

# **ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

# Определения

- **Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товар, либо заказывающий, приобретающий или использующий товар исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.
- **Изготовитель** - организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
- **Исполнитель** - организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
- **Продавец** - организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

# Гарантийный срок и как он исчисляется

**Гарантийный срок**

Кто вправе устанавливать

Изготовитель, исполнитель

Продавец (дополнительную гарантию)

Для товара с недостатками

Гарантийный срок продлевается на время ремонта

После замены товара гарантийный срок начинается заново

Если не установлен

Для товаров - разумный срок, в пределах 2 лет

Для работ (услуг) - разумный срок, в пределах 2 лет  
- 5 лет для недвижимости

С какого дня исчисляется

Единицы измерения

Единицы времени и др. (км, м)

В случаях

Обычно

Со дня передачи потребителю

Если нельзя установить день

Со дня изготовления

Сезонный товар

С начала сезона

Куплен по почте или образцу

Со дня доставки

Со сборкой или установкой

Со дня сборки (установки)

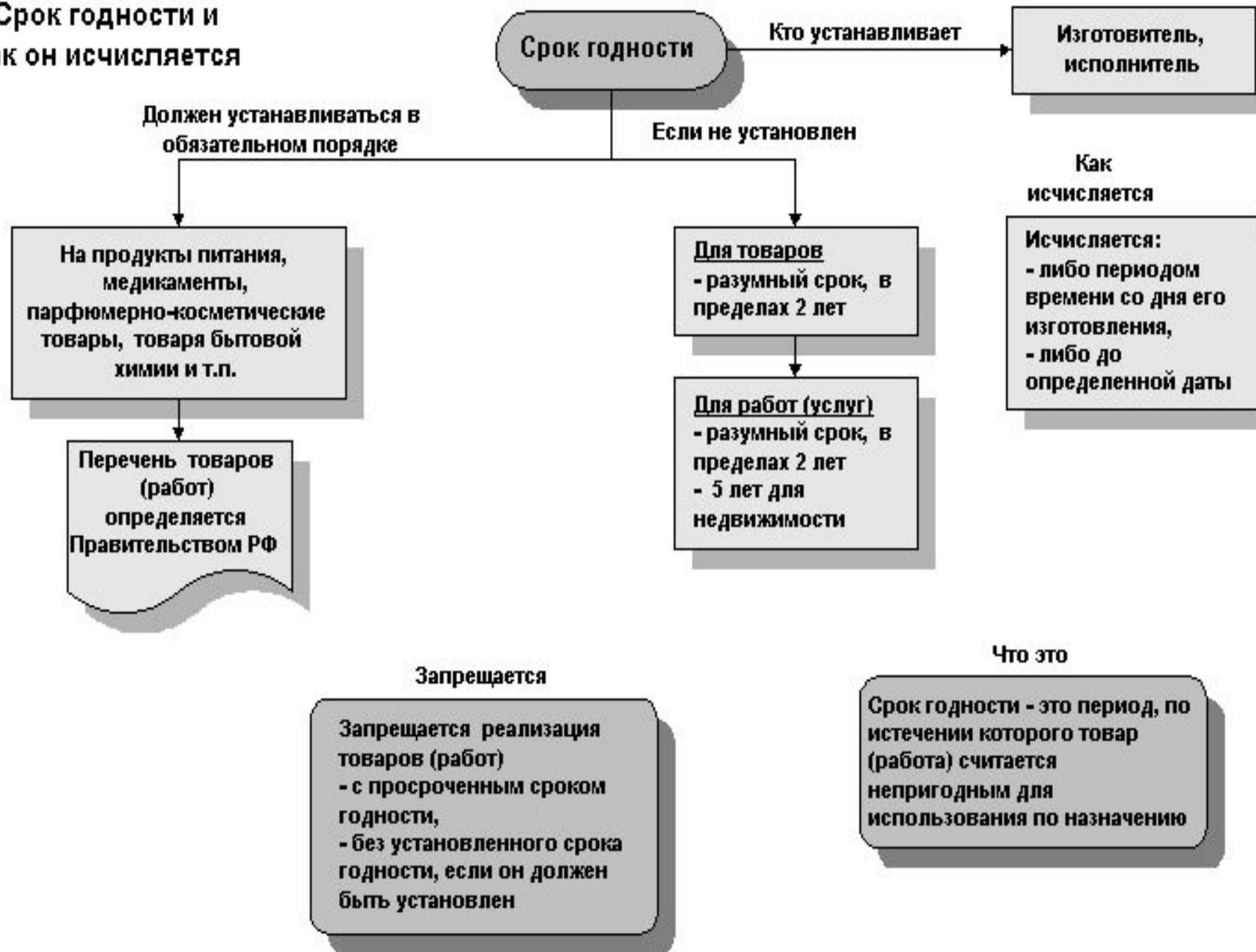
Если нельзя установить день

Со дня заключения договора

Что это

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя относительно недостатков товара (работы)

