

Уральская палата защиты  
потребителей (СРОО)

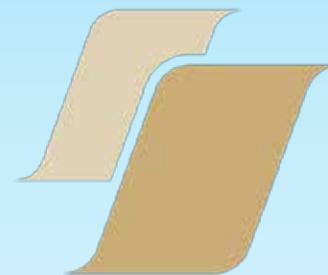


# Основы законодательства о защите прав потребителей



Добрый день, потребитель!

Бесплатные вебинары о правах потребителей проводятся Уральской палатой защиты потребителей в рамках проекта «ПроПраво», реализуемого при поддержке Фонда президентских грантов



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
**ФОНДА**  
**ПРЕЗИДЕНТСКИХ**  
**ГРАНТОВ**



## Нормативные акты

- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»
  - Гражданский кодекс Российской Федерации
  - Правила продажи отдельных видов товаров
- 
- 
- 
- 



# Закон РФ «О защите прав потребителей»

- Общая часть

(основные права потребителя)

- Особенная часть

(права потребителя при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг)



# Основные права потребителя



# Основные права потребителя

- 1. ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ) (ст. 7)**
- 2. ПРАВО НА КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ) (ст. 7)**
- 3. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ) (ст. 10)**
- 4. ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА (ВРЕДА) (ст. 13, 15)**
- 5. ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ (ст. 17)**



# ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

(ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

- Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.
- Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).
- Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению.
- Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям.



# ПРАВО НА КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

(ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

- Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.
  - При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.
  - Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.
  - При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.
  - Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.
- 
- 
- 
- 

# ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

(ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

Данное право регулируется ст. 10 Закона и означает, Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе:

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе;
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров (работ)
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- и др.



# ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА (ВРЕДА)

(ст. 13 и 15 Закона РФ «О  
защите прав потребителей»)

- Право на возмещение убытков
  - Право требования уплаты неустойки
  - Взыскание в пользу потребителя штрафа
  - Право на компенсацию морального вреда
- 
- 
- 
- 

# ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ

(ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

- В соответствии со ст. 17 Закона Защита прав потребителей осуществляется судом.
- Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора;

если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд.

- Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах

Обмен и возврат  
товаров  
надлежащего  
качества





# Обмен и возврат в случае предоставления неполной информации

Срок предъявления требований: разумный срок

Потребитель вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
  - потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
  - потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
  - отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
- 
- 
- 
- 



# Обмен и возврат в случае, если товар не подошел потребителю

Срок предъявления требований: 14 дней, не считая дня покупки

Случаи обмена: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Условия обмена: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.



Условия возврата товара: аналогичный товар отсутствует у продавца в день обращения потребителя



# Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

# Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату:

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мототехническая продукция; прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства)
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

Обмен и возврат  
товаров  
ненадлежащего  
качества



# Требования потребителя при продаже товаров ненадлежащего качества

## Обычные товары

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

## Технически сложные товары

Потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока только при:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

# Перечень технически-сложных товаров

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

# Перечень технически-сложных товаров

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

# Сроки предъявления требований и бремя доказывания

## Гарантийный срок не истек

- В течении гарантийного срока бремя доказывания возложено на продавца.
- Требования могут быть предъявлены в течении гарантийного срока, а если он менее двух лет, то в течении двух лет

## Гарантийный срок закончился

- По истечении гарантийного срока бремя доказывания возложено на покупателя.
- Требования могут быть предъявлены в течении двух лет

# Действия продавца при получении претензии

## Этап 1 — проверка качества

- Не является экспертизой
- Проводится сервисным центром
- Проводится бесплатно
- Срок не более 21 дня

## Этап 2 — экспертиза товара

- Проводится независимым экспертом
- Производится за счет продавца
- Срок законом не установлен

## Этап 3 — оспаривание экспертизы в суде

- Расходы распределяются судом
- Эксперт предупреждается об уголовной ответственности
- Срок устанавливается судом

Особенная часть:  
оказание услуг,  
выполнение работ



## Право на информацию

- 1) В соответствии с п.3 Правил, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах). Данная информация должна находиться в удобном для обозрения месте.
- 2) Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (в виде квитанции, иного документа).

# Содержание договора

- 1) фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- 2) вид услуги (работы);
- 3) цена услуги (работы);
- 4) точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- 5) отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- 6) даты приема и исполнения заказа;
- 7) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
- 8) должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

# Выполнение работы из материала заказчика

- 1) после окончания работы исполнитель обязан предоставить полный отчет о том, как был израсходован материала.
- 2) в случае, если при выполнении работ ваш материал был полностью или частично утрачен, то исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок. При невозможности заменить материал на однородный или такого же качества изготовитель должен возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

# Выполнение работы из материала заказчика

## Ограничение ответственности:

- Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). При этом незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.
- Если работа не может быть выполнена по причинам зависящим от потребителя, то исполнитель освобождается от ответственности, если уведомил о невозможности исполнения потребителя
- при оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

## Срок выполнения работ и отказ от договора

- Согласно Закону и Правилам, потребитель вправе в любое время до сдачи работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены.
- Законом установлено, что исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором, в котором делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

# При обнаружении недостатков

- 1) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- 2) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем вещь;
- 4) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.
- Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Екатеринбург  
улица Восточная  
дом 38, офис 15  
[info@uralpotreb.ru](mailto:info@uralpotreb.ru)  
[uralpotreb.ru](http://uralpotreb.ru)  
тел. 287-03-33

