

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



## ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ

### РАЗБЕРЕМСЯ С ПОНЯТИЯМИ

#### ПОТРЕБИТЕЛЬ

- гражданин:
  - имеющий намерение заказать/приобрести
  - заказывающий
  - приобретающий
  - использующий товары

**цель:** исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью



**потребитель ≠ покупатель**  
потребителем может быть сам покупатель, его родственники, супруг и иные лица, использующие товар

#### ПРОДАВЕЦ

- организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи



ГК РФ § 2.  
Розничная  
купля-продажа

Закон РФ  
«О защите прав  
потребителей»





# ИНФОРМИРОВАНИЕ О ТОВАРЕ

## 1 О чем обязан информировать продавец и как?

- об изготовителе (исполнителе, продавце)
- режиме работы
- реализуемых товарах

информация должна быть **достоверной**, доводиться до потребителя в наглядной и **доступной форме** на **русском** языке при заключении договора купли-продажи (по усмотрению изготовителя еще на языке республики)

## 2 Какую информацию о товаре должен предоставить продавец?

о его потребительских свойствах

цену и условия приобретения

гарантийный срок, если он установлен

правила эффективно-го и безопасного использования товара

адрес и наименование изготовителя

срок службы/срок годности

для продуктов питания о составе, сроке годности, условиях хранения и пр.

если у товара есть **недостаток** или он был в употреблении (**б/у**), продавец **обязан сообщить** об этом



## 3 Где и как размещается информация?

- в технической документации (прилагается к товару)
- на этикетках
- при маркировке и т.д.



## 4 Что делать, если продавец не предоставил вам информацию?

если договор **не** заключен из-за этого

вы можете потребовать **возмещения убытков** из-за уклонения от заключения договора

если договор **заключен**

вы можете **отказаться** от исполнения договора и требовать **возврата денег**



если продавец не предоставил полной и достоверной информации и из-за этого у товара **возникли недостатки**

ответственность за них несет **продавец** (см. далее)



# УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

## 1 Какие условия являются недопустимыми?



- **исключают/ограничивают ответственность** продавца за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств (если такие не предусмотрены законом)
- обуславливают приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров (**например: пальто нельзя купить без шапки**)
- ограничивают право потребителя выбрать **способ и форму оплаты**
- предоставляют продавцу право на **односторонний отказ** от исполнения/одностороннее изменение условий
- устанавливают для потребителя **штрафные санкции за отказ** от договора
- **уменьшают** размер законной неустойки
- **ограничивают потребителя** в средствах и способах защиты нарушенных прав и др.

## 2 Что делать, если в договоре недопустимые условия?

вы можете требовать их **исключения**  
продавец обязан за **10** дней рассмотреть требования и известить вас

продавец **не вправе отказывать** в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних товаров, по причине отказа потребителя в приобретении иных товаров



продавцам **запрещается отказывать** во внесении изменений, если требования потребителя правомерны

## 3 Может ли договор содержать ваши персональные данные?

да, но продавец **не может отказать вам** в заключении договора, если вы не предоставляете эти данные



### ИСКЛЮЧЕНИЯ:

- это предусмотрено законом
- без них не исполнить договор

по требованию продавец обязан объяснить конкретные причины сбора данных (почему без них нельзя)

**срок:** – **7** дней, **форма** – письменная (если вы спросили устно – ответ вам должны дать незамедлительно)





# ОПЛАТА ТОВАРОВ

продавец обязан обеспечить возможность оплаты товаров путем:



национальных платежных инструментов (**картой**)