# Срок годности и как он исчисляется



# Срок службы и как он исчисляется

**Срок службы**

Кто вправе устанавливать

Изготовитель, исполнитель

Должен устанавливаться в обязательном порядке

Если товар (работа) по истечении опред. периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя или причинять вред

Перечень товаров (работ) определяется Правительством РФ

Если не установлен

10 лет

С какого дня исчисляется

Единицы измерения  
Единицы времени и др. (км, м)

В случаях

Обычно

Со дня передачи потребителю

Если нельзя установить день

Со дня изготовления

Сезонный товар

С начала сезона

Куплен по почте или образцу

Со дня доставки

Со сборкой или установкой

Со дня сборки (установки)

Если нельзя установить день

Со дня заключения договора

**Что это**  
Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:  
- обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению,  
- нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине

## Ваши права в течение срока службы



## Надлежащая информация для потребителя

### Надлежащая информация

Что это

- Необходимая,
- достаточная,
- своевременная,
- на русском языке,
- в наглядной и доступной форме

Об изготовителе (исполнителе, продавце)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя:

- наименование организации,
- место ее нахождения (юр.адрес),
- режим ее работы

Если вид деятельности подлежит лицензированию:

- сведения о лицензии

Если индивидуальный предприниматель:

- информация о гос.регистрации

Правила продажи товаров и оказания услуг могут требовать предоставления более подробной информации

Информация должна предоставляться и вне постоянного места торговли (оказания услуг)

О товаре (работе, услуге)

Информация должна содержать сведения:

по обеспечению безопасности

- обозначения стандартов,
- о сертификации,
- правила использования,
- срок службы или срок годности товаров,
- сведения о необходимых действиях потребителя по истечению этих сроков,

по обеспечению ремонта и техобслуживания

- гарантийный срок,
- место нахождения (юр.адрес) изготовителя (исполнителя, продавца),
- адреса организаций, производящих ремонт и техническое обслуживание,

а также сведения

- об основных потребительских свойствах,
- цену и условия приобретения,
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг),
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем,
- указание на использование фонограмм при исполнении музыкальных произведений.

Режим работы должен включать:

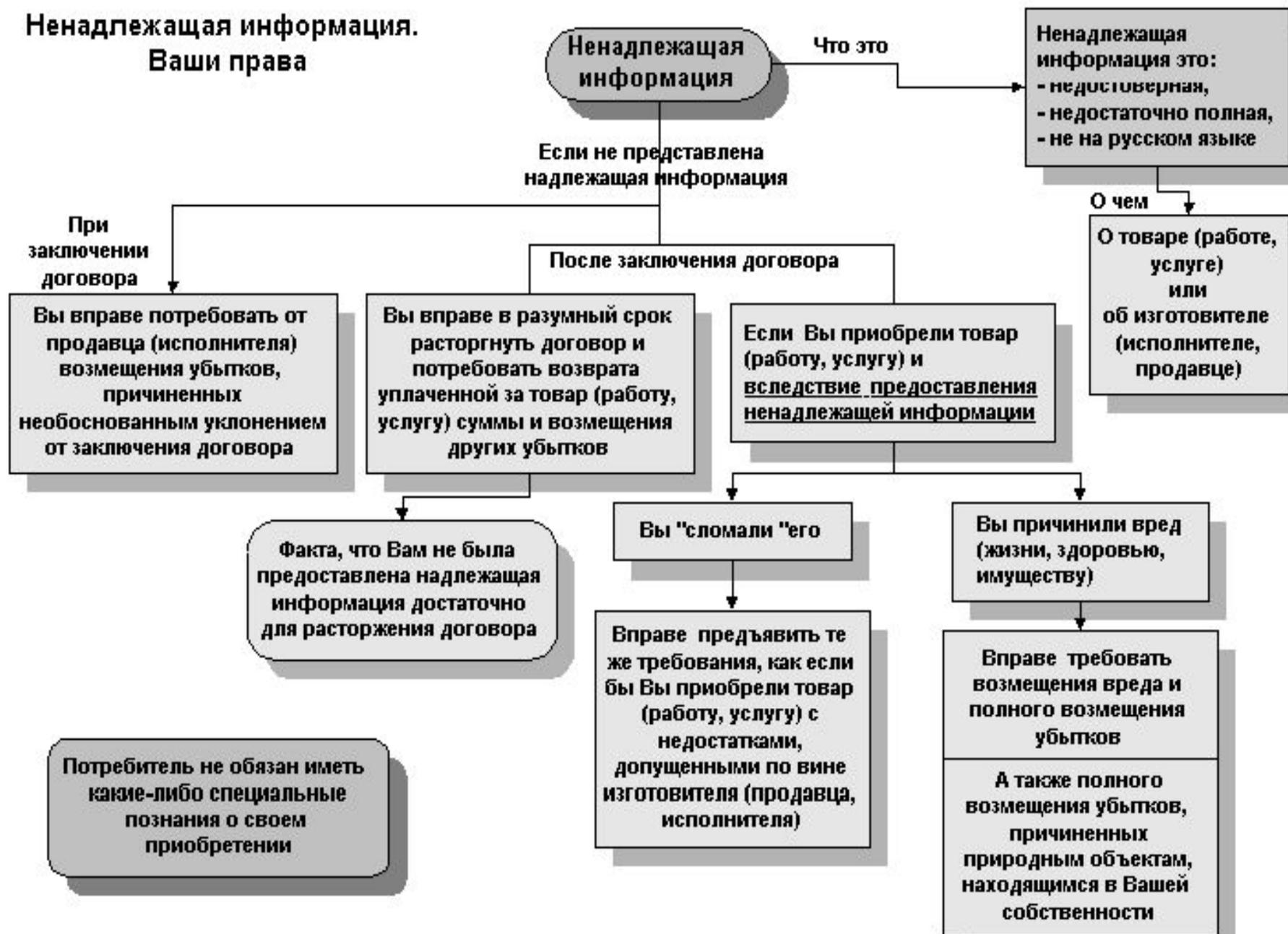
- выходные дни,
- время начала и окончания работы,
- время обеденного и иных перерывов в работе

