

 ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
ФОНДА ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

САМАРСКОЕ  
РЕГИОНАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ




АССОЦИАЦИЯ  
ЮРИСТОВ РОССИИ

[alrf63.ru](http://alrf63.ru)

# «ПРАВО В ШКОЛЫ»

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

A hand in a dark suit jacket holds a golden scale of justice. The scale is tilted, with the right pan (higher) containing a circular icon of a woman and the left pan (lower) containing a circular icon of a man. The background is dark blue with a faint image of a person in a suit.

Правовое  
регулирование:

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1  
«О защите прав потребителей»

# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

## Потребитель

гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

это физическое лицо – гражданин

контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах/услугах)

наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги)

цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) - исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

# ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА



Безопасность товара (работы, услуги) предполагает его безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а при их отсутствии - в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

---

---

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА (ИСПОЛНИТЕЛЯ)

- Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме, если он причинен в течение установленного срока службы или годности товара.
- Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.
- Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.
- Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

# ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ

Потребителю гарантировано право требовать предоставления необходимой и достоверной информации, в частности:

о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения

об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы

о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара

о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги)

При заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) информация об их условиях должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме

Предоставляемая потребителю информация о товарах (работах, услугах) должна обеспечивать возможность их правильного выбора



# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ)

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в полном объеме.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

# ПРАВА ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

**Если в приобретенном вами товаре обнаружился недостаток (в том числе скрытые), которые не были оговорены продавцом, потребитель имеет право по своему выбору потребовать от продавца товара либо от уполномоченных им организации или индивидуального предпринимателя :**

- замены на товар этой же марки (модели, артикула) надлежащего качества;
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены, если цена товара отличается;
- уменьшения покупной цены соразмерно выявленным недостаткам товара;
- незамедлительного бесплатного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение;
- возврата уплаченной за товар суммы.

# ПРАВА ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

## Технически сложные товары

возможен возврат денежных средств в  
течении 15 дней со дня передачи товара

- автомобили
- мотоциклы
- системные блоки
- компьютеры
- ноутбуки

при обнаружении существенных  
недостатков товара  
(также независимо от  
существенности недостатков)

в случае нарушения  
продавцом установленных  
сроков устранения  
недостатков товара;

если из-за неоднократного устранения  
различных недостатков товар невозможно  
использовать более 30 дней (в совокупности) в  
течение любого года гарантийного срока

# ВОЗМОЖНОСТЬ ВЕРНУТЬ КАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

Потребитель не вправе вернуть товар надлежащего качества и потребовать возврата уплаченных за него денежных средств просто потому, что он передумал. Вместе с тем при определенных условиях такой товар можно вернуть продавцу, у которого он был приобретен, если он не подошел:

- форме
- расцветке
- габаритам
- размеру
- фасону
- комплектации

14 дней со дня покупки/срок может быть увеличен

товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, пломба, фабричные ярлыки

товарный/кассовый чек/иной документ/свидетельские показания

аналогичный товар в продаже у продавца отсутствует, в связи с чем обмен не возможен

## Исключения

Постановление  
Правительства РФ от  
31.12.2020 N 2463

- предметы личной гигиены
- белье
- парфюмерно-косметические товары
- продовольственные товары

# СРОКИ

замена товара –  
7 дней

дополнительная  
проверка –  
12 дней

**возврат  
денежных  
средств  
10 дней**

если требуется более  
7 дней, продавец  
предоставляет  
аналогичный товар  
в безвозмездное  
пользование

отсутствие  
необходимого товара  
для замены – один  
месяц

# НЕУСТОЙКА

Неустойки, уплачиваемые продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером):

## 1% цены товара за каждый день просрочки

- За нарушение сроков устранения недостатков товара (не более 5 дней).
- За нарушение сроков замены товара ненадлежащего качества (7 дней, при необходимости дополнительной проверки – 20 дней).
- За невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара.
- За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя (10 дней):
  - 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
  - о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие предоставления ненадлежащей информации о товаре.

# НЕУСТОЙКА

## 0,5% цены товара за каждый день просрочки

- За нарушение установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

## 3% от цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки

- За нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков ее оказания
- За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)



# РИСК СЛУЧАЙНОЙ ГИБЕЛИ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЯ ТОВАРА

**По общему правилу риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором.**

**Товар также относится к имуществу, которое принадлежит определенному лицу. То есть переход риска от одного лица другому, как правило, может быть связан:**



\*законом или договором может быть предусмотрен такой переход риска и для иных товаров

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ И УСЛУГИ ЗА ПЛАТУ



Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату.

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется в письменной форме, если иное не предусмотрено законом.

Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого это согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

---

# УЩЕМЛЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

## **Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны**

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме. Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.

# ЗАЩИТА ПРАВ В СУДЕ

Освобождение от уплаты госпошлины,  
если сумма иска не превышает 1 000 000 ₽

## Суд общей юрисдикции

Возмещение расходов за оказание  
юридической помощи, оформление  
нотариальной доверенности,  
расходы на почтовую корреспонденцию

- по месту жительства/пребывания потребителя
- по адресу ответчика – организации или её филиала/представительства
- по месту жительства ответчика/ИП
- по месту заключения/исполнения договора

Претензионный порядок не обязателен,  
однако приветствуется

# ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ

- Страховые организации, микрофинансовые организации, кредитные организации, кредитный потребительский кооператив, ломбард, не государственный пенсионный фонд
- Взыскание денежных средств в пользу потребителя
- Размер требований не превышает 500 000 ₽
- Срок 3 года
- Срок рассмотрения 15 рабочих дней, если необходима экспертиза + 10 дней

Обращение к ФУ обязательно, если ваша ситуация отвечает всем вышеперечисленным критериям.

ФУ принимает решение, если же вы не согласны с принятым решением, то у вас есть возможность обращения в суд

# РОСПОТРЕБНАДЗОР

Данный орган напрямую не разрешит спор покупателя с продавцом, но он может оштрафовать организацию или ИП, если найдет нарушения закона.

Покупатель видит незаконные действия продавца, например антисанитарные условия в кафе, в связи с этим он может подать жалобу.

Роспотребнадзор рассмотрит обращение, проведет проверку, составит акт/протокол об административном правонарушении.

Также Роспотребнадзор может проводить проверку качества товаров и давать по ним заключения.

# ОБЩЕСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов).



# ОБЩЕСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных НПА РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей.



# ИНЫЕ ОРГАНЫ



Полиция



Государственная  
жилищная инспекция



ФАС



Департамент  
здравоохранения



Роскомнадзор

# ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ

## Санкции 2024

Исполнение  
решение судов

Сервисное  
обслуживание

Возврат и обмен  
товаров

Параллельный импорт-  
потенциальные проблемы  
для потребителей

Цифровые платформы  
и нарушение прав  
потребителей