

ЮРИСТОВ  
РОССИИ АССОЦИАЦИЯ



АССОЦИАЦИЯ  
ЮРИСТОВ РОССИИ

# ОСНОВЫ ПРАВОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТОВАРОВ И УСЛУГ

26 апреля 2018 г.

# НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

---

---

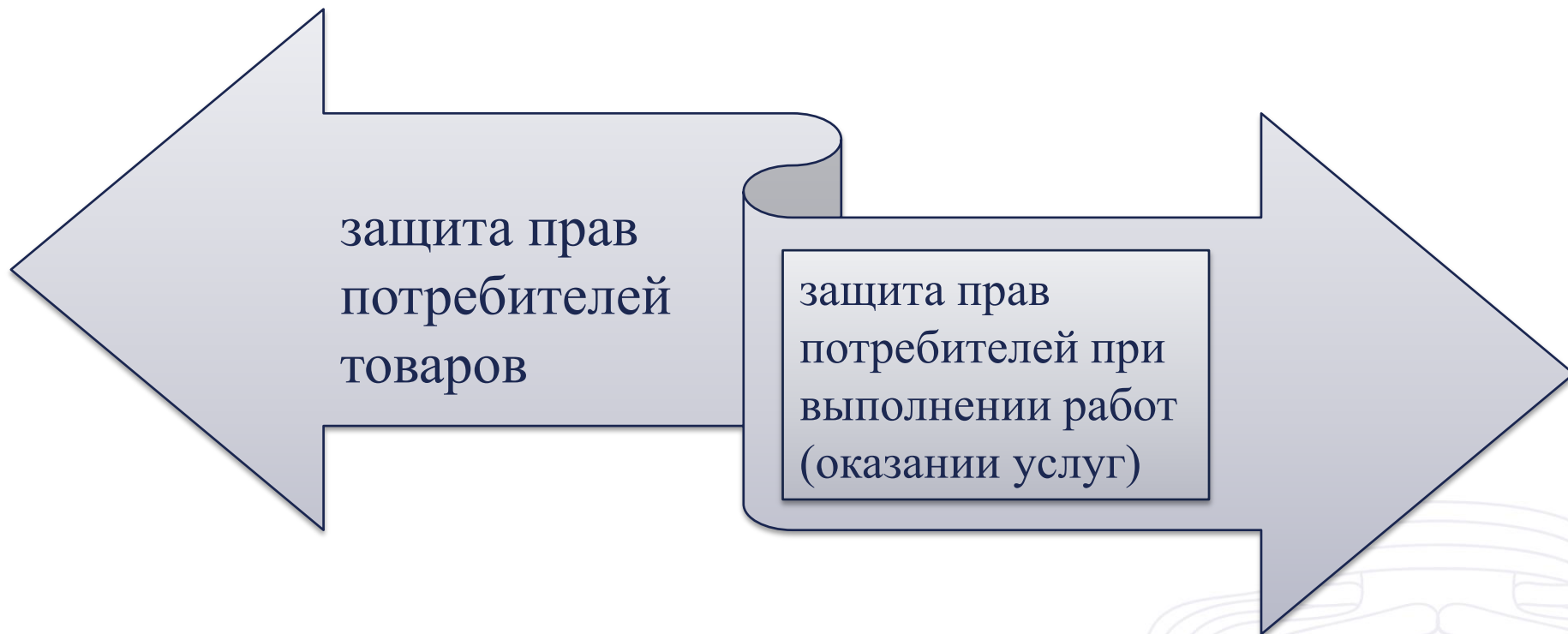
- Конституция РФ;
- Глава 30 части 2 Гражданского кодекса РФ от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»