Указывается на вывеске

Информация о продуктах питания должна содержать сведения:

- о составе,
- о весе и объеме,
- о калорийности,
- о содержании вредных для здоровья веществ,
- противопоказания для применения,
- если продукты упакованы или расфасованы в РФ, то место их изготовления

# Ненадлежащая информация. Ваши права



**Вы купили товар с недостатками.  
Ваши права в течение гарантийного  
срока или срока годности**

**5 требований:**

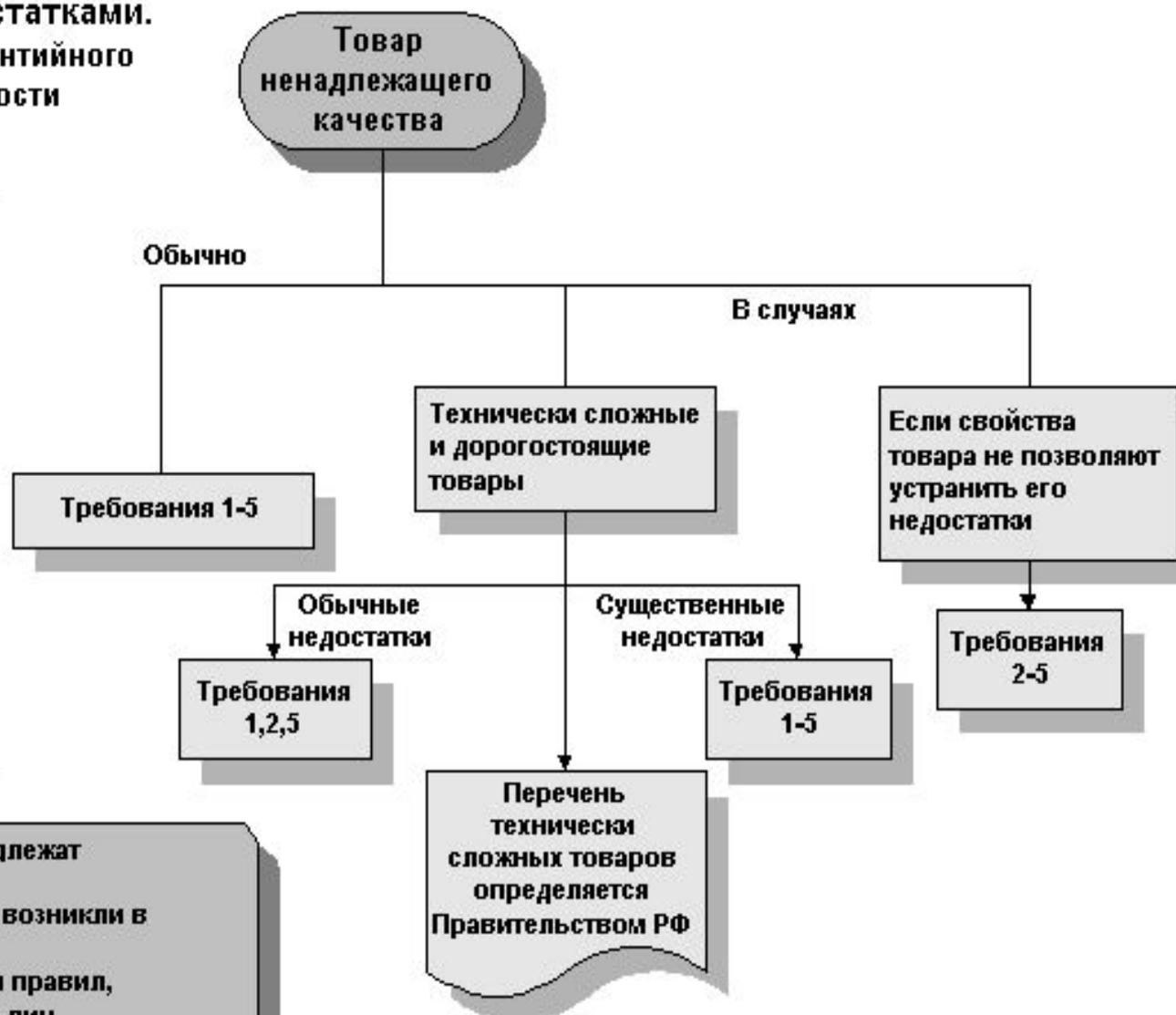
1. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.
2. Соразмерное уменьшение цены.
3. Замена на товар аналогичной марки.
4. Замена на товар другой марки.
5. Расторжение договора (возврат товара и получение денег за него).

