

Всероссийская академия внешней торговли

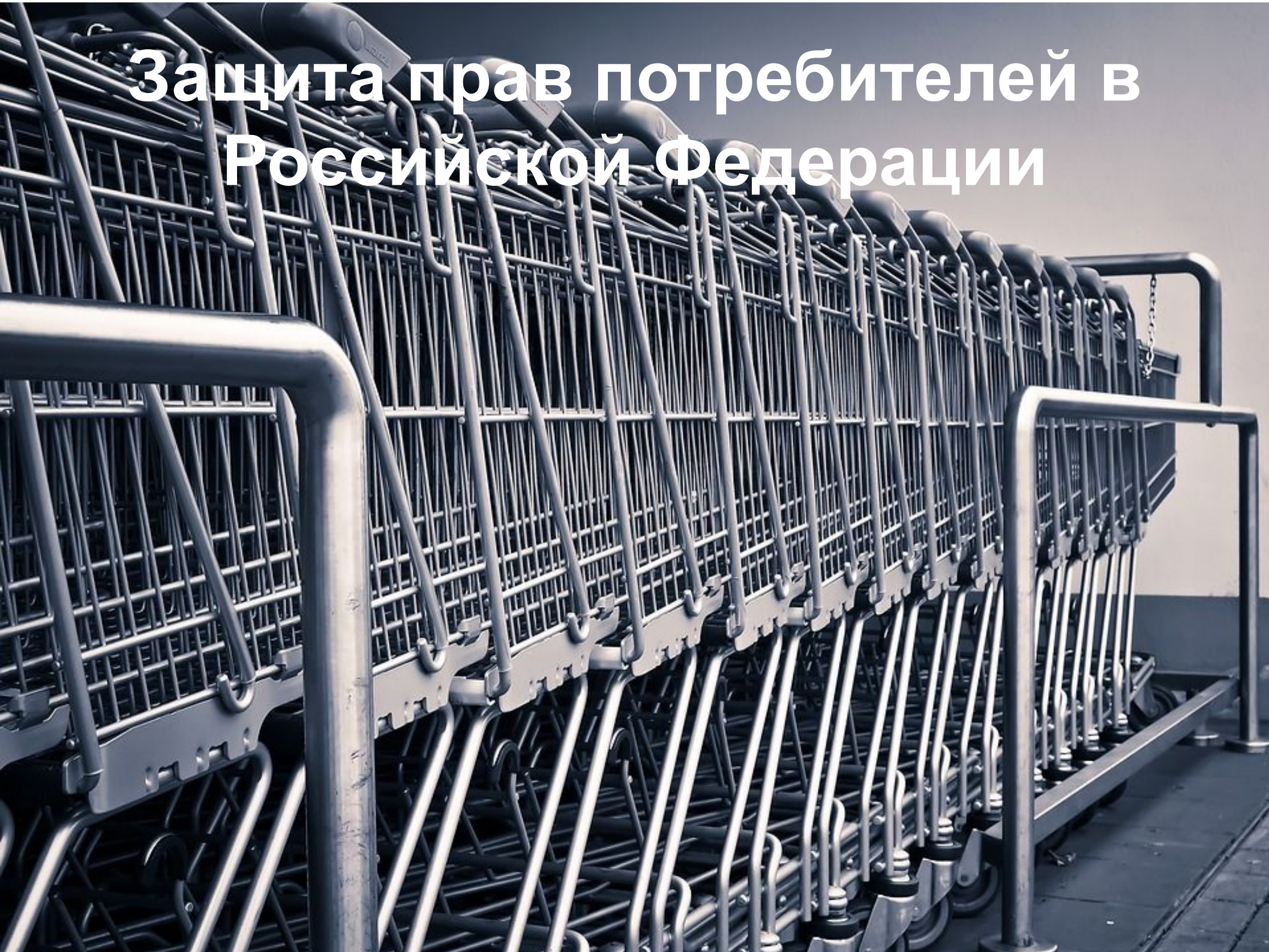


ВАВТ

Алексенко Антон Валерьевич
Старший преподаватель, к.ю.н.



Защита прав потребителей в Российской Федерации



Источники права

1. ЗРФ «О защите прав потребителей»
 2. ГК РФ
 3. КоАП
4. Постановления Правительства РФ

ЗоЗПП

Общие положения

```
graph TD; A[Общие положения] --> B[Защита при продаже товаров]; A --> C[Защита при оказании услуг];
```

Защита при
продаже товаров

Защита при
оказании услуг

Основные понятия

Потребитель

Продавец (изготовитель, исполнитель)

Товар (работа, услуга)

Основные понятия

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

Качество товара должно соответствовать:

1. Закону
2. Договору
3. Целям потребителя
4. Образцу и описанию

Информация о товаре должна содержать:

1. сведения о потребительских свойствах
товара
2. Цену в рублях
3. Срок службы (годности)
и т. д.

Информация должна быть представлена на
русском языке

Если потребителю не была предоставлена необходимая информация, он может расторгнуть договор.

Ответственность продавца

1. Возмещает потребителю его убытки
2. Платит неустойку
3. Платит штраф
4. Возмещает моральный вред

Условия договора, ущемляющие права
потребителя недействительны

Штраф 10 000 — 20 000 руб.

Защита прав потребителей

1. Претензионный порядок
2. Суд
3. Роспотребнадзор

ЗоЗПП

Общие положения

```
graph TD; A[Общие положения] --> B[Защита при  
продаже  
товаров]; A --> C[Защита при  
оказании услуг];
```

Защита при
продаже
товаров

Защита при
оказании услуг

Обнаружение в товаре недостатков

	Право требования	Сроки исполнения	Неустойка за нарушение сроков
1	Замена товара	7 — 20 дней — 1 месяц	1% от цены товара в день
2	Уменьшение цены	10 дней	1% от цены товара в день
3	Устранение недостатков	Незамедлительно — 45 дней	1% от цены товара в день
4	Расторжение договора	10 дней	1% от цены товара в день

1. Гарантийный срок
2. Срок службы
3. Срок годности

Неустойка за просрочку передачи
предварительно оплаченного товара — 0.5% от
суммы предоплаты

Отказ от товара надлежащего качества

~~Потребитель имеет право отказаться от товара надлежащего качества в течение 7 дней со дня передачи, а после передачи — в~~

ЗоЗПП

Общие положения

```
graph TD; A[Общие положения] --> B[Защита при продаже товаров]; A --> C[Защита при оказании услуг]
```

Защита при
продаже товаров

Защита при
оказании услуг

Нарушение сроков работ

	Права потребителя	Сроки исполнения	Неустойка за нарушение сроков
1	Назначить новый срок		3% от цены товара в день
2	Выполнить работу силами третьих лиц	10 дней	3% от цены товара в день
3	Уменьшить цену	10 дней	3% от цены товара в день
4	Расторжение договора	10 дней	3% от цены товара в день

За нарушение сроков начала и окончания работ — неустойка 3% от цены работ.

Обнаружение недостатков выполненной работы

	Право требования	Сроки исполнения	Неустойка за нарушение сроков
1	Устранение недостатков	Назначается потребителем	3% от цены работы в день
2	Уменьшение цены	10 дней	3% от цены работы в день
3	Изготовление другой вещи	Установленный срок	3% от цены работы в день
4	Расторжение договора	10 дней	3% от цены работы в день

Расторжение договора оказания услуг потребителем

В любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.