



**15 марта**

Всемирный день защиты прав потребителей



# ПОТРЕБИТЕЛЬ

- Приобретая товары и услуги, которые необходимы для жизни и деятельности, работы и учебы, каждый человек становится **потребителем**.

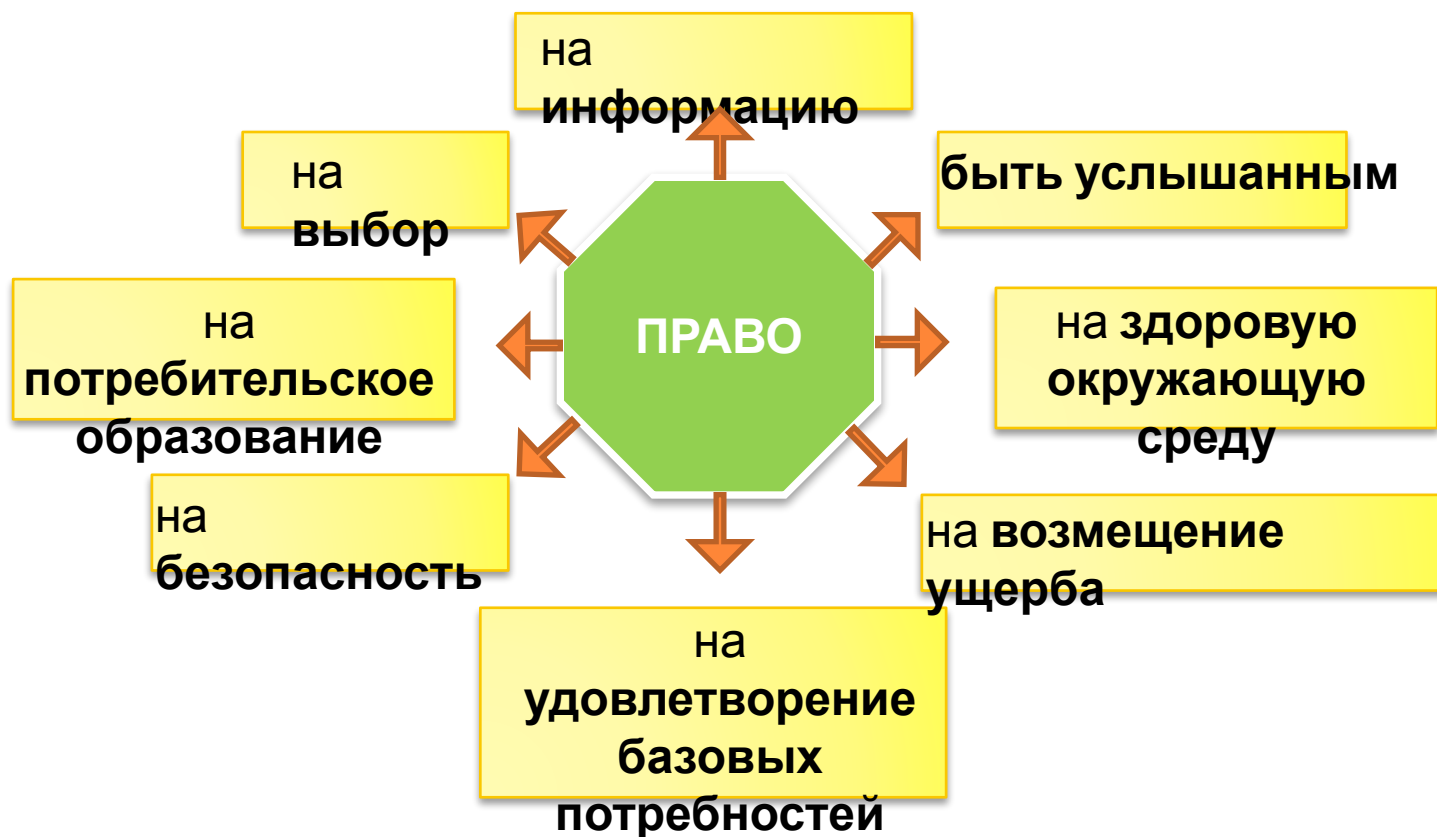


# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**15 марта 1962 года** в США президент Джон Кеннеди ввел «Билль о правах потребителя».

