



Закон о защите прав потребителей

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1



Основные термины

- ▶ потребитель
- ▶ изготовитель
- ▶ исполнитель
- ▶ продавец
- ▶ недостаток товара (работы, услуги)
- ▶ существенный недостаток товара (работы, услуги)
- ▶ импортёр
- ▶ безопасность товара (работы, услуги)

- ▶ срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки
- ▶ срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению
- ▶ гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя

Основные права потребителей, закрепленные Законом РФ «О защите прав потребителей»

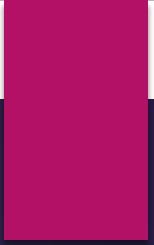
- ▶ на просвещение в области защиты своих прав (ст.3);
- ▶ на надлежащее качество товаров (ст.4);
- ▶ на безопасность товара (ст.7);
- ▶ на информацию (ст. 8-10);
- ▶ на возмещение морального вреда (ст.15);
- ▶ на судебную защиту (ст.17);
- ▶ на государственную, общественную защиту (ст. 40-46).

Согласно ст. 18, потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре с продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- ▶ безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица;
- ▶ соразмерного уменьшения покупной цены;
- ▶ замену на товар аналогичной марки (модели);
- ▶ замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- ▶ расторжения договора и возмещения понесенных убытков.

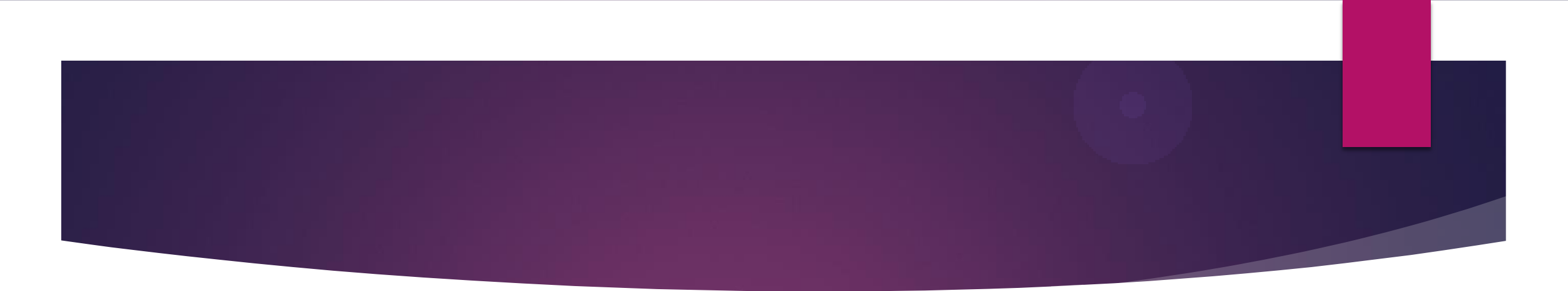
ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право на обмен товара надлежащего качества

- ▶ обмену подлежат только недовольственные товары надлежащего качества;
- ▶ потребитель может обменять товар только на аналогичный приобретённому, но другой расцветки, фасона, формы, габаритов;
- ▶ потребитель имеет право обменять товар лишь в течение 14 дней, не считая дня его покупки;
- ▶ обмену подлежат только те товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром;
- ▶ просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар.



Перечень непродовольственных товаров
надлежащего качества, не подлежащих
возврату или обмену на аналогичный
товар других размера, формы,
габарита, фасона, расцветки, или
комплектации

(УТВ. ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 19
ЯНВАРЯ 1998 Г. №55)

- 
- ▶ 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях.
 - ▶ 2. Предметы личной гигиены
 - ▶ 3. Парфюмерно-косметические товары.
 - ▶ 4. Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы отпускаемые в метраж.
 - ▶ 5. Швейные и трикотажные изделия.
 - ▶ 6. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

- ▶ 7. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры)
- ▶ 8. Изделия из драгоценных металлов с драгоценными камнями.
- ▶ 9. Автомобили, прицепы и номерные агрегаты к ним.
- ▶ 10. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены сроки годности.
- ▶ 11. Гражданское оружие и патроны к нему.
- ▶ 12. Животные и растения.
- ▶ 13. Непериодические издания (книги, календари, издания, воспроизведенные на технических носителях)

Грамотный потребитель

- ▶ Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- ▶ Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- ▶ Всегда читает инструкцию и следует ей;
- ▶ Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- ▶ Предъявляет только обоснованные претензии

Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

- 1 Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

- 2 Если магазин не принимает устную претензию



Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

- 3 Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин

Если претензии не принимают



1 Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку



2 Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)



3 Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта



4 Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства



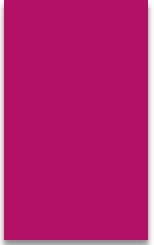
5 Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите соответствующее заявление и отдайте товар на экспертизу

Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такового письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

ВОПРОС 3: Виктор приобрёл в книжном магазине сборник «Охота». Продавец пояснил, что в него включены действующие нормативные акты, регулирующие правила охоты. Однако, оказалось, что сборник содержал ряд нормативных актов, утративших силу к моменту его издания. Какое право потребителя было нарушено? Может ли Виктор на этом основании потребовать расторжения договора купли-продажи?

