



★ ЕВРОПЕЙСКАЯ  
★ ЮРИДИЧЕСКАЯ  
★ СЛУЖБА

# **«ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРА»**

Всегда на защите ваших прав!

Ведущий юрист-консультант

# Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»



## *Кто такой потребитель и продавец?*

Потребитель - гражданин приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также потребителям по договору индивидуальный предприниматель, реализующие товары купли-продажи.



# Информация о товарах

## Статья 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»



*Изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю*



# Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

## Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»



# Какие существуют особенности Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

000 "СуперЧек.ру"  
Чек № 4201  
Кассир: Иванов

1. Кирпич пустотелый одинарный М-150 800 X 10.22	Стоимость.....8176.00
2. Цемент ПЦ-400 Д 20 (мешках)	Стоимость.....5400.00
3. Щебень фракция 20х40 т. 5 X 480.00	Стоимость.....2400.00
4. Гвозди хиткие/ 310 мл 4 X 163.00	Стоимость.....652.00
=====	
Всего.....	16628.00
ККМ 00000000 ИНН 000000000000 №4201	
14.03.07 15:44 ИВАНОВ	
ПРОДАЖА №2890	
1	≡16628.00
<b>ИТОГ</b>	<b>≡16628.00</b>
НАЛИЧНЫМИ	≡16628.00
=====	
ФП	
ЭКЛЗ 0000000000	
00043327 #084432	

отсутствие товарного или  
кассового чека



потребитель не  
обязан обращаться в  
сервисный центр



продавец обязан  
провести экспертизу  
товара за свой счет



доставка  
крупногабаритного  
товара и товара весом  
более 5 кг.

# Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара Статья 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»



# Сроки удовлетворения требований потребителя



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

## Право потребителя на обмен товара надлежащего качества Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации\*

### Особенности:

- С момента покупки прошло не более **14** дней
- Вид товара – непродовольственный
- Товар не был в употреблении
- Товар надлежащего качества
- Нет аналогичного товара в день обращения – возврат денежных средств в течение 3 дней.



*\* Перечень товаров, не подлежащих обмену по данному основанию  
утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55.*



## Ответственность за нарушение прав потребителей:

Кодекс РФ об административных правонарушениях

Статья 14.8. Нарушение иных прав потребителей

1. Нарушение права потребителя на получение информации - штраф на должностных лиц от 500 до 1000 рублей, юридических лиц – от 5000 до 10000 рублей.
2. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя – штраф на должностных лиц от 1000 до 2000 рублей, на юридических лиц - от 10000 до 20000 рублей.

Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

За нарушение сроков продавец (изготовитель, импортер) уплачивает за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара.



ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«О ЗАЩИТЕ  
ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

## Ответственность за нарушение прав потребителей:

Статья 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Статья 151 Гражданского кодекса РФ

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения подлежит компенсации

Статья 29. Гражданский процессуальный кодекс РФ.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора.

Статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»

За несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя взыскивается штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Статья 333.36. Налоговый кодекс РФ.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах

