

За ответственное потребление: слайд-презентация к Всемирному дню защиты прав потребителей

Составитель: О. Шарабарина.

15 марта

**Всемирный день защиты
прав потребителей**



История возникновения потребительского права

- ❑ Выступление Д.Ф. Кеннеди 15 марта 1962 г. перед Конгрессом США о правах потребителей
- ❑ Резолюция ГА ООН от 9 апреля 1985 г. «руководящие принципы для защиты прав потребителей»
- ❑ 15 марта – международный день потребителя (с 1983 г.)
- ❑ ФЗ РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.

Кто такой потребитель и продавец?

- Потребитель - гражданин приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также потребителям по договору индивидуальный предприниматель, реализующие товары купли-продажи.



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.

Защита прав потребителей

Впервые введен в действие в феврале 1992 года постановлением Верховного Совета РФ.

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями и продавцами, защищает права потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, услуг, а также на получение необходимой информации в этой сфере.





Найти



Назад



Вперед



Остановить



Обновить



Домой



Печать



Параметры



Закон "О защите прав потребителей"

ОГЛАВЛЕНИЕ



Перейти к статье №:

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) [11](#) [12](#) [13](#) [14](#) [15](#) [16](#) [17](#) [18](#) [19](#) [20](#) [21](#) [22](#) [23](#) [24](#) [25](#) [26](#) [27](#) [28](#) [29](#) [30](#) [31](#) [32](#) [33](#) [34](#) [35](#)
[36](#) [37](#) [38](#) [39](#) [40](#) [41](#) [42](#) [43](#) [44](#) [45](#) [46](#)

ГЛАВА I. Общие положения

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце)

Статья 13. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Статья 15. Компенсация морального вреда

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

Основные права потребителей, закрепленные Законом РФ «О защите прав потребителей»

- На просвещение в области защиты своих прав;
- На надлежащее качество товаров
- На безопасность товаров;
- На информацию;
- На возмещение морального вреда
- На судебную защиту.



Информация о товаре

- Наименование стандартов
- Перечень основных потребительских свойств (вес, объем, калорийность, противопоказания)
- Цена и условия приобретения товара
- Гарантийные обязательства
- Правила и условия безопасного и эффективного использования
- Срок службы (годности)
- Адрес изготовителя и предприятия, где производят ремонт и принимают претензии



Право потребителей на информацию

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



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.



Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

- ① Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

- ② Если магазин не принимает устную претензию



Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

- ③ Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин

Если претензии не принимают



① Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку



② Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)



③ Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта



④ Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства



⑤ Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите соответствующее заявление и отдайте товар на экспертизу

Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такого письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

Статья 10 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю Информацию о товарах



Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

- Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков



- 
- 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.

Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

■ Какие существуют особенности:

- отсутствие товарного или кассового чека;
- продавец обязан провести экспертизу за свой счет,
- потребитель не обязан обращаться в сервисный центр,
- доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг.

000 "СуперЧек.ру"
Чек № 4201
Кассир: Иванов

1. Кирпич пустотелый одинарный М-150 800 X 10.22	
Стоимость.....	8176.00
2. Цемент ПЦ-400 Д 20 (мешках)	
Стоимость.....	5400.00
3. Щебень фракция 20x40 т. 5 X 480.00	
Стоимость.....	2400.00
4. Гвозди жидкие/ 310 мл 4 X 163.00	
Стоимость.....	652.00
Всего.....	16628.00
ККМ 00000000 ИНН 000000000000 №4201	
14.03.07 15:44	ИВАНОВ
ПРОДАЖА	№2890
1	≡16628.00
ИТОГ	≡16628.00
НАЛИЧНЫМИ	≡16628.00

ФП
ЗКЛЗ 0000000000
00043327 #084432



Статья 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара:

- Проведение ремонта не более 45 дней;
- Замена товара без экспертизы не более 7 дней;
- С проведением экспертизы не более 20 дней;
- Не более 10 дней: возврат за товар денежной суммы, соразмерное уменьшение цены, возмещение расходов на проведенный ремонт, возмещение убытков.

Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Потребитель вправе обменивать непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

• Особенности:

С момента покупки прошло не более 14 дней

Вид товара – непродовольственный

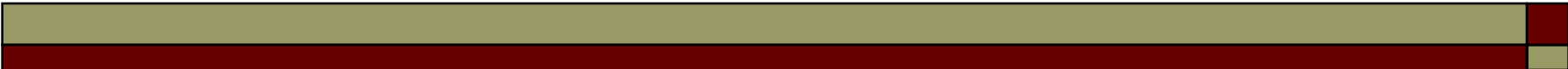
Товар не был в употреблении, сохранены: товарный вид, пломбы, ярлыки

Товар надлежащего качества

Нет аналогичного товара в день обращения – возврат денежных средств в течение 3 дней.

Покупатель должен доказать любым способом приобретение товара у данного продавца

Товар не должен входить в установленный нормативный перечень товаров, не подлежащих возврату. (Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55) Это: предметы санитарии, гигиены, парфюмерия, текстильные товары, бытовая химия, мебель, изделия из драгоценных металлов, оружие, животные, растения, книги, брошюры, календари.



Советы покупателю

- Никогда не покупайте товар в первом попавшемся месте.
- Правильно оформляйте покупку.
- Не торопитесь во время покупки.
- Для дорогой вещи выбирайте максимально высокое качество.
- Выбирайте магазин.
- Знайте свои права и будьте готовы за них постоять.
- Никогда не покупайте с рук еду и лекарство.



...



...

В России потребителям помогают:

- Гражданский Кодекс РФ
- Закон РФ «О защите прав потребителей»
- Закон РФ «О рекламе»
- Закон «О сертификации»
- Закон «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности»



Судебный порядок защиты прав потребителя

- Ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы).
- Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами.
- При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Ответственность за нарушение прав потребителей

Кодекс РФ об административных правонарушениях

Статья 14.8. Нарушение иных прав потребителей

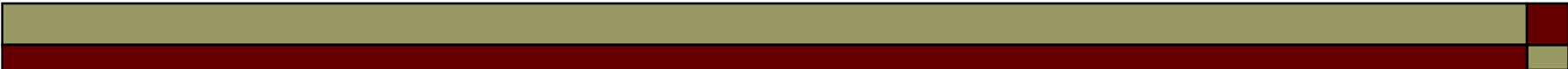
1. Нарушение права потребителя на получение информации - штраф на должностных лиц от 500 до 1000 рублей, юридических лиц – от 5000 до 10000 рублей.

2. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя – штраф на должностных лиц от 1000 до 2000 рублей, на юридических лиц - от 10000 до 20000 рублей.

Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

За нарушение сроков продавец (изготовитель, импортер) уплачивает за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара.





Ответственность за нарушение прав потребителей:

Статья 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Статья 151 Гражданского кодекса РФ

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения подлежит компенсации

Статья 29. Гражданский процессуальный кодекс РФ.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора.

Статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»

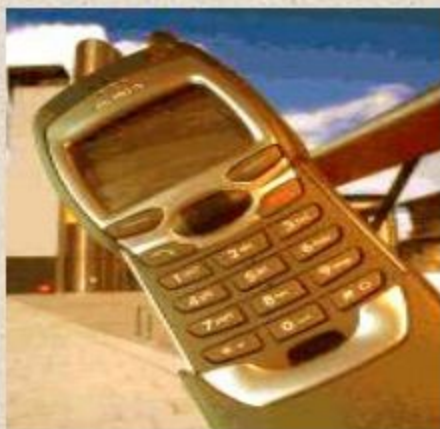
За несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, взыскивается штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Статья 333.36. Налоговый кодекс РФ.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах

Защита прав потребителей - дело рук самих потребителей

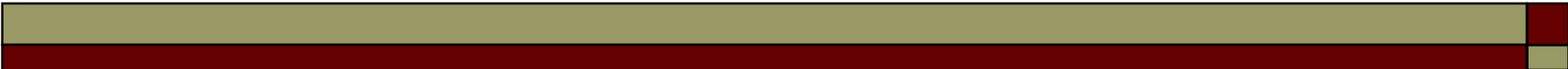
С развитием мобильных коммуникаций и широким распространением сотовой связи у нас все чаще появляется осознание необходимости знать свои права в этой области для решения всевозможных проблем.