Этот документ установил, что потребительская общественность имеет право на защиту, информацию, выбор и быть услышанной.

Эта дата теперь ежегодно отмечается как **Всемирный день защиты прав потребителей**.





# ВАЖНО ЗНАТЬ

Закон обязывает продавца, изготовителя предоставлять потребителю полную и достоверную информацию.

Информация на этикетках, сопроводительной документации (тех.паспорт, инструкция по эксплуатации) **обязательно** должна быть на **русском языке**.

Никогда не покупайте товар, срок реализации которого истек, даже если его предлагают по сниженной цене.



# ВАЖНО ЗНАТЬ

Вам обязаны выдать документ, подтверждающий факт покупки или оказания услуги: **кассовый чек, квитанция, билет или договор.**

Всегда берите их и сразу никогда не выбрасывайте.

В документах должен быть указан **срок гарантии**, отмечена **дата продажи**. Должны быть отмечены название фирмы, ее адрес, печать и подпись.

Если позже с приобретенным товаром возникнут неприятности, то наличие этих документов поможет без лишних проблем возместить его стоимость или обменять на другой товар.



# ВАЖНО ЗНАТЬ

Если возник конфликт, то необходимо грамотно вести разговор с представителем фирмы.



Прежде всего правильно оформить претензию:

1) необходимо подать в письменном виде и потребовать от представителя продавца сделать отметку о приеме на втором экземпляре, который остается у вас.

-если вам откажут в этом , претензию надо будет направить продавцу заказным письмом с уведомлением о вручении.

2) если ваши требования должны быть удовлетворены добровольно и в определенные сроки.

3) Но если продавец или изготовитель сочтут, что в недостатке товара виноваты вы сами (неправильно эксплуатировали, разбили, сломали), они обязаны организовать экспертизу.

-Если экспертиза подтвердит вашу вину, то вам придется оплатить ее стоимость.

# ВАЖНО ЗНАТЬ



## Перечень требований, если товар продан ненадлежащего качества:

- Замена на товар той же марки (модели, артикула);
- Замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- Уменьшить покупную цену;
- Незамедлительно безвозмездно устранить недостаток товара или возместить расходы на их исправление потребителем или 3-им лицом;
- Отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата уплаченной за товар суммы.

**(!)** Этот порядок действует в том случае, если не закончился гарантийный срок на товар.

Если **гарантийные сроки не установлены**, то потребитель вправе предъявлять требования **в течение 2х лет со дня передачи товара** потребителю.

**(!)** Но он должен суметь доказать, что **причины неисправности возникли до момента передачи ему товара.**



# ВАЖНО ЗНАТЬ

**Если продавец отказывается исполнить ваше законное требование или тянет с его исполнением:**

- Необходимо обратиться в суд, где продавцу будет предписано оплатить стоимость товара, неустойку за то время, которое он отказывался удовлетворить ваше требование, возместить причиненный моральный вред, который был нанесен потребителю.
- При этом продавец будет обязан заплатить штраф.





# ВАЖНО ЗНАТЬ

Когда у вас появляется сомнение в качестве продовольственных товаров, надо обратиться в органы **Роспотребнадзора**, где проведут необходимую экспертизу.

Если вас обвесили или обсчитали, и ваше требование провести перерасчет не выполняется, следует обращаться в **Роспотребнадзор** или органы внутренних дел (полицию).



Будьте вежливы, но настойчивы в своих справедливых требованиях.

Старайтесь не оставлять без внимания нарушения ваших потребительских прав.

