

Государственное учреждение Тульской области  
“Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних № 4

Программа “СЕМЬЯ”



Подготовили: воспитатели  
Воронцова А.В.  
Харькова Н.А.

г. Щёкино, 2023 г.

# “Организации, защищающие права потребителей”



# ПОТРЕБИТЕЛЬ



Ежедневно мы совершаем покупки или обращаемся за выполнением каких-либо услуг или работ.

А может, мы только намереваемся что-нибудь приобрести (пусть даже наши намерения тянутся месяцами).

Это значит, что изо дня в день все мы являемся *потребителями*.





# Защита прав потребителей



Потребитель обладает определенными правами и обладает обязанностями, предусмотренными для нас Законом «О защите прав потребителей» (это - «Библия потребителя») и Гражданский кодекс Российской Федерации.

# Защита прав потребителей



Все мы слышали фразу:

«Покупатель всегда прав!».

Вероятнее всего, знаем о

существовании закона;

возможно, кто-то его даже

читал, но при этом не каждый

представляет себе, как этот закон

работает.

# Как защитить свои права потребителей?



Действительно, есть много нюансов,  
которые нам в принципе и не интересны.

Но только до тех пор, пока мы не  
сталкиваемся с нарушением своих потребительских прав.

И вот тогда наступает время защищать свои права.

• А как защищать?

• Что делать?

• Куда обращаться?

• Какие заявления писать?

• Как вообще вернуть свои деньги?





# Права потребителя

- Все товары и услуги должны соответствовать стандарту и санитарным нормам
- Потребитель имеет право на подробную информацию о товаре
- На этикетке должна быть указана марка производителя с адресом
- Потребитель имеет право на безопасный и качественный товар

## При дефектах:

- Право потребовать, чтобы недостатки были устранены в течении 20 дней
- Право договориться об уменьшении цены на товар с продавцом
- Право заменить аналогичным, но качественным товаром
- Право вернуть товар в магазин до определенного срока и вернуть деньги



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



- 1. На просвещение в области защиты своих прав
- 2. На надлежащее качество товаров
- 3. На безопасность товаров
- 4. На информацию
- 5. На возмещение морального вреда
- 6. На судебную защиту
- 7. На государственную, общественную защиту

# Право потребителей на информацию



**Не покупай кота в мешке!**

БУДЬ ВНИМАТЕЛЕН, КОГДА ПОКУПАЕШЬ.

Прочитай информацию о товаре или услуге.

Закон РФ «О защите прав потребителей»

- Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых товарах (работах, товарах) и режиме его работы на русском языке



# Защита прав потребителя

Защиту прав потребителя на территории муниципальных образований осуществляют органы местного самоуправления. Они вправе:

- рассматривать жалобы потребителей
- обращаться в суды в защиту прав потребителей
- осуществлять контроль за качеством и безопасностью товаров



# Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара

## Статья 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»



Проведение ремонта - не более 45 дней

Замена товара:

- (без экспертизы) не более 7 дней
- (с проведением экспертизы) не более 20 дней

Не более 10 дней:

- возврат за товар денежной суммы
- соразмерное уменьшение цены
- возмещение расходов на проведенный ремонт
- возмещение убытков



## **СТАТЬЯ 25. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.**

- ✗ Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар не подошел по форме, габаритам или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению.
- ✗ Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара ненадлежащего качества в течении четырнадцати дней , не считая дня его покупки.





# ВОПРОС - ОТВЕТ

## Вопрос №1

*У Евгения в четвертый раз сломался холодильник.*

*Все четыре раза симптомы поломки были одинаковые.*

*Гарантийный срок на холодильник еще не истек.*

*Евгений предъявил магазину требование о замене*

*холодильника, но магазин согласен на замену,*

*если Евгений представит заключение экспертизы*

*о том, что холодильник не подлежит ремонту.*

*Прав ли магазин?*



# ОТВЕТ:

Нет. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар, в котором выявлен недостаток, и провести проверку качества.

При возникновении спора о недостатках продавец обязан сам провести экспертизу качества товара. Поэтому магазин неправомерно возложил на Евгения обязанность провести экспертизу холодильника. По всей вероятности, недостаток носит существенный характер, т.к. проявился 4 раза, в таком случае требование о замене должно быть удовлетворено.

## ВОПРОС №2

Елена Алексеевна купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год.

Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр, где находилась 24 дня.

В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке.

Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения.

Прав ли магазин?

Обоснуйте свой ответ.

# Ответ

Нет.

Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица – магазина.

Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона "О защите прав потребителей":

- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжение договора купли-продажи.



## Вопрос №3

Вера Александровна купила в магазине пылесос.

При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10-20 пылью отключался.

В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который

Вера Александровна купила там же дополнительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, естественно, не нужен.

Прав ли продавец?

# Ответ

Продавец не прав.

В соответствии со ст. 13 закона "О защите прав потребителей" убытки, причиненные потребителю, недостатками товара (в данном случае, это расходы на приобретение необходимых деталей к товару), подлежат возмещению в полном объеме.

## Вопрос №4

Андрей приобрел билеты на поезд для себя и жены.

При посадке выяснилось,

что номер паспорта и отчество жены указаны

неверно. Из-за этого жену в поезд не пустили.

Андрей обратился в управление железной дороги

с требованием компенсировать моральный вред.

Прав ли Андрей?



# Ответ

Андрей не прав.

В соответствии с п. 12

“Правил перевозки пассажиров и багажа”-

“Пассажир обязан проверить правильность паспортных данных в билете”

Поэтому компенсации требовать он не может.

*Пожелаем продавцов нам честных,  
Чтобы персонал всегда был вежлив,  
Чтобы в магазинах нас всегда  
Ожидала свежая еда,  
И на вешалках лишь качественные вещи,  
Чтобы регулярно брали чеки,  
Чтоб меняли мигом каждый брак –  
Пусть отныне будет только так!*



***СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!***