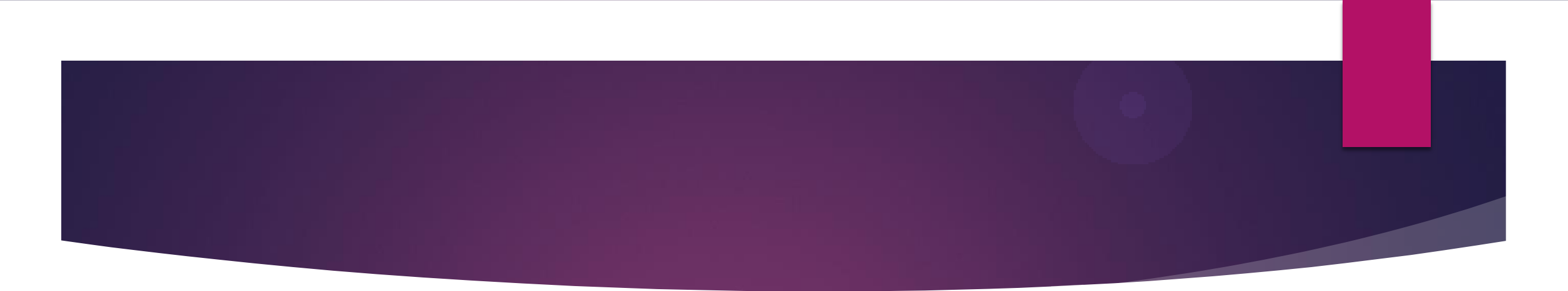
Нарушено право потребителя на достоверную информацию



Покупательница приобрела холодильник, который сломался через 19 месяцев при гарантии 24 месяца. Она сдала холодильник в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок холодильника кончился. Кто прав с точки зрения закона?

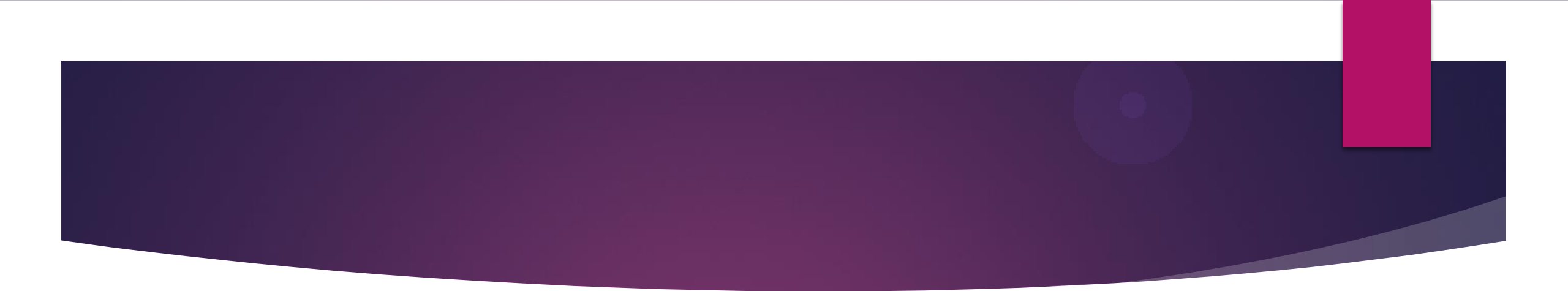
- ▶ Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

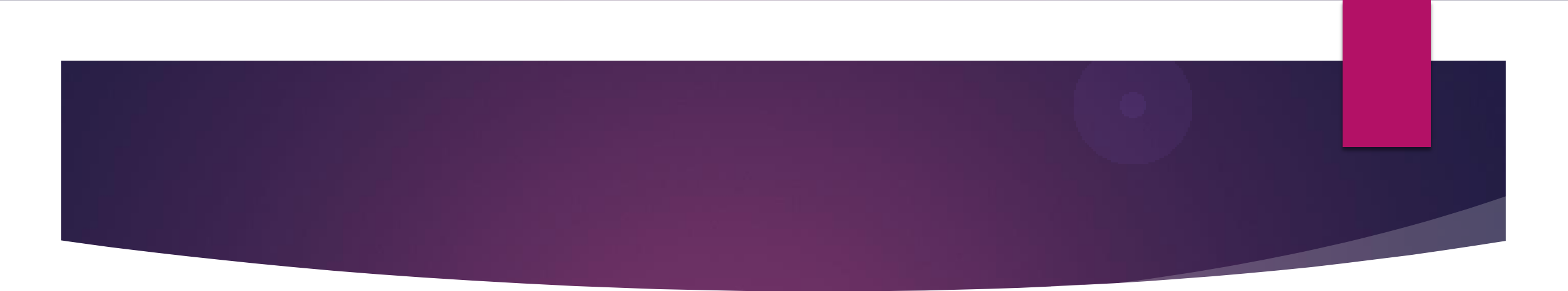


Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

- ▶ В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышь с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышь?



Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?



Андрей купил джинсы. Поскольку он торопился домой, то купил джинсы без примерки. Срезав дома все товарные ярлыки, он обнаружил, что джинсы ему малы, даже дискотека не помогла ему разнести джинсы. В магазине Андрею отказали обменять купленный товар. Прав ли продавец?

- ▶ Гражданка Иванова И.В. купила сотовый телефон 27 декабря в ООО «Контакт» с гарантией на 6 месяцев. Спустя месяц в телефоне стали проявляться недостатки: он стал отключаться, отсутствовала блокировка кнопок, пропадали данные на дисплее. С требованием устранения недостатков телефона Иванова И.В. обратилась в магазин. Ей была выдана квитанция, согласно которой ремонт сотовых телефонов может производиться до 40 дней. По истечении данного срока Иванова И.В. пришла в магазин за телефоном, но оказалось, что его потеряли, предложили зайти через неделю. В условленный срок Иванова И.В. вновь зашла за телефоном. Ей сообщили радостную новость: телефон отыскан, будет доставлен из Москвы, куда его отправляли для ремонта, но гарантийный срок на него закончился и ремонт необходимо будет оплатить.

Сергею подарили на день рождения ноутбук, который через месяц сломался. В магазине, продавшем ноутбук, отказались вернуть деньги за товар. Куда может обратиться потребитель, чтобы защитить свои права?

