

# Всероссийская академия внешней торговли

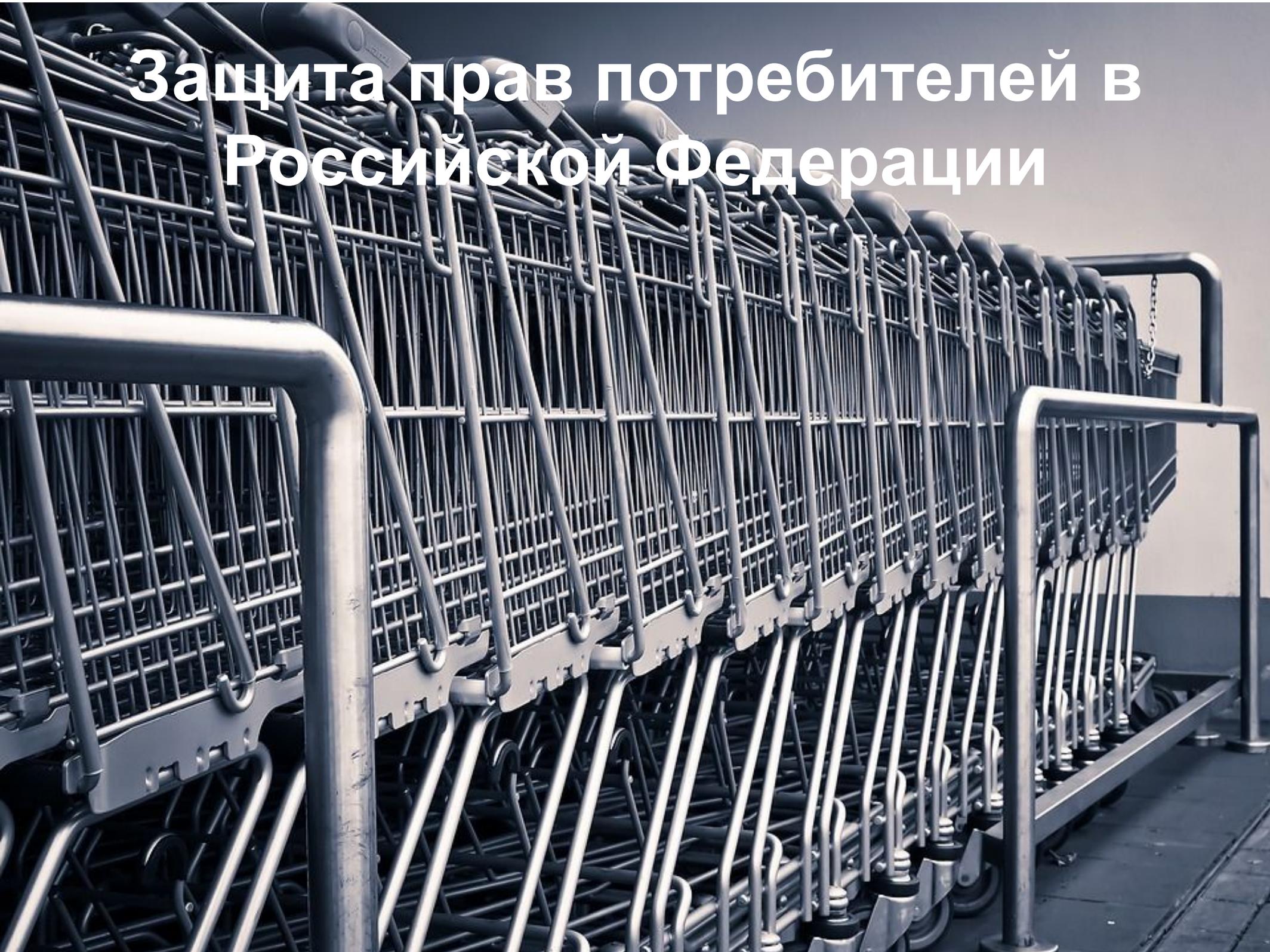


**VAVT**

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[ЗоЗПП] --> B[Общие положения]; B --> C[Защита при продаже товаров]; B --> D[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

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

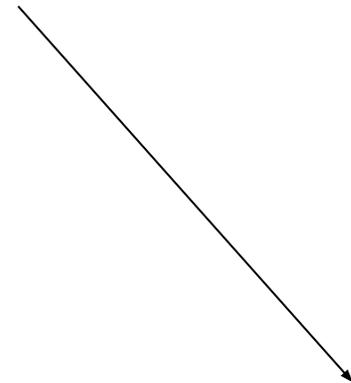
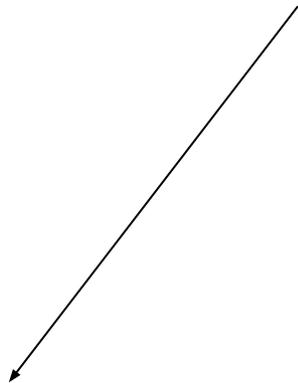
Неустойка за просрочку передачи  
предварительно оплаченного товара — 0.5% от  
суммы предоплаты

# 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



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.