**А также полное возмещение  
убытков**

**Требования не подлежат  
удовлетворению**  
– если недостатки возникли в  
результате

- нарушения Вами правил,
- действий третьих лиц,
- действия непреодолимой силы,

– если недостатки были оговорены  
при продаже



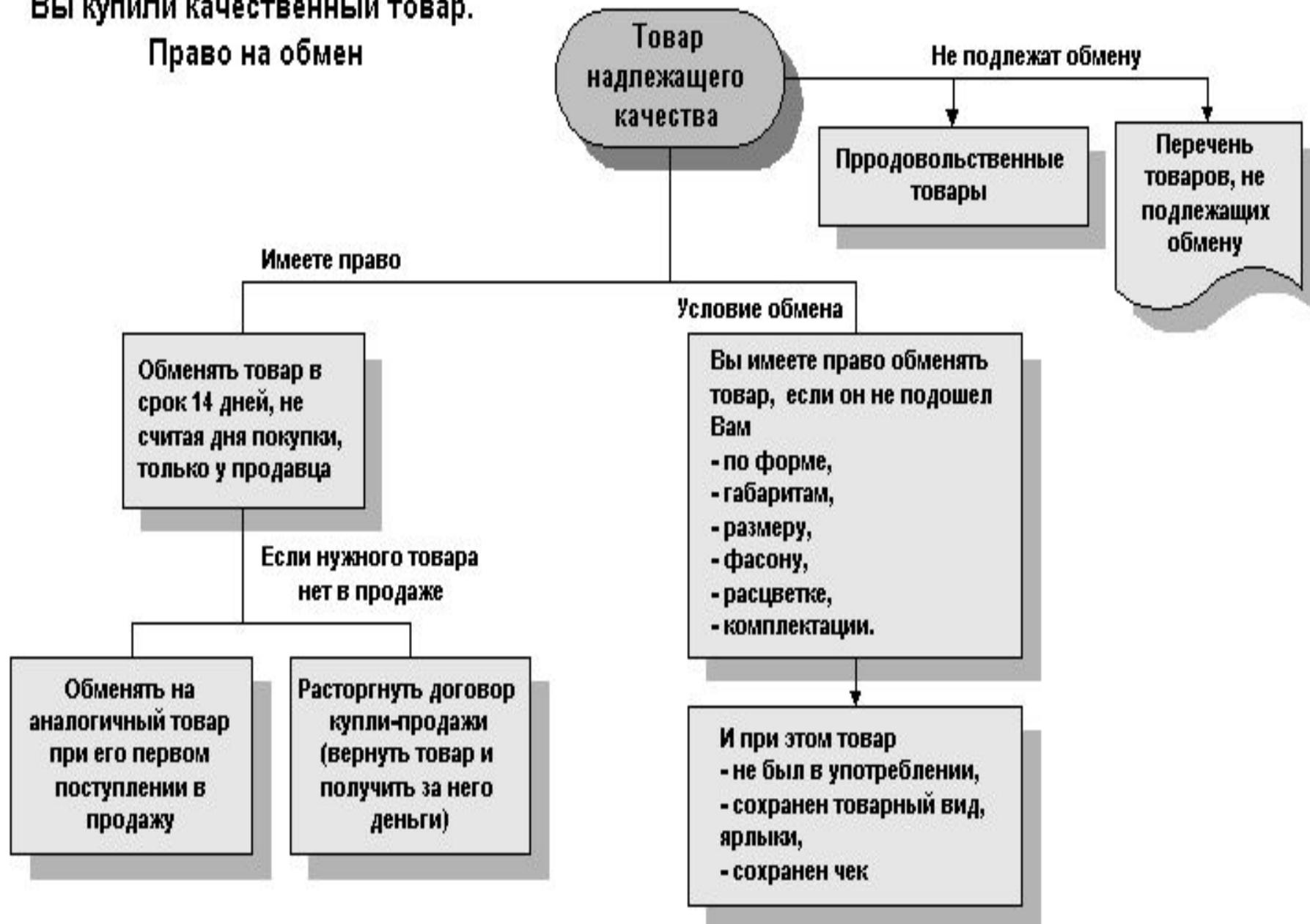
<p><b>Группа товаров длительного пользования, на которые требование о безвозмездном предоставлении аналогичного товара не распространяется</b></p>	<p><b>В том числе</b></p>
<p>Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним (кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами), прогулочные суда и плавсредства</p>	
<p>Мебель</p>	
<p>Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях</p>	<p>Электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла</p>
<p>Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи</p>	<p>Бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары</p>
<p>Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия</p>	