по выбору потребителя

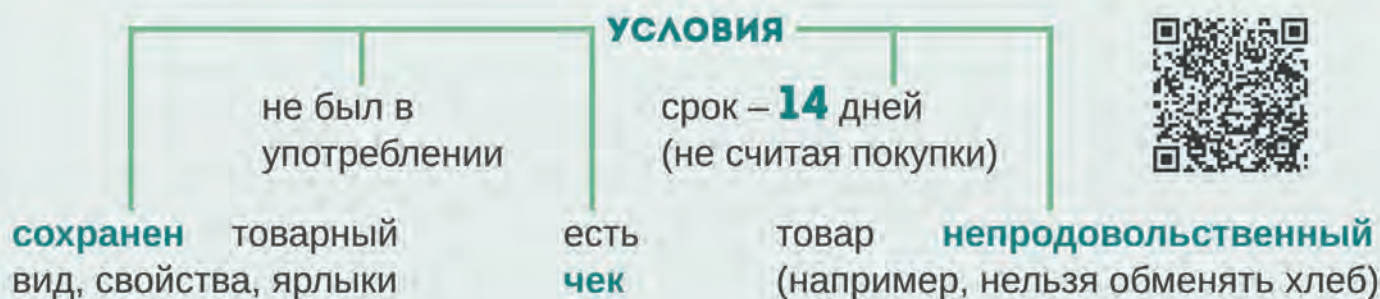
наличных расчетов



если место оплаты товаров находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к сети «Интернет», продавец освобождается от этой обязанности


# ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

если вам не подошел товар надлежащего качества (**без недостатков**) по **фасону, цвету, размеру** и пр., вы можете его обменять



обмен производится на **аналогичный** товар

## НАПРИМЕР

- сапоги 38 размера на сапоги 39 размера
  - стул коричневого цвета на стул желтого цвета
- 

нет чека? можно сослаться на **свидетельские показания**

что делать, если у продавца нет нужного товара на замену?

вы можете **отказаться** от договора купли-продажи и потребовать **вернуть деньги**  
\*их обязаны вернуть в течение **3** дней

**ИЛИ**

можно предусмотреть обмен на нужный при его поступлении в продажу



# ОБНАРУЖИЛ НЕДОСТАТОК? ЧТО ДЕЛАТЬ?

## 1 Вы можете потребовать одного из:

- **замены** на такой же товар (той же марки, артикула, модели)
- **замены** на аналогичный, но не такой же товар (с перерасчетом цены)
- соразмерного **уменьшения цены**
- **возмещения затрат** на устранение недостатков (если устраните их сами)
- незамедлительного и бесплатного **устранения недостатков**
- **отказаться** от исполнения договора и потребовать **возврата денег**

## 2 Сроки выполнения

**7** дней на замену  
если требуется дополнительная проверка – **20** дней  
(нет в наличии – **30** дней)

**10** дней

**10** дней



минимально необходимый  
(по соглашению до **45** дней)

**10** дней

отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, **не является основанием для отказа** в удовлетворении его требований



### УСЛОВИЯ

недостатки **не**  
**были оговорены**  
продавцом

обнаружены в течении  
срока годности или  
гарантийного срока

если такие сроки не уста-  
новлены => в **разумный**  
**срок в пределах 2 лет**

для **сезонных товаров**  
(обуви, одежды и прочих)  
эти сроки исчисляются с  
момента наступления со-  
ответствующего сезона



вы также можете требовать  
**возмещения убытков**

! по требованию продавца и за его счет вы  
должны вернуть товар с недостатками



# НЕДОСТАТОК ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА

технически сложные товары – это потребительские товары **длительного** пользования, имеющие **сложное** внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на **высоко технологическом** уровне с использованием различных энергоресурсов

при обнаружении недостатка вы можете:

- отказаться от договора и требовать возврата денег
- требовать замены (на такой же/аналогичный)

в течение **15** дней с передачи вам товара



← что такое существенный недостаток?



к **технически сложным** товарам относятся:

- автомобиль
  - компьютер
  - принтер
  - телевизор и пр.
- (подробнее по коду)

Если срок в 15 дней пропущен

можно заявить такие же требования, если:

- обнаружен **существенный** недостаток
- нарушены **сроки** устранения недост.
- невозможность использования более **30** дней в год из-за постоянного устранения

## КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА



достаточным условием является установленный **факт нарушения** прав потребителя

**независимо от возмещения** имущественного вреда и понесенных убытков

### 1 Какой размер компенсации?

- определяется **судом**
- **не может зависеть** от стоимости товара или суммы неустойки
- с учетом характера причиненных нравственных и физических страданий