# РЕГУЛИРУЕМЫЕ ОТНОШЕНИЯ

---

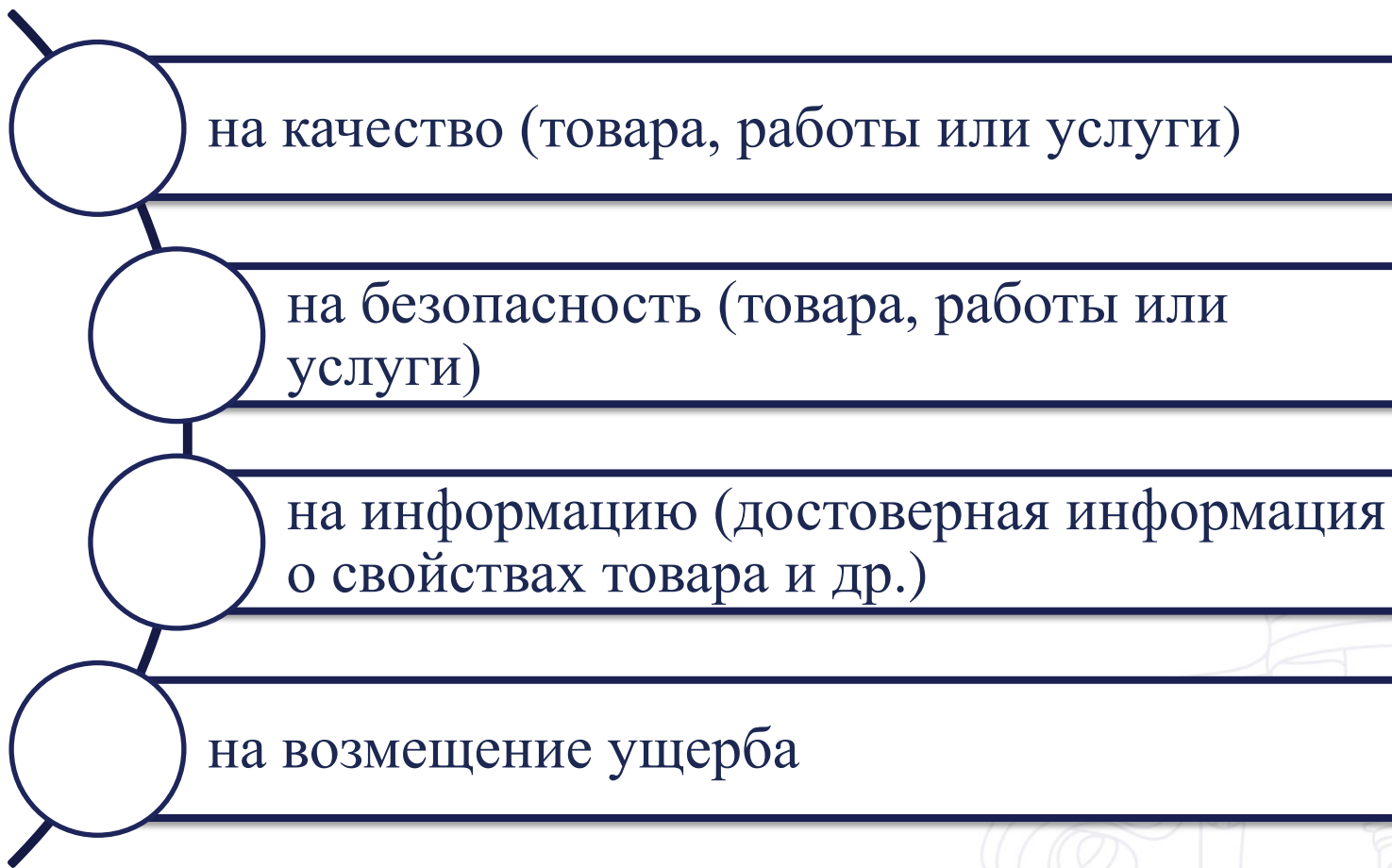
---



# ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО

---

---



# СПОСОБЫ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

---

---

несоответствие цены на  
ценнике товара цене на  
кассе

обмер/обвес  
(несоответствие  
заявленного веса на  
упаковке фактическому  
весу товара)

предоставление  
недостоверной  
информации о товаре (о  
производителе товара,  
его составе и др.)

продажа  
некачественного товара  
(товара с недостатками)

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

---

---

- потребовать замены на товар этой же марки;
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

**Подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.**

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

---

---



**полное возмещение  
убытков**



**компенсация  
морального вреда**



**уплата неустойки  
(пени)**



# СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ

## Гарантийный срок (срок годности) установлен

Если недостатки товара были обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Требования потребителя подлежат удовлетворению, если продавец не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доказать указанные обстоятельства – обязанность продавца.

## Гарантийный срок (срок годности)

### НЕ установлен

Если недостатки товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи товара потребителю.

Потребитель обязан доказать, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Доказать указанные обстоятельства – обязанность потребителя.

