

**Потребителей права
Будем знать как
дважды два**





потребитель



История потребительского движения

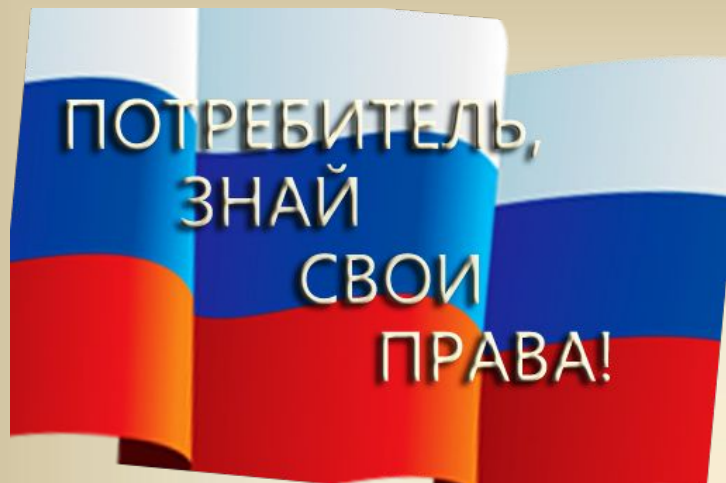


- Лига потребителей 1891 г. Нью-Йорк.
- Нидерландский союз потребителей 1954 г.
- Выступление Д.Ф. Кеннеди 15 марта 1962 г. перед Конгрессом США о правах потребителей.
- Резолюция Генеральной ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 г., закрепила 8 прав потребителей.
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.

Согласно закону «О защите прав потребителя» потребители имеют

- следующие права:**
- на просвещение в области защиты прав потребителей (ст. 3);
 - на надлежащее качество товара (ст. 4);
 - на безопасность товара (работы, услуги) (ст. 7);
 - на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) (ст. 8-10);
 - на компенсацию морального вреда (ст. 15);
 - на судебную защиту (ст. 17);
 - на обмен товара надлежащего качества (ст. 25);
 - на государственную, общественную защиту (ст. 40-46).





Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав

Обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также через организацию системы информации о правах потребителя.

Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг



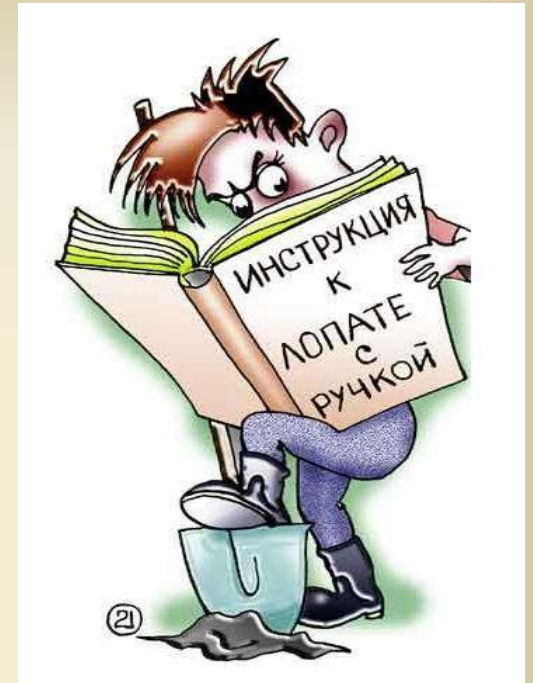
Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.



Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении, транспортировке и утилизации были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу.

Право потребителей на информацию



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



Право потребителей на возмещение морального вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Под моральным вредом понимаются устойчивые (а не временные) физические страдания и нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, смертью близких, невозполнимыми имущественными потерями.

Право на государственную, общественную защиту



- В нашей стране общественные организации потребителей возникли раньше, чем государственные органы. В 1989 г. Общества потребителей, действующие на территории СССР, объединились в Федерацию обществ потребителей СССР, затем РСФСР.
- Работает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее тер. органы исполнительной власти.


Защита прав потребителей в г. Ишимбай



 **Отдел потребительского рынка, услуг и предпринимательства администрации муниципального района Ишимбайский район.**

Начальник отдела: 453203, г. Ишимбай, ул. Революционная, 3, кабинет № 12
Телефон: 2-34-38

Специалист по защите прав потребителей: 453203, г. Ишимбай, ул. Революционная, 3, кабинет № 9
Телефон: 3-37-76 **E-mail:** ishimbaitorg@mail.ru

 **территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Салават и Ишимбайском районе.**

Начальник: 453252, г. Салават, ул. Хмельницкого, 70
Телефон: (34763) 5-07-61 **e-mail:** rpnr08@rpnr.ufanet.ru



Право потребителя на судебную защиту своих прав

Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица

Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- ❖ **соразмерного уменьшения покупной цены;**
- ❖ **замену на товар аналогичной марки (модели);**
- ❖ **замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;**
- ❖ **расторжения договора и возмещения понесенных убытков.**

Существенные недостатки

- Неустранимые;
- Те, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени;
- Те, которые выявляются неоднократно или проявляются вновь после их устранения;
- Другие подобные недостатки.

Следует помнить, что:

- Обмену подлежат только непроизвольные товары надлежащего качества;
- Потребитель может обменять товар только на аналогичный приобретенному, но другой расцветки, фасона, формы, габаритов;
- Потребитель имеет право обменять товар лишь в течении 14 дней, не считая дня его покупки;
- Обмену подлежат только те товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром;
- Просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. В течение 10 лет (если не установлен другой срок) со дня продажи.

Срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы). Срок годности начинает течь со дня изготовления.

Гарантийный срок

- Может быть установлен в договоре купли-продажи продавцом товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет; 5 лет - по недвижимости, если не установлен больший срок).
- Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств.
- Для сезонных товаров (одежда, обувь и др.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона исходя из климатических условий.



Грамотный потребитель

- Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- Всегда читает инструкцию и следует ей;
- Сохраняет товарные, кассовые чеки, гарантийные талоны и квитанции;
- Предъявляет только обоснованные претензии.

**Права потребителей
знай досконально,
они тебе в
жизни
реально
помогут**

