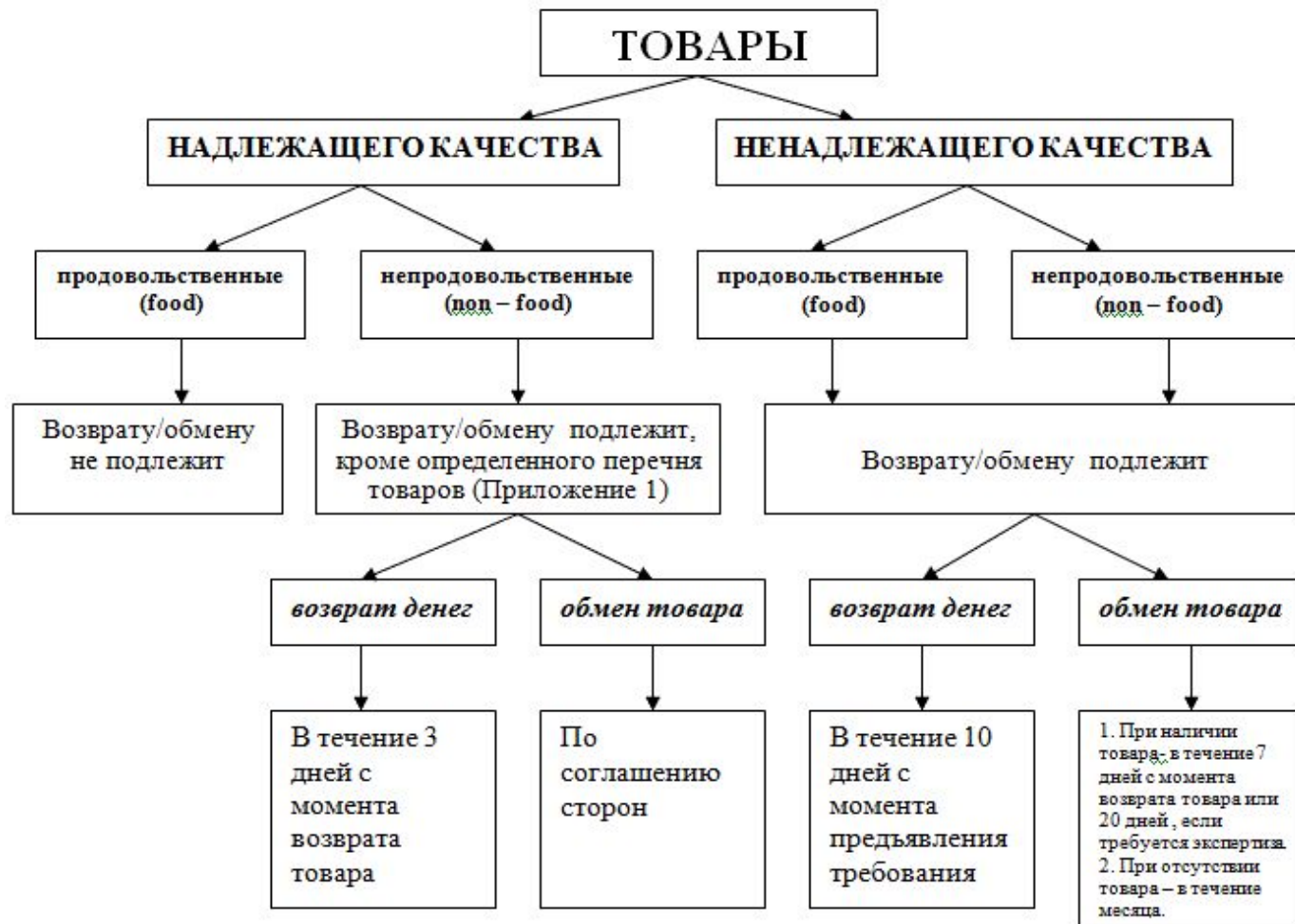
# Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.



# Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества





# Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

Пример:

Гражданка Сидорова приобрела утюг «Philips» стоимостью 3000 руб. В процессе его эксплуатации в данном товаре обнаружилось следующие недостатки: при втыкании сетевого шнура в розетку, утюг по прошествии большого количества времени не нагревался. Следовательно утюг ненадлежащего качества. В таком случае потребителю необходимо написать претензию на имя организации, в котором был реализован некачественный товар и дождаться письменного ответа, а также замене товара в установленные сроки. Если ответа не последовало или он был отрицательным, потребитель имеет право обращаться с иском заявлением в арбитражный суд.



# Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;  
возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.



## Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

Пример:

Фирма «Полюс» заказала у оптового поставщика 50 кг муки, при этом оплатив свой заказ заранее, и установил договоренность, что товар будет передан спустя три дня после заказа. Представитель фирмы в указанную дату заказанную ими муку не получил, что нарушает условия договора купли продажи. При этом фирма теряет выручку, т.к. поступления необходимого для производства не происходит. Таким образом, фирма «Полюс» может потребовать отдать товар, согласно договору купли продажи, а также компенсацию или неустойку за каждый день просрочки. Также фирма может потребовать вернуть им деньги и отказаться от данного товара.



# Статья 7. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг

Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.





# Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении, транспортировке и утилизации были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу.







# Статья 8. Право потребителя на информацию о изготовителе

- Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).
- Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.
- Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).



# Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

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

Если магазин не принимает устную претензию



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

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