Защита прав потребителей в сфере дистанционной торговли

Дистанционный способ:

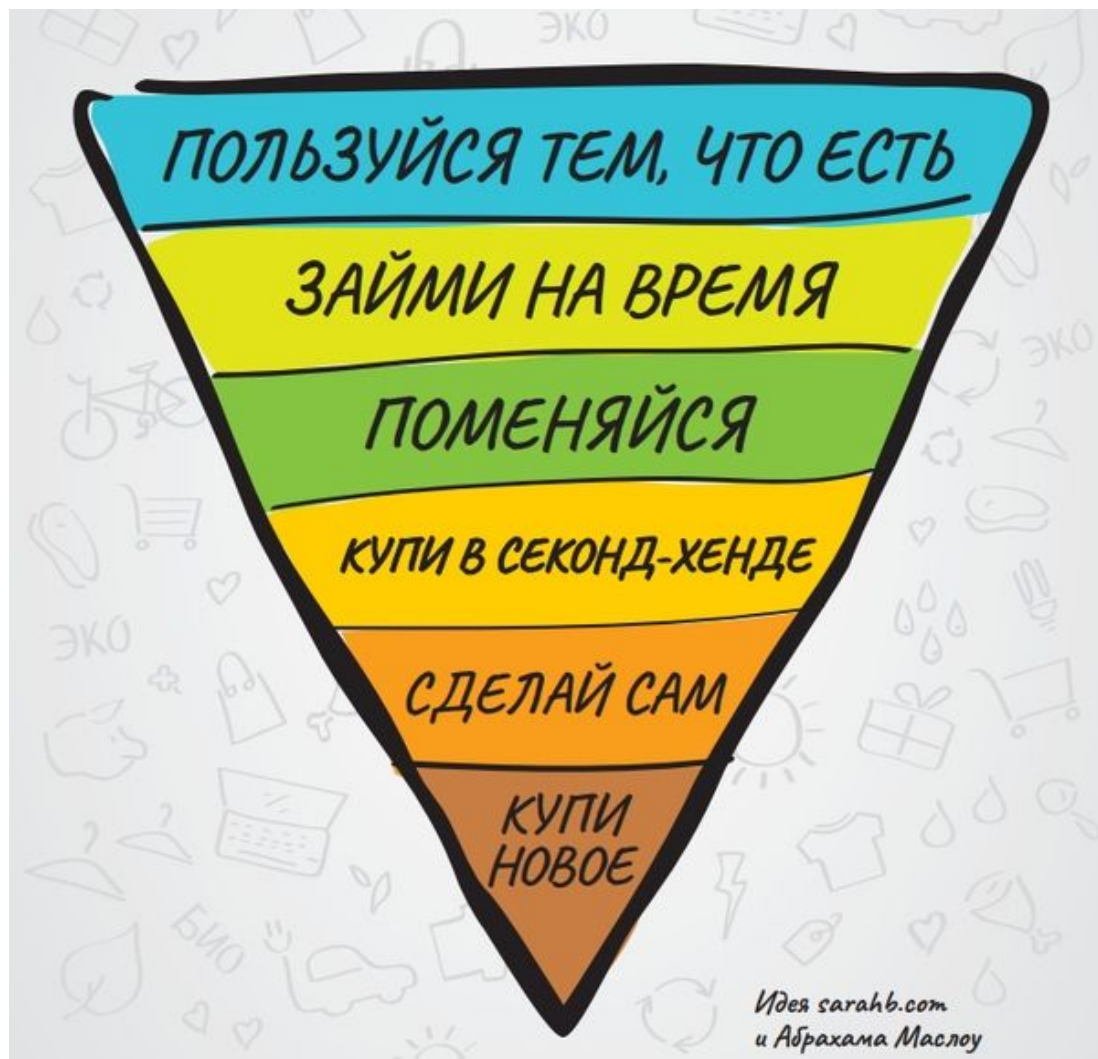
- Посредством каталогов, буклетов, фотоснимков;
- Средства связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи, и др.)
- Через интернет;
- Иные способы

- 
-
- **Ответственное (разумное, устойчивое) потребление** - понятие в экономике - понятие в экономике, которое подразумевает экономное использование природных ресурсов - понятие в экономике, которое подразумевает экономное использование природных ресурсов в рамках удовлетворения только лишь необходимых потребностей.

Ответственный человек: кто это?



