

«Права потребителей»

ПОТРЕБИТЕЛЬ

НАУЧИСЬ ЗАЩИЩАТЬ
СВОИ ПРАВА!





Ежедневно мы совершаем покупки или обращаемся за выполнением каких-либо услуг или работ. А может, мы только намереваемся что-нибудь приобрести (пусть даже наши намерения тянутся месяцами). Это значит, что изо дня в день все мы являемся

потребителями,



то есть обладаем определенными правами и обязанностями, предусмотренными для нас Законом «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Все мы слышали фразу
«Покупатель всегда
прав!»; вероятнее всего,
знаем о существовании
закона; возможно, кто-
то его даже читал, но
при этом не каждый
представляет себе, как
этот закон работает.



. Действительно, есть много нюансов, которые нам в принципе и не интересны. Но только до тех пор, пока мы не сталкиваемся с нарушением своих потребительских прав. И вот тогда наступает время защищать свои права.

. А как защищать?

. Что делать?

. Куда обращаться?

. Какие заявления писать?

. Как вообще вернуть свои деньги?



Тем, кто хочет быть всегда прав и никогда не проигрывать



- ❑ Ошибаются те потребители, которые думают, что начинать защищать свои права следует тогда, когда выяснилось, например, что срок годности купленной колбасы истек еще вчера или что в наборе для ванной комнаты не хватает некоторых деталей. Если следовать такой логике, то зачастую отстаять свои права будет просто невозможно.
- ❑ Поэтому начинать защиту своих прав стоит еще до покупки или хотя бы во время нее, но уж точно никак не после.

Кого и от кого защищает Закон, или Основные действующие лица

- По Закону потребителем считается тот гражданин, который:
 - намерен заказать или приобрести товар
 - заказывает или приобретает товар(услугу)
 - использует товар (услугу) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.



Основные понятия применяемые в Законе:

- **потребитель** - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд;
- ▣ **«Продавец»** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.



Право на
информа
цию

Право на
безопасн
ость

Право на
удовлетв
орения
базовых
потребно
стей



Основные права

Право
на
выбор

Право на
возмещени
е ущерба

И
другие
права...
.....

Статья 7. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

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





На товары, использование которых дольше определенного срока представляет опасность, должны устанавливаться сроки службы (годности).

Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необходимых действиях по его истечении а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий. Изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров в течение установленного срока их службы (годности), а если срок службы не установлен то в течение 10 лет

- **Срок годности** - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию.
- Возьмем любой пищевой продукт и увидим на упаковке «годен до» или «срок годности столько-то дней (месяцев) со дня производства».
- Если такой информации на продукте нет — это **серьезное нарушение.**



- Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предоставил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировке то он **несет обязательную ответственность.**

Статья 8. Право потребителя на информацию.

- Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы.
- **Если в подобной информации потребителю отказано или она доводится не в полной форме, то он имеет право добиться получения ее с помощью статьи 8.**

- ▣ Прежде чем сделать покупку (заказать услугу) Вы изучаете **информацию о товаре.**
- ▣ Информация при выборе товара, конкретного производителя – ключевой фактор.
- ▣ Правильная информация – и мы делаем нужный выбор.
- ▣ Сомнительная информация – и мы разочарованы.
- ▣ А может быть и такая ситуация, когда отсутствие информации, уже после покупки товара, приведет к его поломке.

Как реализуется право на информацию о товаре (работе, услуге)

- Информация о товаре (работе, услуге) должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке в документации, прилагаемой к товарам.
- Информация, сообщенная или переданная на иностранном языке, считается не предоставленной, за исключением случаев, когда она была сообщена или передана на иностранном языке по желанию потребителя

■ То есть, если на этикетке или в документе на товар информация предоставлена только на иностранном языке, в этом случае вы можете смело заявлять о том, что необходимые сведения о товаре вы не получили.

■ Потребитель не обязан знать иностранные языки, и не обязан утруждать себя чтением «по словарю».

Информация о товаре

- Наименование стандартов
- Перечень основных потребительских свойств (вес, объем, калорийность, противопоказания)
- Цена и условия приобретения товара
- Гарантийные обязательства
- Правила и условия безопасного и эффективного использования
- Срок службы (годности)
- Адрес изготовителя и предприятия, где производят ремонт и принимают претензии



Где все это находится?

- **Маркировка** - текст + графические и цветовые символы
- **Этикетка** - название, символ компании. Состав. Рекламные материалы, коды для хранения, инструкция по использованию
- **Вкладыш** - детальная инструкция + меры предосторожности (внутри упаковки)



При обнаружении недостатков в товаре

потребовать
замены на товар
этой же марки

потребовать замены на такой же
товар другой марки с
соответствующим перерасчётом
покупной цены;

потребовать
соразмерного
уменьшения
покупной
цены;

В праве

потребовать
незамедлительного
безвозмездного устранения
недостатков товара или
возмещения расходов на их
исправление

отказаться
от
исполнения
договора
купли-
продажи и
потребовать
возврата
уплаченной
за товар
суммы.

- ▣ Вышеперечисленные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Потребитель в данном случае свободен в выборе (п. 2 ст. 18).

- Потребитель должен быть грамотным. Для этого ему необходимо много знать о своих правах. А что вы посоветуете человеку, который ничего не знает по данному вопросу?