

**Договор розничной купли-продажи
и защита прав потребителей
в торговом обслуживании
для граждан.**



Отдел развития потребительского рынка.



Правовые основы договора розничной купли-продажи и защиты прав потребителей в торговом обслуживании.



п.1 ст.492 Гражданского Кодекса РФ



«Договор розничной купли-продажи представляет собой договор купли-продажи товара, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью»

Заключение договора розничной купли продажи:



- 1.Продавец обязан заключать договоры со всеми покупателями на равных условиях;*
- 2.Продавец обязан предоставить покупателю полную и достоверную информацию о потребительских свойствах товара, способе его использования;*
- 3.Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа , подтверждающего оплату товара.*
- 4.Момент заключения и момент исполнения договора розничной купли-продажи могут не совпадать, а передача товара может осуществляться и не в месте продажи товара*



**Продавец по договору розничной купли-продажи
обязан:**

*1. Передать товар покупателю в полном комплекте
и надлежащего качества*

**Покупатель по договору розничной купли-продажи
обязан:**

*1. Осмотреть товар, потребовать проведения в его
присутствии проверки качества и демонстрации свойств
товара, принять товар*

Блок-схема.
Способы защиты прав потребителей.

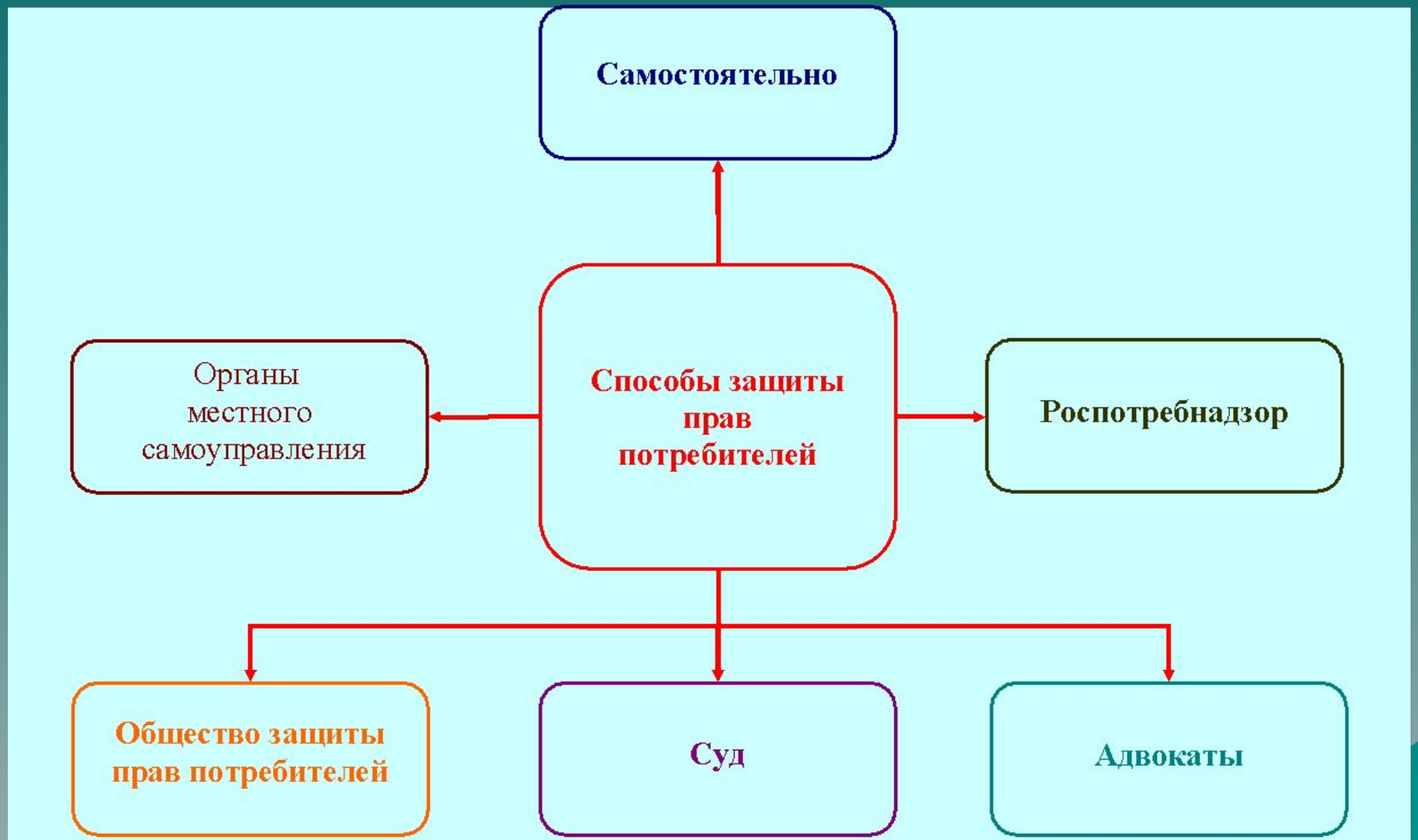
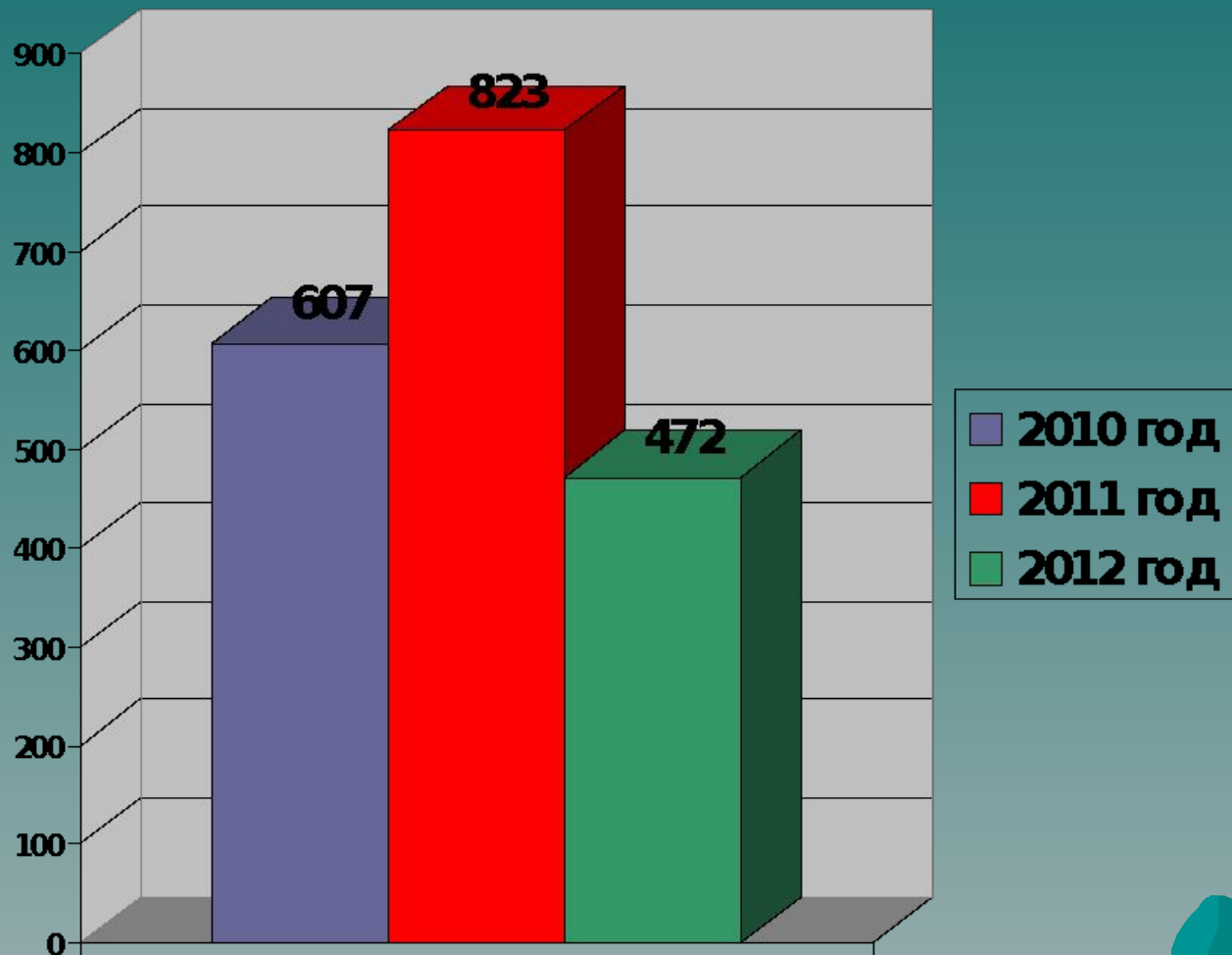


Диаграмма обращений граждан в отдел развития потребительского рынка администрации МО город Александров



Сравнительный анализ возмещенных денежных средств потребителей в досудебном порядке.