10 шагов разумного потребления



***ТОП 10 шагов к
РАЗУМНОМУ
ПОТРЕБЛЕНИЮ от
BEZOTXODOV.ru***

1. Не используйте одноразовый пластик
2. Покупайте столько, сколько нужно
3. Покупайте качество, а не количество
4. Приобретайте опыт, а не вещи
5. Избегайте воды в пластиковых бутылках
6. Используйте многоразовые сумки и контейнеры
7. Сортируйте отходы
8. Чините, а не выкидывайте
9. Компостируйте
10. Перерабатывайте вторично



РАЗДЕЛЬНЫЙ СБОР ОТХОДОВ

Сделаем !

4 СПОСОБА СДАТЬ ЦЕННОЕ СЫРЬЕ

1 Самостоятельно



Отвозим сырье в пункт приема

2 На акциях



Сдаем сырье на акциях
раздельного сбора отходов.
Уже участвуют 3 района
Великого Новгорода.
Стань организатором
в своем районе!
vk.com/musora_bolshe_net_53

3 Экоблок



Устанавливаем в своем
районе и вывозим сырье
по мере накопления.
Жители кладут ценные
отходы в окошки экоблока.
Сортировщик спрессовывает и
компактно укладывает сырье
несколько раз в неделю.

4 Во всем городе



Сдаем сырье
централизованно.
В городе стоят баки для
раздельного сбора, продумана
логистика вывоза сырья и
отходов, работает линия
сортировки.

ценное сырье
можно собирать
в одну емкость



бумага



стекло



металл



пластик



текстиль

СОБИРАЕМ ДОМА

органику



компостирование

неперера-
батываемые
отходы



на свалку

9 способов использовать меньше пластика от bezotxodov.ru

Пластик - это самый распространенный загрязнитель почвы и океана. Способы уменьшить присутствие пластика в жизни.



Способ 1
Пейте из
стеклянных
стаканов



Способ 2
Используйте
многократно
емкости для
воды



Способ 3
Пользуйтесь
металлическими
столовыми
приборами



Способ 4
Выбирайте
деревянные
игрушки



Способ 5
Ешьте из
керамической
посуды



Способ 6
Повторно используйте
стеклянные банки



Способ 7
Используйте
многократно
сумки при
походе в магазин



Способ 8
Компостируйте
пищевые отходы



Способ 9
Старайтесь покупать
продукты в
стеклянной упаковке



Сколько электроэнергии потребляют приборы у вас дома за месяц

«Классика»

«Непозволительная роскошь»



холодильник

30
кВт/ч



компьютер

30
кВт/ч



телевизор

20
кВт/ч



стиральная машина

20
кВт/ч



всё остальное

40
кВт/ч

40
кВт/ч

кондиционер



20
кВт/ч

посудомоечная машина



6
кВт/ч

микроволновая печь



10
кВт/ч

зарядки для гаджетов



ВСЕ ЭЛЕКТРО- ПРИБОРЫ

Уходя из дома, выключайте электроприборы, в том числе компьютер, который находится в режиме ожидания.



ЭНЕРГО- СБЕРЕГАЮЩИЕ ЛАМПОЧКИ

Ко всем осветительным приборам можно подобрать энергосберегающие лампочки нужного размера.



ЗАРЯДНЫЕ УСТРОЙСТВА

Выключайте зарядные устройства, если они уже не подключены к гаджетам.



МОНИТОРЫ КОМПЬЮТЕРА И ТЕЛЕВИЗОР

Уменьшите контрастность у монитора компьютера и экрана телевизора.



ХОЛОДИЛЬНИК



Холодильник лучше устанавливать подальше от плиты и окон и вовремя размораживать.

КАК СЭКОНОМИТЬ НА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ?



ПЫЛЕСОС



Фильтры и мешки пылесоса нужно вовремя очищать, чтобы не создавать дополнительную нагрузку и не уменьшать тягу воздуха.

ОКНА



Не заставляйте большими растениями окна и днем держите шторы открытыми.

ЭЛЕКТРОЧАЙНИК



Нагревайте в электрочайнике только необходимое количество воды. Электрический чайник также можно заменить обычным.

КОНДИЦИОНЕР



Включайте кондиционер только при закрытых дверях и окнах, чтобы он не работал вхолостую.

СЧЕТЧИК



Установите многотарифный счетчик, который учитывает потребление энергии в зависимости от времени суток (дневной и ночной тарифы).



