





# Защита прав потребителей

«Основы коммерческой  
деятельности»

О.О. Голдин

- 
- 
- **Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1  
(ред. от 03.07.2016)  
"О защите прав потребителей"**

# Структура:

Глава I. Общие положения

Глава II. Защита прав потребителей при  
продаже товаров потребителям

Глава III. Защита прав потребителей при  
выполнении работ (оказании услуг)

Глава IV. Государственная и общественная  
защита прав потребителей

# Общие положения закона

- продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору;
- при продаже товара по образцу или описанию продавец обязан передать потребителю товар, который им соответствует.

# Права потребителя, установленные законом

- право на безопасность товара;
- на необходимую и достоверную информацию об изготовителе, продавце, товарах;

# Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.

- безвозмездное устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторгнуть договор купли-продажи.

# **Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров**


- Требования в отношении недостатков товаров потребитель вправе предъявить, если недостатки были обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

- Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня передачи товара потребителю.
- Если день продажи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.
- Если товар нуждается в сборке, установке или подключении, то гарантийный срок исчисляется со дня его сборки, установки или подключения.
- Для товаров сезонного назначения гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Периоды продолжительности соответствующих сезонов устанавливаются субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий.



# **Сроки удовлетворения изготовителем или продавцом требований потребителя.**

- Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме.

- 
- Требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества должно быть удовлетворено продавцом **в 7-ый срок,**
  - При необходимости дополнительной проверки качества товара — в течение **20 дней** со дня предъявления указанного требования.

- При отсутствии необходимого товара **замена** должна быть произведена в течение **месяца** со дня предъявления потребителем указанного требования,
- В районах Крайнего Севера и других районах сезонного завоза товаров — **в срок необходимый для очередной доставки** соответствующего товара в эти районы.

- **В течение 10 дней** со дня предъявления подлежат удовлетворению следующие требования потребителя:
- о соразмерном уменьшении покупной цены товара;
- о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;
- о возврате уплаченной за товар денежной суммы;
- о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

# Ответственность изготовителя или продавца за просрочку выполнения требований потребителя.

- допустивший нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере **1% цены товара.**

# Право потребителя на обмен товара надлежащего качества:

- В течение **14 дней**, не считая дня покупки товара.
- В случае отсутствия аналогичного товара – вернуть товар (подлежит удовлетворению продавцом в течение **3 дней**).