## Порядок предъявления и выполнения требований относительно товара с недостатками

Требование	Кому можно предъявить	Срок выполнения	Право требовать предоставления аналогичного товара	Доставка силами или за счет продавца, изготовителя	Примечание
Устранение недостатков	Продавцу, изготовителю <a href="#">п.1 ст.20</a>	Незамедлительно <a href="#">п.1 ст.20</a>	Да <a href="#">п.2 ст.20</a>	Да <a href="#">п.7 ст.18</a>	
	Изготовителю <a href="#">п.6 ст.19</a>	20 дней <a href="#">п.6 ст.19</a>	Нет	Вы сами доставляете товар	Устранение <u>существенных недостатков по истечению 2 лет, но в пределах срока службы</u>
Возмещение расходов на устранение недостатков	Продавцу, изготовителю <a href="#">п.2, 3 ст.18</a>	10 дней <a href="#">ст.22</a>			
Уменьшение цены	Только продавцу <a href="#">п.2 ст.18</a>	10 дней <a href="#">ст.22</a>			
Замена на товар аналогичной марки	Продавцу, изготовителю <a href="#">п.2, 3 ст.18</a>	Обычно - 7 дней, если необходима проверка качества - 20 дней, если товара нет в продаже - 1 мес. <a href="#">п.1 ст.21</a>	Да <a href="#">п.1 ст.21</a>	Да <a href="#">п.7 ст.18</a>	Без перерасчета цены <a href="#">п.1 ст.24</a>

Требование	Кому можно предъявить	Срок выполнения	Право требовать предоставления аналогичного товара	Доставка силами или за счет продавца, изготовителя	Примечание
Замена на товар другой марки	Только продавцу <a href="#">п.2, 3 ст.18</a>	Обычно - 7 дней, если необходима проверка качества - 20 дней, если товара нет в продаже - 1 мес. <a href="#">п.1 ст.21</a>	Да <a href="#">п.1 ст.21</a>	Да <a href="#">п.7 ст.18</a>	Перерасчет цены <a href="#">п.2 ст.24</a>
Расторжение договора (возврат товара)	Продавцу, изготовителю <a href="#">п.1-3 ст.18</a>	10 дней <a href="#">ст.22</a>		Вы сами доставляете товар <a href="#">п.7 ст.18</a>	Если обратились к продавцу, то он обязан возместить убытки <a href="#">п.1-3 ст.18</a>
Возмещение убытков	Продавцу, изготовителю <a href="#">п.1-3 ст.18</a>	10 дней <a href="#">ст.22</a>			
Предоставление аналогичного товара	Продавцу, изготовителю <a href="#">п.2 ст.20</a> <a href="#">п.1 ст.21</a>	3 дня <a href="#">п.2 ст.20</a>		Да <a href="#">п.2 ст.20</a> <a href="#">п.1 ст.21</a>	

**Вы купили качественный товар.  
Право на обмен**



## Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар

Группа товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар	В том числе
Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях	Предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты
Предметы личной гигиены	Зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары
Парфюмерно-косметические товары	
Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы и другие товары, отпускаемые на метраж	Хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие
	Провода, шнуры, кабели
	Линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие
Швейные и трикотажные изделия	Изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные

Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования	Посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов
Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты	
Мебель бытовая	Мебельные гарнитуры и комплекты
Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни	
Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения	
Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки	Станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства.
Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему	
Животные и растения	
И	Книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари,

# Нарушение сроков выполнения работы (услуги). Ваши права

Нарушение сроков  
выполнения

Что это

**Просрочка:**  
- срока начала выполнения,  
- промежуточных сроков,  
- срока окончания выполнения,  
- или во время выполнения  
стало очевидным, что работа  
(услуга) не будет выполнена в  
срок

