

# Я - ПОТРЕБИТЕЛЬ

Права потребителей и их защита

---

Баева И.В.

ТОГБОУ «Заворонежский детский дом»

# ПОТРЕБИТЕЛЬ И ПРОДАВЕЦ

---

**Потребитель** - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.

**Продавец** - это любая организация (независимо от её формы собственности) или индивидуальный предприниматель, реализующий потребителю товары или услуги.

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

---

- Право на просвещение (знание своих прав как потребителя).
- Право на информацию о товарах, услугах, работах: описание товара, инструкции, условия пользования и т.д. на русском языке.
- Право на безопасность (требование государства к качеству товаров, выражено в стандартах)
- Право на возмещение ущерба (материального; а также морального в случае, если купленная вещь причинила вред потребителю).

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

---

**Право на качество.** Действительное состояние дел нередко опровергает все рекламные обещания.

- А) Если у приобретенного товара обнаружился недостаток, то потребитель имеет законное право потребовать:
- ▣ безвозмездного устранения недостатка или возмещения расходов на его устранение;
  - ▣ замены на товар аналогичной модели, марки;
  - ▣ замены на такой же товар другой марки с перерасчетом цены;
  - ▣ соразмерного уменьшения цены;
  - ▣ расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченных денег.
- Б) Товары длительного пользования имеют срок службы и гарантийный срок (производитель несет повышенные обязательства перед потребителем)
- В) Продукты питания, лекарства, косметика и др. имеют срок годности; требования к этим товарам содержатся в стандартах.
- Г) Существует перечень товаров, не подлежащих обмену или возврату.
- Общее правило потребления: всегда сохраняйте чеки, квитанции, договоры и прочие документы, подтверждающие факт купли-продажи.**

# ТОВАРЫ, КОТОРЫЕ НЕЛЬЗЯ ВЕРНУТЬ И ОБМЕНЯТЬ:

---

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми);
- предметы личной гигиены;
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары;
- изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами;
- товары бытовой химии;
- изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями и др.

# ПРОДАВЕЦ ИМЕЕТ ПРАВО

---

- на уважительное отношение к себе;
- на получение платы за предоставленные товары или услуги;
- на возмещение убытков, причиненных по вине покупателя;
- на возврат товара, если его стоимость не оплачена полностью (касается товаров, купленных в кредит или в рассрочку);
- на получение информации о причинах неисправности товара (направление товара на экспертизу).

# ПРОДАВЕЦ ОБЯЗАН

---

- Предоставить покупателю полную информацию о товаре.
- Информировать покупателя о имеющихся у товара недостатках (царапины на корпусе, проведение перепрошивки изделия, наличие дефектов ткани на одежде и т.д.).
- Информировать покупателя о гарантийном сроке обслуживания и фирме, проводящей гарантийный ремонт.
- Предоставить товар в полной комплектации (согласно паспорта).

# ПРОДАВЕЦ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

---

- за недостатки товара, имеющие место по вине производителя;
- за установленную стоимость товара или услуги;
- за наличие/отсутствие у конкретного товара определенных функций;
- за комплектацию товара, если иное не оговорено в сопроводительной документации.



# ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Самостоятельный курс  
для потребителей

# ВОЗМОЖНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ЕГО ПРАВ

---

- Обращение непосредственно к продавцу с целью замены некачественного товара или возврата денег.
- Письменное заявление на имя директора организации с изложением претензии.
- Обращение в Роспотребнадзор с изложением претензии.
- Исковое заявление в суд.

# ПРАКТИКУМ

---

- Покупатель отбирает ряд товаров, идет к кассе и обнаруживает, что денег на все отобранные товары у него не хватает.
- Покупатель подошёл к кассе, расплатился за покупки, отошёл и выронил купленные яйца. Каковы действия покупателя и продавца?

# ПРАКТИКУМ

---

**В каких случаях товар по требованию покупателя обязательно должен быть заменен на другой:**

- гражданин купил музыкальный центр, но, не вскрывая упаковки, через месяц попросил заменить его с доплатой на более дорогой;
- гражданин купил литровый электрочайник, в течение недели кипятил воду, а потом попросил обменять его на двухлитровый;
- гражданин приобрёл микроволновую печь с 6-месячным гарантийным сроком, которая на 27 неделе вышла из строя из-за бракованной детали;
- гражданин купил японский телевизор, но, не разобрав инструкцию, напечатанную на японском языке, включил его в сеть с нестандартным напряжением и аппарат сгорел.