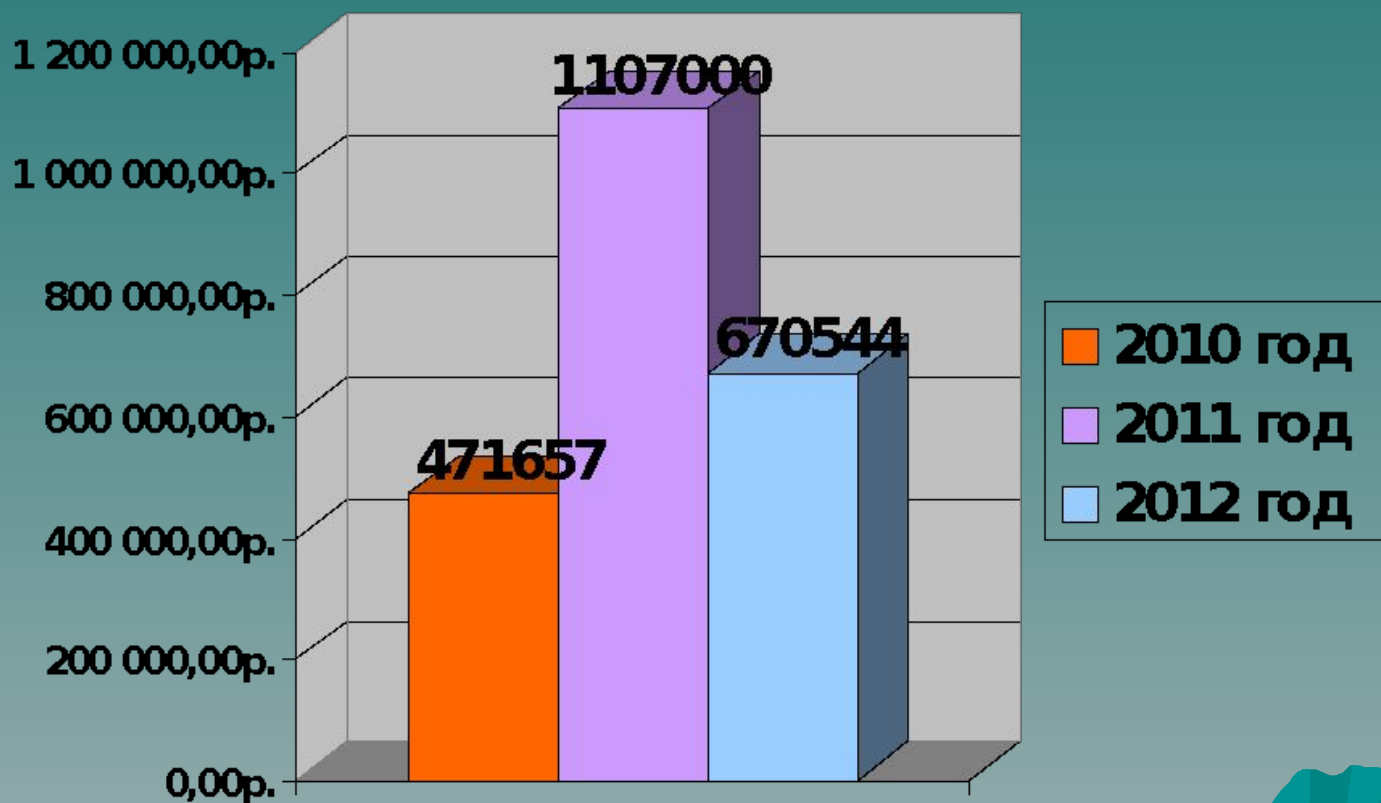
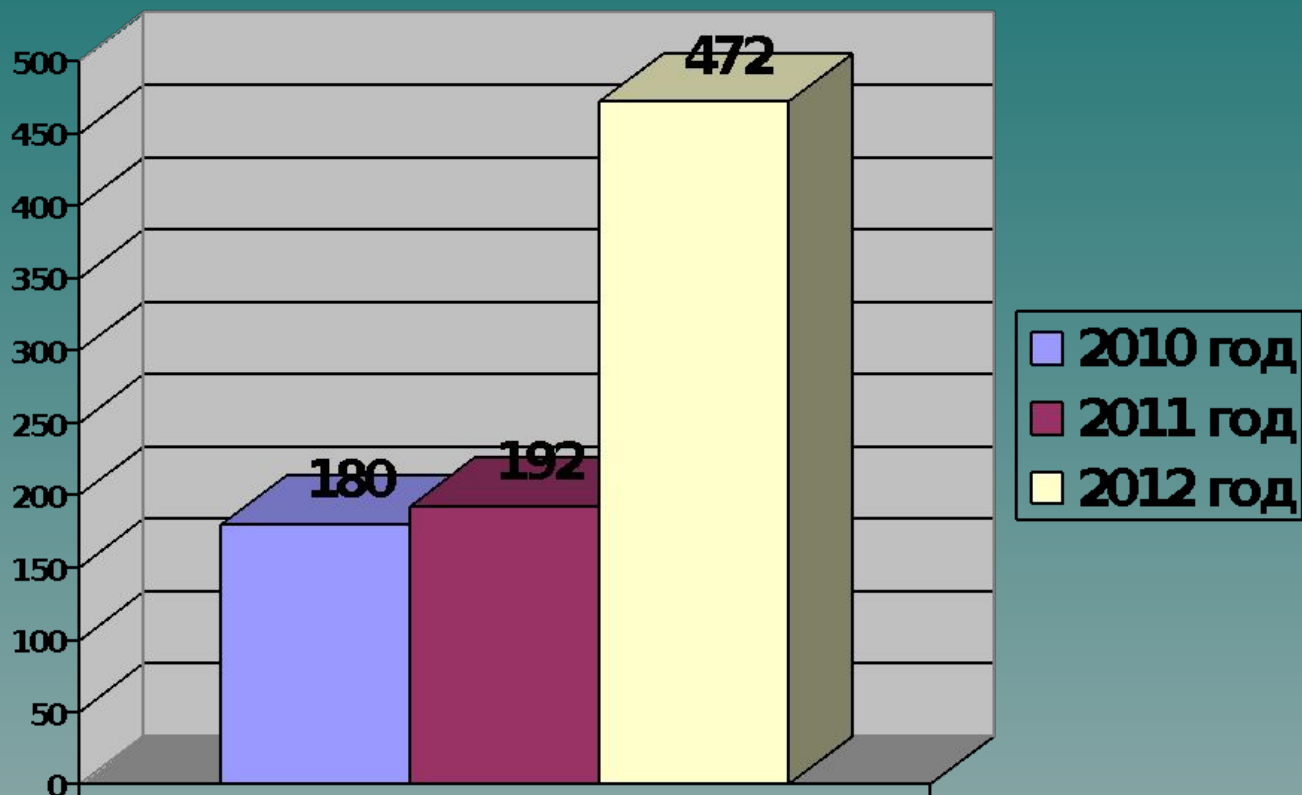
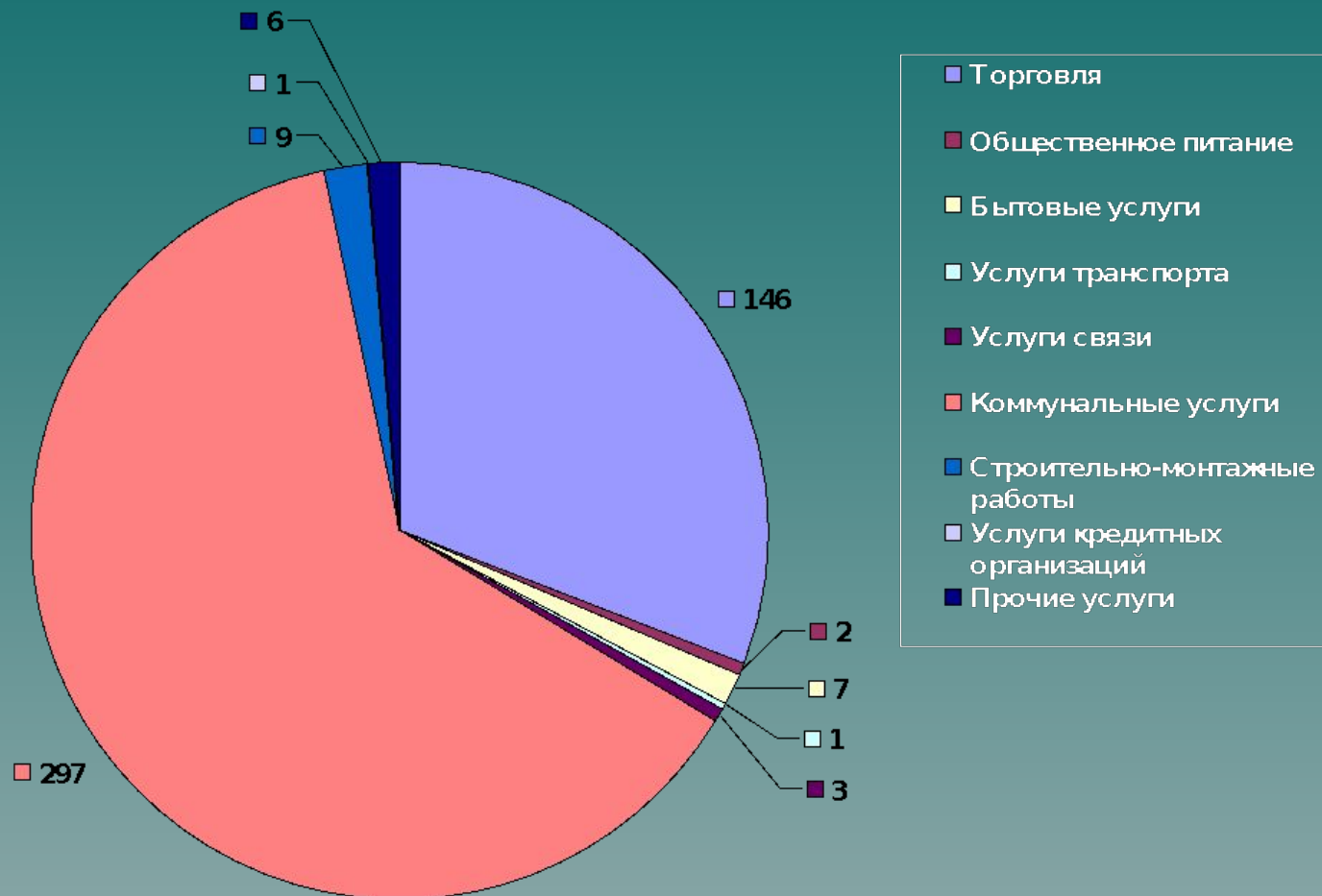


Диаграмма количества претензий
подготовленных отделом развития потребительского рынка
администрации МО г. Александров.



Структура жалоб потребителей поступивших в 2012 году.

Принято заявлений





Проблемы:

1.	в отношениях по договору розничной купли-продажи слабой стороной является покупатель
2.	продавец зачастую злоупотребляет своими преимуществами
3.	рекламная информация, по сути, является публичной офертой
4.	проявилось такое явление как потребительский «терроризм» - злоупотребление потребителем своих прав
5.	деятельность специалистов в области защиты прав потребителей различной подведомственности не имеет общей направленности



Предложения:

1.	необходимо активизировать пропаганду знаний по защите прав потребителей среди населения; необходимо законодательно закрепить возможность внесудебного порядка компенсации морального вреда, причиняемого потребителю
2.	необходимо установить ответственность продавца за сокрытие информации от потребителя, а также за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей
3.	необходимо включить рекламу в п.3 ст.10 Федерального закона от 07.02.1992г. № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей» в качестве способа доведения информации до потребителей
4.	требуется законодательно закрепить обязанности потребителей и санкции за их нарушение
5.	необходимо объединение этих усилий, путем создания комплексной государственной программы (концепции)



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ =)