Назначение новых  
сроков

В письменном виде,  
подписывают обе  
стороны

Если нарушены  
новые сроки

Изменение  
требования

Возмещение  
расходов за  
выполнение своими  
силами

Расходы  
подтверждаются  
документально

Вы вправе также требовать:  
- полного возмещения убытков,  
- выплаты неустойки

Требования не подлежат  
удовлетворению в случаях:  
- задержки по Вашей вине,  
- действия непреодолимой  
силы

Уменьшение цены

По согласованию  
сторон или в  
судебном порядке

Расторжение  
договора

Нужно уведомить  
исполнителя

Исполнитель не  
вправе требовать:  
- возмещения затрат,  
- вознаграждения  
и обязан вернуть:  
- аванс,  
- остаток материала

Вы можете принять  
часть работы и  
оплатить ее

Это не  
касается той  
части работы,  
которая Вами  
принята

Обнаружены недостатки работы (услуги) в пределах гарантийного срока. Ваши требования

Обнаружены недостатки работы (услуги)

До принятия - любые недостатки

После принятия - только скрытые недостатки

В ходе выполнения или при принятии работы (услуги)

Вы имеете право предъявить исполнителю на Ваш выбор одно из 4 требований :

- 1) безвозмездное устранение недостатков;
- 2) соответствующее уменьшение цены
- 3) безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы;
- 4) возмещение понесенных расходов по устранению недостатков

Если недостатки - существенные, Вы имеете право расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков

Удовлетворение требований 1,3,4 не освобождает исполнителя от выплаты неустойки за нарушение срока

Если гарантийный срок установлен  
До истечения гарантийного срока

Исполнитель отвечает за эти недостатки, если не докажет, что они возникли — после принятия работы (услуги) потребителем — вследствие  
- нарушения им правил использования ,  
- действий третьих лиц  
- непреодолимой силы

Бремя доказательства - на исполнителе

Если гарантийный срок не установлен  
В течение 2 лет ( 5 лет для недвижимости)

Исполнитель отвечает за эти недостатки, если потребитель докажет, что они возникли — до ее принятия им — или по причинам, возникшим до этого момента

Бремя доказательства - на потребителе

Если гарантийный срок установлен, но меньше 2 лет ( 5 лет для недвижимости)

После истечения гарантийного срока, но в пределах 2 лет ( 5 лет для недвижимости)

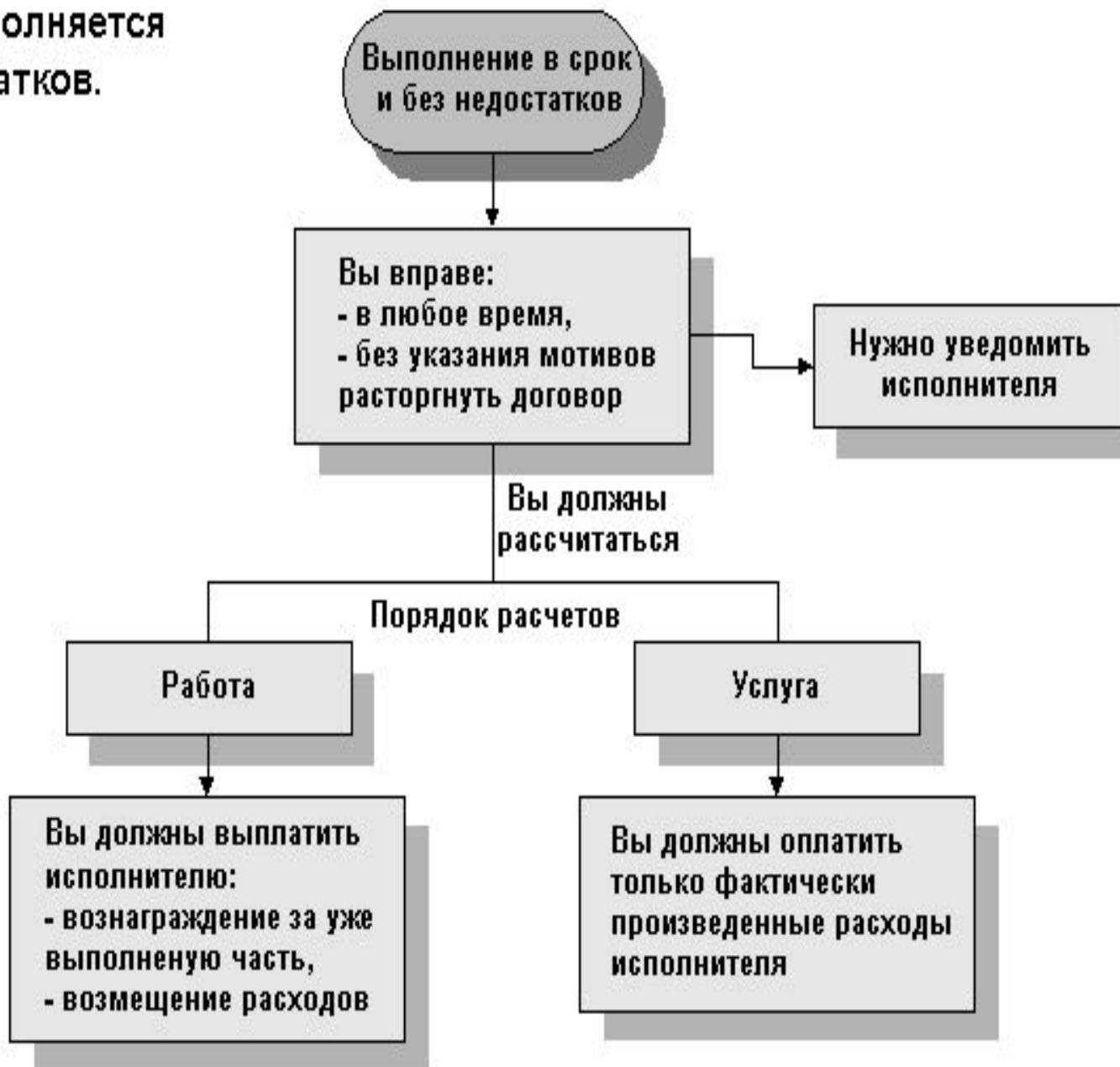
Что такое скрытые недостатки  
Недостатки , которые невозможно было установить при принятии работы - скрытые