И.В. Зыкова

Защита прав потребителей в вопросах и ответах

Ось-89
www.os89.ru

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН



О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (новый)

5(429)/2008



**ДОКЛАД
УПОЛНОМОЧЕННОГО
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ
В АЛТАЙСКОМ КРАЕ**

за 2018 год

г. Барнаул
2019 г

СПРАВОЧНИК ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

ПРАВА ПОКУПАТЕЛЯ И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА

ТОВАРЫ И УСЛУГИ



Как купить товар и не прогадать?

Как заказывать услуги
без риска для себя?



Образцы
претензий
и заявлений
в суд



Как вернуть товар
и получить за него деньги?





ВОДИТЕЛЬ! УМЕЙ ЗАЩИТИТЬ СЕБЯ!

ВПЕРВЫЕ!
СПЕЦИАЛЬНО
ДЛЯ АВТОМОБИЛИСТОВ
КОММЕНТАРИИ К ЗАКОНУ
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

- ЗАМЕНА НОВОГО АВТОМОБИЛЯ,
ВОЗВРАТ ОПЛАЧЕННЫХ ДЕНЕГ
- УГОЛОВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
ЗА НЕДОБРОКАЧЕСТВЕННЫЙ РЕМОНТ
- СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ
- ДИЛЕР ПЛАТИТ НЕУСТОЙКУ
- ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ
- ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС О ЗАЩИТЕ
ПРАВ АВТОМОБИЛИСТОВ



ТЕЛЕФОНЫ

Учебно-консультационный центр по защите прав потребителей гигиенического обучения и воспитания населения Фбуз центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае

+7 385 250-30-31

Пролетарская улица, 146/54, Барнаул

Алтайская Региональная Общественная Организация центр Защиты Прав Потребителей

+7 385 260-31-41

Комсомольский проспект, 120, Барнаул

Алтайский Правовой Центр

+7 385 253-37-55

улица Пионеров, 11Д, Барнаул

Межрегиональная общественная организация Сибирский центр Защиты Прав Потребителей

+7 385 222-27-77

улица Чкалова, 57, Барнаул



Алтайская краевая служба защиты прав потребителей

+7 385 239-00-95

Молодежная улица, 68А, Барнаул

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Алтайскому краю

+7 385 224-29-96

улица Максима Горького, 28/34, Барнаул

Уполномоченный по правам предпринимателей в Алтайском крае

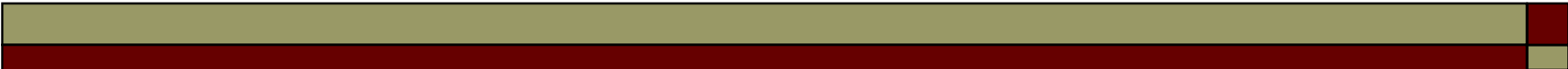
+7 385 236-91-72

улица Чкалова, 64/41, Барнаул

Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Алтайском крае

+7 385 236-91-72

улица Чкалова, 64, Барнаул



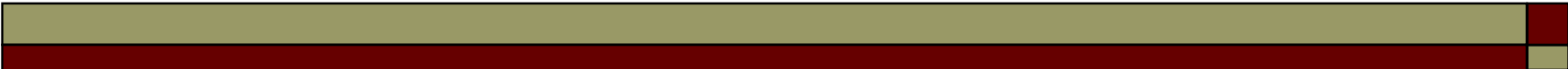
Список сайтов:

Ответственное потребление [Электронный ресурс] // Википедия [сайт]. – Режим доступа:

[https://ru.wikipedia.org/wiki/Ответственное потребление](https://ru.wikipedia.org/wiki/Ответственное_потребление) (дата обращения: 12.02.2020)

<https://ecowiki.ru/> – платформа открытых знаний и технологий для популяризации экологичного образа жизни. На сайте представлены видеоматериалы по актуальным экологическим проблемам, ответственному потреблению.

<https://bezotxodov.ru/jekologija/razumnoe-potreblenie> – рассматривается идея разумного потребления, которая подразумевает экономное использование природных ресурсов.

- 
-
- **КТО ВЛАДЕЕТ ИНФОРМАЦИЕЙ -
ТОТ ВЛАДЕЕТ СИТУАЦИЕЙ.
(Современная народная мудрость)**



Спасибо за внимание!