



ПОТРЕБИТЕЛЬ ВСЕГДА ПРАВ!



**15 МАРТА -
Всемирный день защиты
прав потребителей**



Всемирный день прав потребителей, проводимый под эгидой Организации Объединенных Наций, отмечается в России ежегодно, начиная с 1994 года. По сложившейся традиции Международная Федерация потребительских организаций каждый год определяет тематику Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого 15 марта.

В 2015 году всех граждан призывают сосредоточиться на правах потребителей на здоровое питание, определив соответствующий девиз «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании».

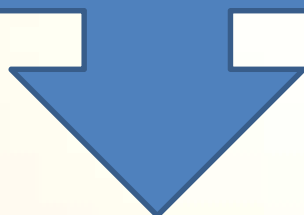


Все потребители заслуживают права не только на еду, но и на здоровое питание. Всеобщее понимание этого может облегчить потребителям доступ к здоровой пище и принятие более справедливой, стабильной продовольственной системы.

Потребители и их выбор занимают центральное место в решении указанной проблемы. Наличие и доступность нездоровых продуктов питания, маркетинговые практики крупных международных предприятий пищевой промышленности и отсутствие доступной информации для потребителей затрудняют последним возможности по выбору здоровой диеты.



В настоящее время ощущается недостаточная осведомленность потребителей о своих правах и способах их защиты. Многочисленные нарушения прав потребителей в торговом обслуживании порождают много вопросов по поводу их восстановления, возмещения материального ущерба и морального вреда, причиненного продавцами.



«Потребитель прав всегда!» —
Мудрость так гласит народа.
Что ж, пожалуй, господа,
В праздник сей весенний года
Отмечаем важный день
И права мы защищаем,
Нам поздравить вас не лень,
Слушайте! Мы возвещаем:
Потребитель должен знать,
Если вдруг он брак купил,
Нужно деньги возвращать,
Ведь закон нас защитил!
И сегодня, и всегда
Всем вам качества желаю,
А в товарах, господа,
Брак пускай не попадает!



«Руководящие принципы для защиты прав потребителей», принятые резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН, закрепили основные права потребителей





Право гражданина – потребителя на качество товара

Качество товара проданного по образцу и (или) описанного

Должно соответствовать образцу и (или) описанию

Качество товара должно соответствовать договору

Если условие о качестве отсутствует

Товар должен соответствовать обычно предъявляемым требованиям



Потребитель указал конкретные цели приобретения товара

Товар должен быть пригодным для использования в соответствии с этими целями

Законом установлены обязательные требования к товару

Должен соответствовать этим требованиям



Товар ненадлежащего качества

Права потребителя в течении гарантийного срока или срока годности

Обычно: требования 1-5

- 5 требований
- 1.Безвозмездное устранение недостатков или возмещение расходов на это.
 - 2.Соразмерное уменьшение цены.
 - 3.Замена на товар аналогичной марки.
 - 4.Замена на товар другой марки.
 - 5.Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него)

Технически-сложные товары

В течении **15 дней** со дня передачи товара: требования 3,4,5

По истечении **15 дней**: требования 3,4,5 при условии:

Существенный недостаток

Нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара

Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока и совокупности более чем 30 дней