Обнаружены недостатки работы (услуги)  
по истечению гарантийного срока.  
Ваши требования

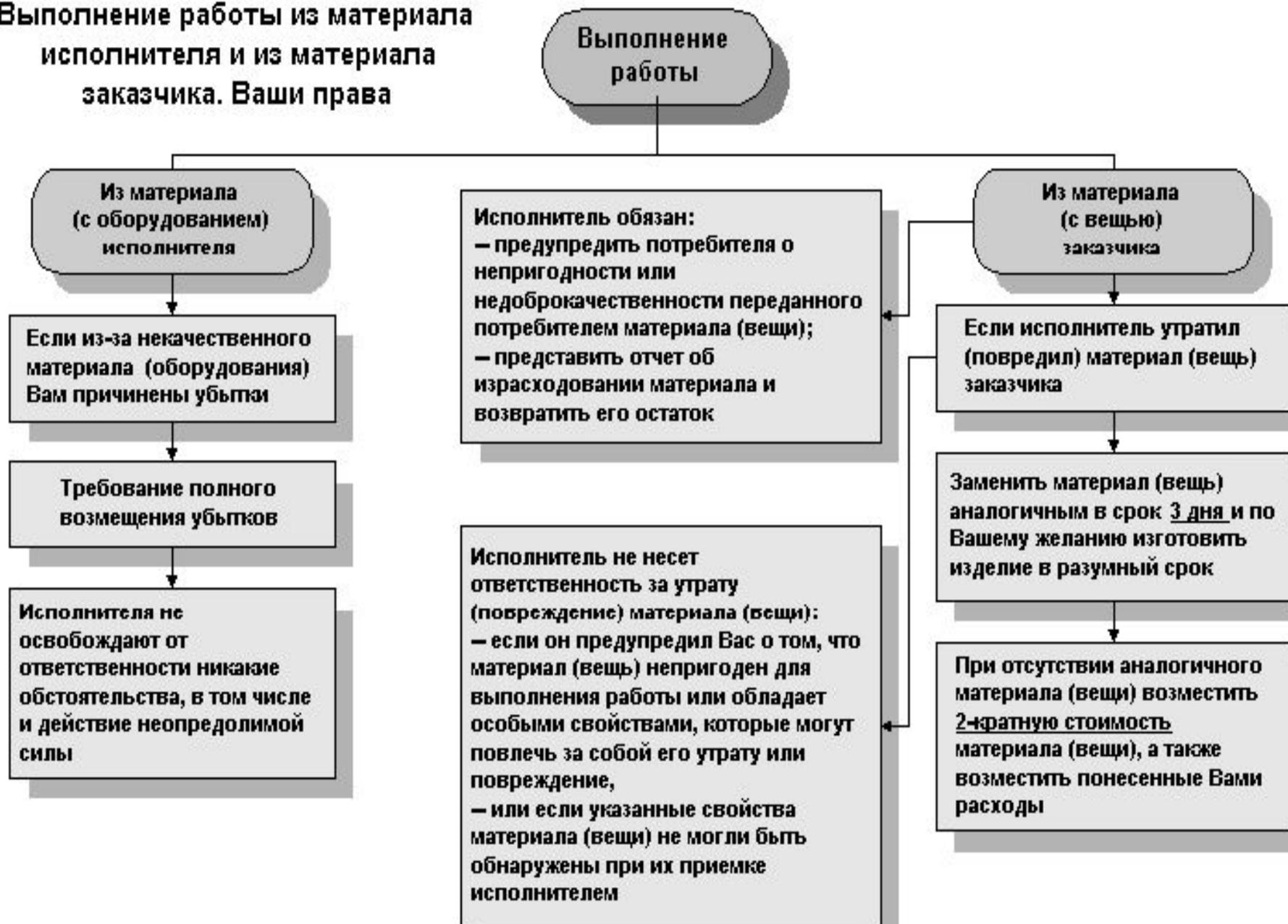


Если нарушены любые сроки,  
Вы вправе:  
- изменить требование,  
- требовать неустойку