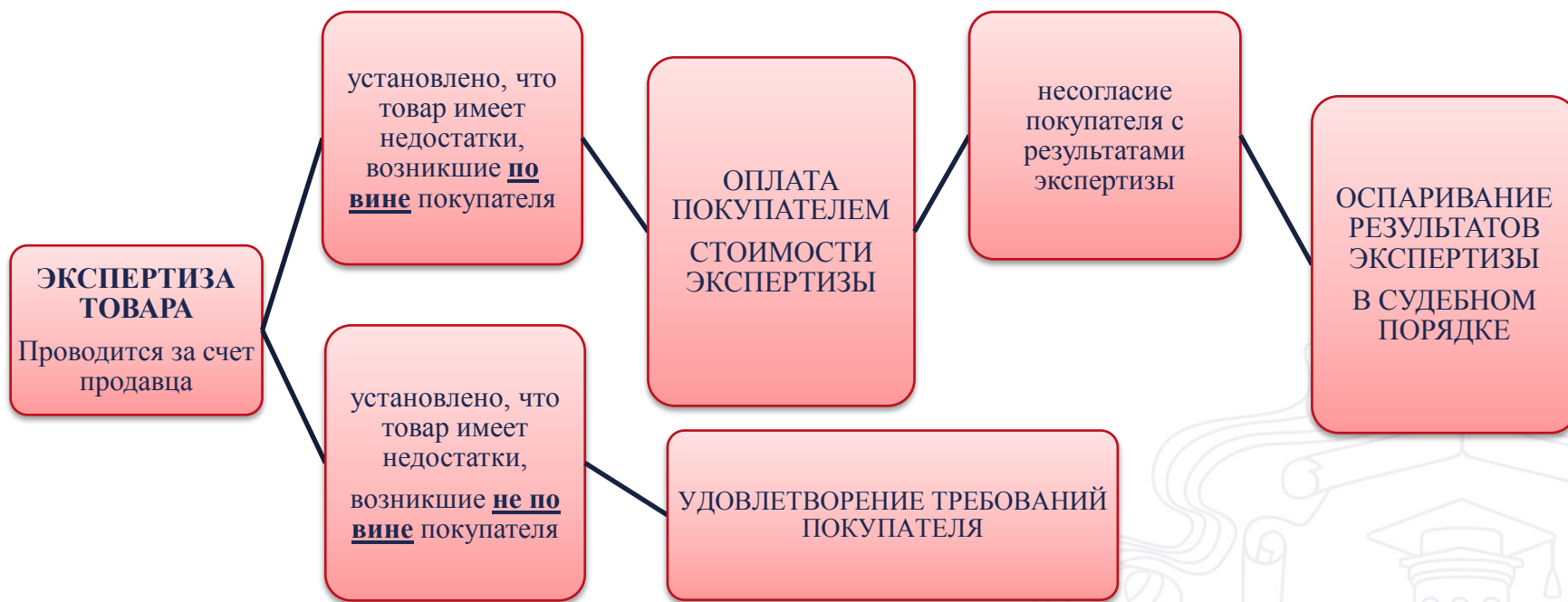


# ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА ТОВАРА

осуществляется продавцом в присутствии покупателя с целью выявления причин возникновения недостатка и, как правило, заключается во внешнем осмотре товара



При наличии спора



# ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

---

---

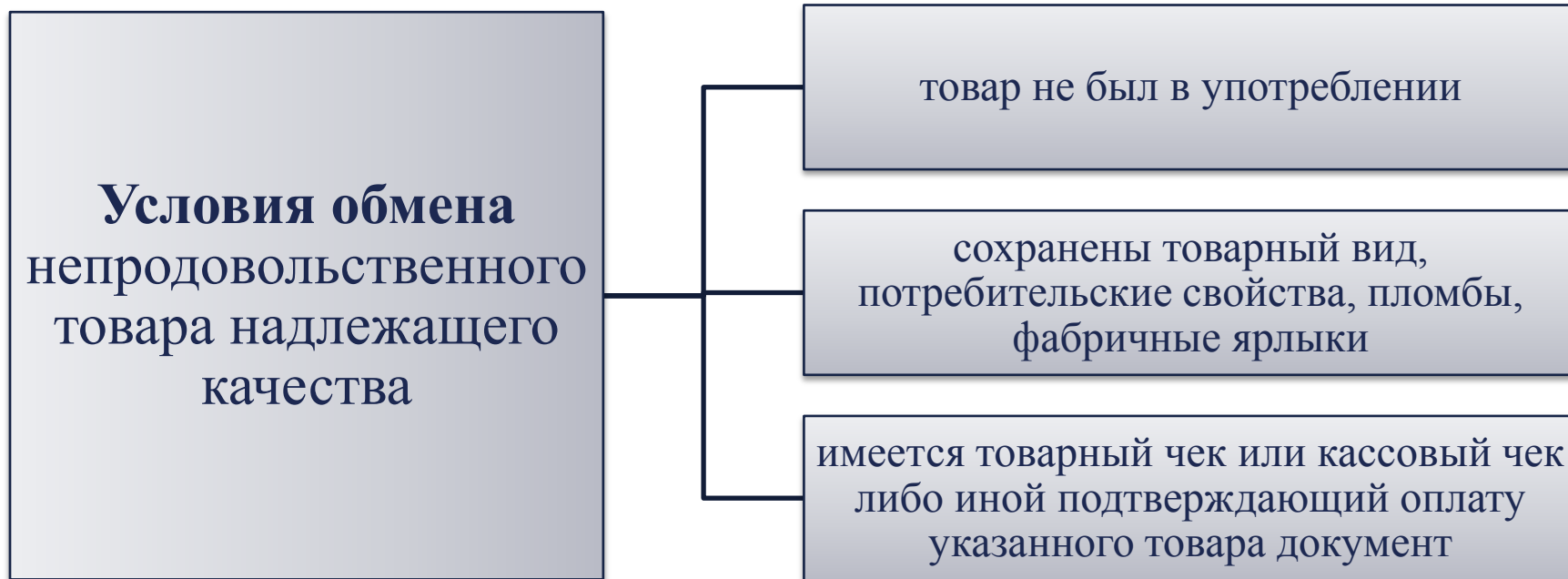
Общий срок **14 дней**, не считая дня покупки

Требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **3 дней** со дня возврата товара.

# ВОЗВРАТ КАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА

---

---



---

---

## Перечень товаров, не подлежащих обмену

предметы личной гигиены

лекарственные препараты

бельевые и чулочно-носочные изделия

ткань, тесьма и другие изделия, отпускаемые на метраж, в т.ч. строительные материалы  
(кабель, линолеум и пр.)

мебельные гарнитуры

товары бытовой химии

технически сложные товары, в том числе электромузыкальные инструменты и  
электронные игрушки

гражданское оружие

книги и брошюры и др.



# ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ

---

---

Возврат и обмен технически сложного товара возможен *в случае обнаружения в нем недостатков* - в течение **15** дней со дня передачи потребителю такого товара.



## ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА

---

---

**Потребитель, в случае обнаружения недостатков технически сложного товара, (по своему выбору) может потребовать:**

возврата уплаченной за товар денежной суммы с отказом от исполнения договора купли-продажи;

замены на товар этой же марки (модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

---

---

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)



## ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПОТРЕБОВАТЬ:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами



# ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С НЕДОСТАТКАМИ

---

---

Требования могут быть предъявлены, если потребитель не имел возможности выявить недостатки

- при принятии выполненной работы (оказанной услуги)
- в ходе выполнения работы (оказания услуги),

а также при невозможности обнаружения недостатков при принятии выполненной работы (оказанной услуги)



---

---

ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ  
(ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ) ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПОТРЕБОВАТЬ:

безвозмездного устранения  
недостатков выполненной работы  
(оказанной услуги)

возмещения понесенных им  
расходов по устранению  
недостатков выполненной работы  
(оказанной услуги) своими  
силами или третьими лицами

соответствующего уменьшения  
цены выполненной работы  
(оказанной услуги)

безвозмездного изготовления  
другой вещи такого же качества  
или повторного выполнения  
работы. При этом потребитель  
обязан возвратить ранее  
переданную ему исполнителем  
вещь

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

---

---

---

**полное возмещение убытков**, причиненных потребителю в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги);

---

**компенсация морального вреда;**

---

**уплата неустойки (пени)** в размере 3 % от цены выполнения работы (оказания услуги) - в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги).

---

---

---

# СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ





Самозащита прав потребителя



Судебная защита прав и законных  
интересов потребителей



Обращение в компетентный орган



---

---

На официальном сайте Тверского регионального  
отделения Ассоциации юристов России

<http://old.alrf.ru/region69/>

во вкладке «Бесплатная юридическая помощь»  
создан раздел **«Правовая помощь потребителям»**.





АССОЦИАЦИЯ  
ЮРИСТОВ РОССИИ

ЛЕКТОРЫ:

АФТАХОВА АЛЕКСАНДРА ВАСИЛЬЕВНА – Член Исполнительного комитета Ассоциации юристов России;

КОЛЕРОВ АЛЕКСАНДР АЛЕКСАНДРОВИЧ – Главный специалист-эксперт отдела защиты право потребителей Управления Роспотребнадзора по Тверской области.