Судебная практика

О расторжении
договора купли-
продажи и возврате
суммы уплаченной за
товар

О взыскании
неустойки

О возмещении
убытков

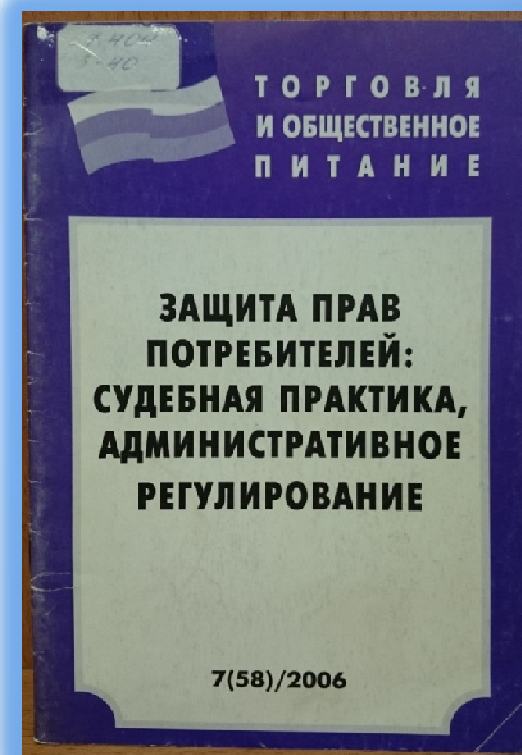
О компенсации
морального вреда





Защита прав потребителей: судебная практика, административное регулирование. – Москва : ИНФРА-М, 2006. – 35 с.

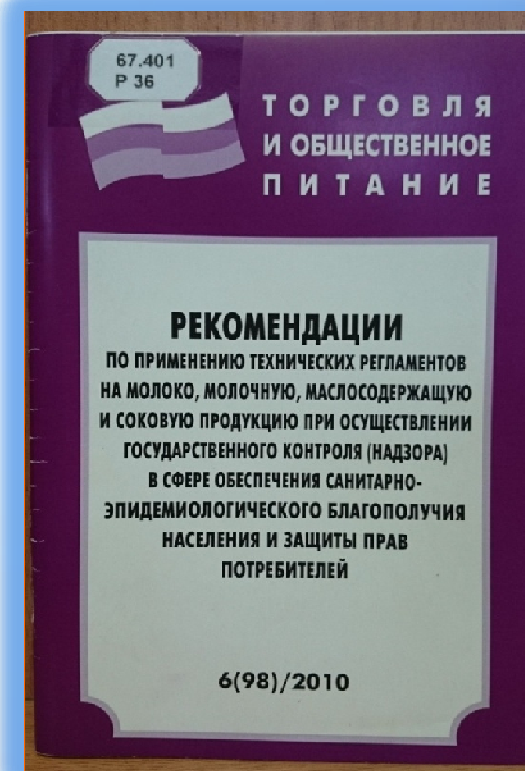
Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины.





Рекомендации по применению технических регламентов на молоко, молочную, маслосодержащую и соковую продукцию при осуществлении государственного контроля (надзора) в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей. – Москва : ИНФРА-М, 2010. – 47 с.

Получение Роспотребнадзором информации о несоответствии продукции, выпущенной в обращение, требованиям соответствующих технических регламентов будет являться основанием для проведения внеплановой проверки...





*Права потребителей. – Москва :
Омега-Л, 2010. – 125 с.*

Обман потребителя, введение его в заблуждение - это противоправные действия. Такие действия могут быть совершены в организациях, реализующих товары, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а также индивидуальными предпринимателями в сфере торговли (услуг) и гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей.





Синельникова, В. Создание и использование новых сортов растений как основа безопасности отечественных продуктов питания / В. Синельникова // Хозяйство и право. - 2013. - № 8. - С. 10-19.

В статье рассматриваются правовые проблемы безопасности продуктов, создаваемых посредством использования новых сортов растений, содержащих ГМО. Предлагаются некоторые правовые способы усиления гарантии безопасности здоровья населения России.





Еделев, Д. А. Технология обеспечения безопасности и качества продуктов питания : проблемы, стратегические цели, перспективы развития / Д. А. Еделев, В. М. Кантере, В. А. Матисон // Пищевая промышленность. - 2010. - № 10. - 36-39 с.

О развитии высокоэффективных технологий и систем управления для обеспечения государственной гарантии высокого качества и безопасности потребляемых продуктов питания.