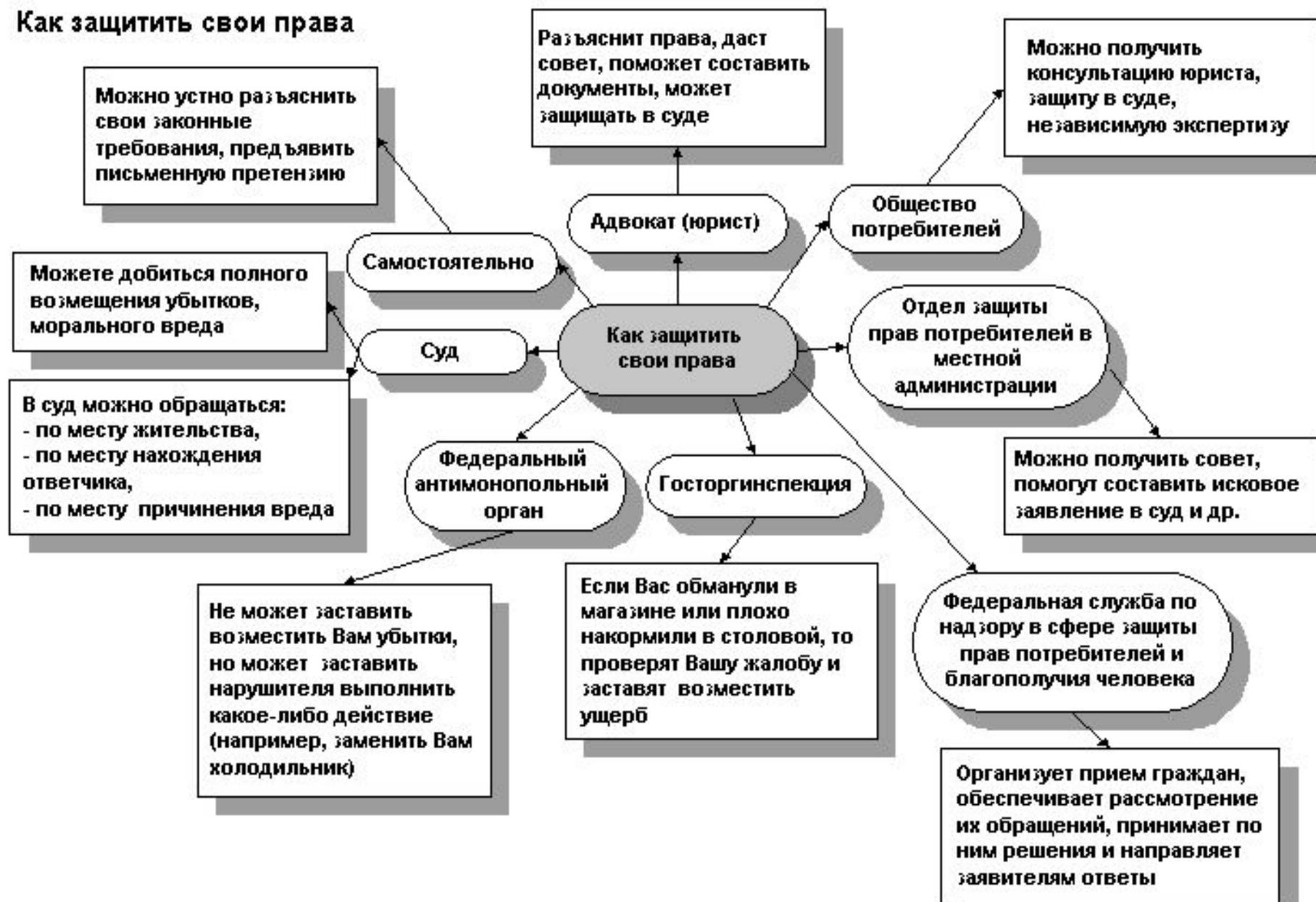
Работа (услуга) выполняется  
в срок и без недостатков.  
Ваши права



# Выполнение работы из материала исполнителя и из материала заказчика. Ваши права



## Как защитить свои права



Спасибо за внимание