Васильев, М. В. Все правила торговли продовольственными и непродовольственными товарами / М. В. Васильев. - Москва : МФПА, 2012. – 182 с.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

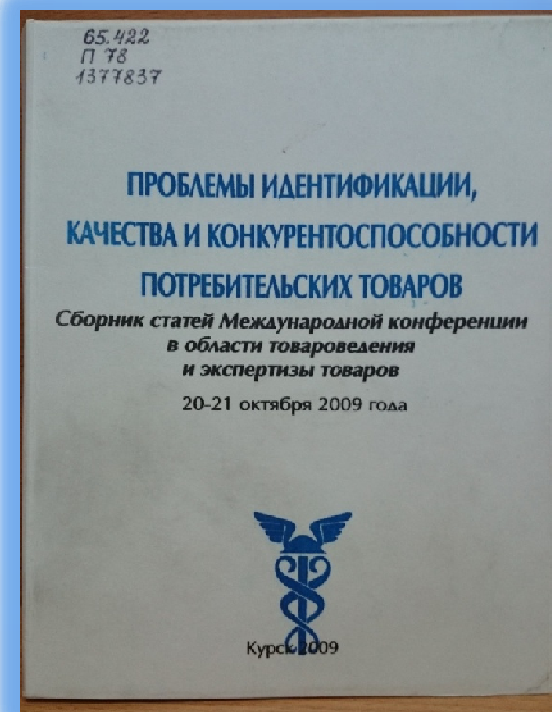
Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.





Проблемы идентификации, качества и конкурентоспособности потребительских товаров : сб. ст. Междунар. конф. в области товароведения и экспертизы товаров, [Курск], 20-21 окт. 2009 г. / Курский гос. техн. ун-т ; ред. кол. : Л. Н. Борисоглебская (отв. ред.) [и др.]. - Курск : Изд-во КГТУ, 2009. - 291 с.

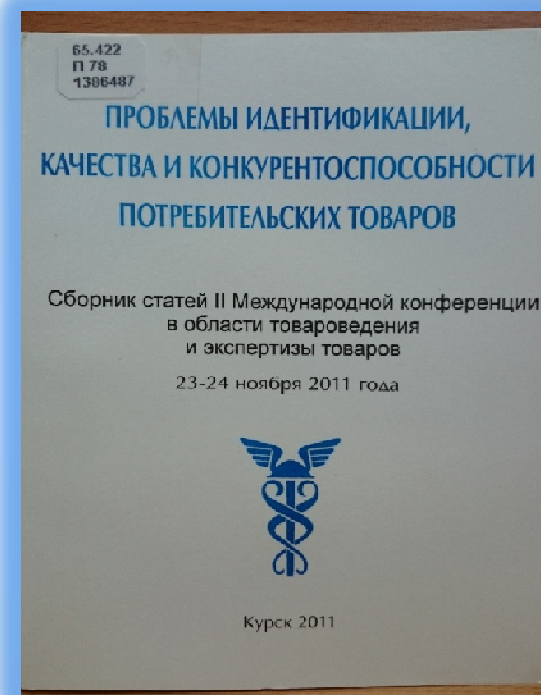
Качество товаров, как и качество жизни населения, - важнейший показатель эффективности государственного регулирования процессов на потребительском рынке. По его состоянию и насыщению качественной продукцией судят о социально-экономическом положении страны.





Проблемы идентификации, качества и конкурентоспособности потребительских товаров : сб. ст. II междунар. конф. в области товароведения и экспертизы товаров, [Курск], 23-24 нояб. 2011 г. / Ред. кол. : Л. М. Червяков (отв. ред.) [и др.]. - Курск : Юго-Зап. гос. ун-т, 2011. - 286 с.

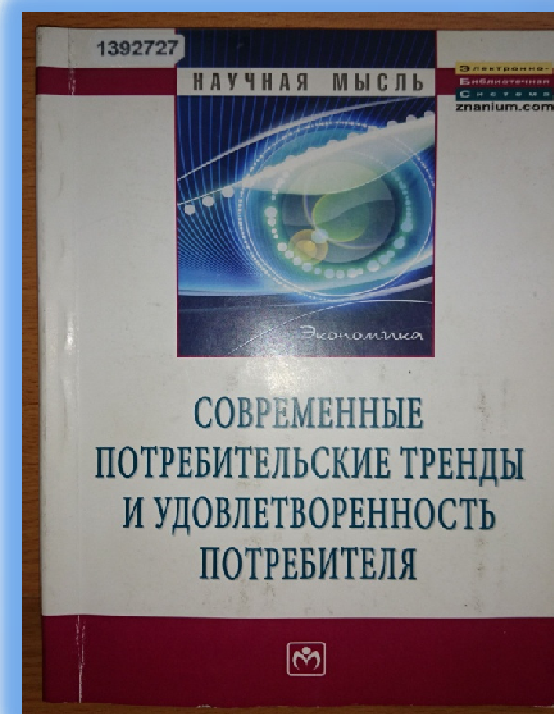
В настоящее время на потребительском рынке появилось большое количество контрафактных и фальсифицированных товаров. В результате наносится вред экономическим интересам государства, а главное – подвергаются опасности жизнь и здоровье людей.





Современные потребительские тренды и удовлетворенность потребителя / Под ред. О. К. Ойнер. – Москва : ИНФРА-М, 2013.- 142 с.

Новая конкуренция все больше связана не с поиском потребителя для продукта, а с поиском продукта для потребителя. Главная задача – привлекать новых клиентов, обещая высшую потребительскую ценность, и сохранять старых клиентов, постоянно удовлетворяя их меняющиеся запросы.





*Удовлетворенность потребителя.
Эмпирические исследования и практика
измерения / Под ред. О. К. Ойнер. – Москва :
ИНФРА – М, 2014. – 220 с.*

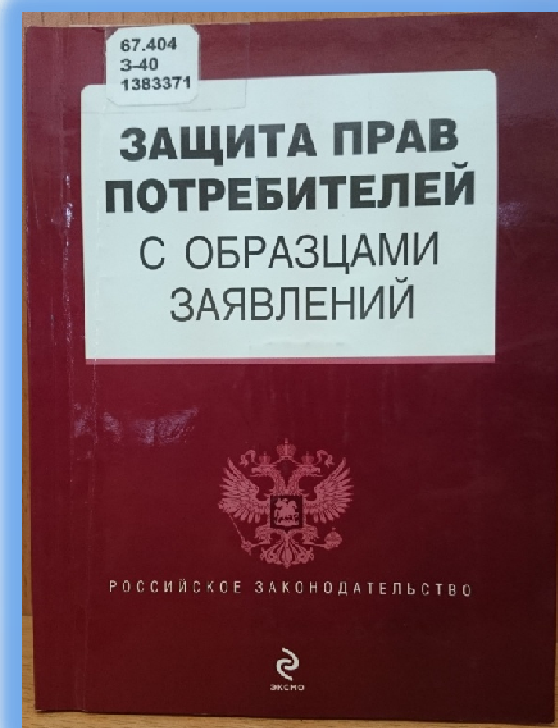
Результаты исследования показывают четкую взаимосвязь между показателями удовлетворенности клиентов и фактическими финансовыми результатами. Более того эти измерения могут быть использованы для выявления конкретных областей совершенствования, что приводит к дополнительным возможностям роста доходов.





Защита прав потребителей : с образцами заявлений. – Москва : Эксмо, 2011. – 96 с.

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях...., а также определяет механизм реализации этих прав.





Гусятникова, Д. Е. Все формы документов по защите прав потребителей : разъяснения и рекомендации по составлению и заполнению/ Д. Е. Гусятникова, И. Ш. Резепов. – 2-е изд. – Москва : Эксмо, 2010. – 128 с.

Приобретая любой потребляемый товар, потребитель вправе требовать от продавца его надлежащего качества и безопасности при условии предоставления полной и достоверной информации о его изготовителе (продавце) и самом товаре.

