

Всемирный день прав потребителей 2025

Девиз Всемирного дня
прав потребителей в 2025 году

Справедливый переход к
устойчивому образу жизни

С 8.00 до 16.30
Перерыв с 12.00 до 12.30
Выходной суббота, воскресенье



АДРЕС: г. Саранск, ул. Дальняя, д. 1 А
(2 корпус), 241 кабинет

Телефон: 24-62-68
E-mail kczpp@13cge.ru

www.13.rospotrebnadzor.ru/center



ПОТРЕБИТЕЛЬ

ГРАЖДАНИН

**ИМЕЮЩИЙ НАМЕРЕНИЕ
ЗАКАЗАТЬ или
ПРИБРЕСТИ**

**ЗАКАЗЫВАЮЩИЙ
или
ПРИБРЕТАЮЩИЙ**

ИСПОЛЬЗУЮЩИЙ

**ТОВАР
(работу, услугу)**

для Личных, Семейных, Домашних нужд

ПОПУЛЯРНОЕ ЗАБЛУЖДЕНИЕ

Любой товар
можно вернуть,
если не прошло 14 дней

Условия обмена непроизводительного товара надлежащего качества на аналогичный товар

Товар не подошел

По форме
Габаритам

Фасону
Расцветке

Размеру
Комплектации

Требование заявлено в течение 14 дней

Товар не был в употреблении

Сохранены:

товарный вид
потребительские свойства

пломбы
фабричные ярлыки

Имеется товарный или кассовый чек
(в случае их отсутствия можно ссылаться на свидетельские показания)

Лекарственные препараты, медицинские приборы и аппаратура

Предметы личной гигиены

Ювелирные изделия

Парфюмерно-косметические товары

Товары бытовой химии, пестициды, агрохимикаты

Швейные и трикотажные изделия (бельевые, чулочно-носочные)

**Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы и др.
цена которых определяется за единицу длины**

Автомобили и мотовелотовары, прицепы, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда

Гражданское оружие

Мебельные гарнитуры бытового назначения

Непериодические издания (книги, брошюры и др.)

Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами

Животные и растения

Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

Какой товар можно вернуть в Интернет-магазин?



Условия возврата товара надлежащего качества

Сохранены:

- ✓ Товарный вид
- ✓ Потребительские свойства
- ✓ Документ, подтверждающий факт и условия покупки товара (чек)



Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства (футболка с вашим изображением, ложка с памятной для вас надписью и т.п.)

При возврате товара продавец обязан вернуть деньги, за исключением расходов на доставку возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления указанного требования

Потребитель вправе
отказаться от товара
в любое время до его передачи.
А после передачи товара
в течение **семи дней**.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара

То в течение 3 месяцев с момента передачи товара



ПОПУЛЯРНОЕ ЗАБЛУЖДЕНИЕ

Если товар сломался,
а гарантии на него нет,
то у покупателя нет права
предъявлять никакие
требования к магазину

**Гарантийный срок устанавливается изготовителем.
Продавец не вправе сокращать его продолжительность**

**Наличие или отсутствие гарантийного срока
влияет лишь на то, на ком лежит бремя доказывания**

Гарантийный срок
установлен

Гарантийный срок
НЕ установлен

Гарантийный срок
истек

С момента покупки товара
прошло менее 2 лет

Продавец обязан
удовлетворить требование
потребителя, если не
докажет, что недостаток
возник по вине потребителя

Потребитель вправе предъявлять любое
предусмотренное законом требование.
Однако он сам **должен доказать**, что недостаток в
товаре возник до момента передачи ему товара или
по причинам, возникшим до этого момента

**Устранение
недостатков
(до 45 дн.)**



**Замена товара
(7-20 дн.)**



ТРЕБОВАНИЕ



**Возврат денег
(10 дн.)**



**Уменьшение
покупной
цены (10 дн.)**



Важный совет

Необходимо **НАПИСАТЬ**
претензию, где
изложить ситуацию и
четко предъявить свое
требование, например, о
возврате денег



Перечень технически сложных товаров включает в себя такие товары, как

Смартфоны

Цифровые фото- и видеокамеры

Компьютеры стационарные и портативные

Холодильники

Морозильники

Стиральные и посудомоечные машины

Кофемашины

Навигаторы

Комплекты спутникового телевидения

Лазерные или струйные многофункциональные устройства

Автомобили

и некоторые другие товары



**В отношении технически сложных товаров
безусловное требование о замене или возврате денег
можно предъявить только в первые
15 ДНЕЙ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЮ**



Если технически сложный товар сломался по истечении 15 дней с момента покупки, то требовать его замены на другой или возврата денег можно в следующих случаях:

- Товар не подлежит ремонту
- Ремонт нерентабелен (цена ремонта сопоставима с ценой товара)
- Для проведения ремонта требуется более 45 дней
- Этот товар вы изначально сдали в ремонт, но ремонт длится более 45 дней
- Этот товар уже был в ремонте, а теперь сломался снова

Вы обращаетесь в магазин



и вас
направляют



Потребитель сам выбирает, к кому предъявлять требования:

- К продавцу (в магазин)
- К изготовителю
- К импортеру
- К уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю



Товар со скидкой
обмену не
подлежит???





За брак



Сезонные



Ущемление прав потребителей
НЕДОПУСТИМО

Если разбили товар в магазине...



Покупатель будет возмещать ущерб **ТОЛЬКО** при наличии его **ВИНЫ**.

Если покупатель докажет, что в случившемся есть вина продавца (узкие проходы и т.п.), то он освобождается от ответственности.

Если покупатель не признает свою вину и отказывается возмещать ущерб, администрация магазина может взыскать стоимость испорченного товара только в судебном порядке

Угрозы применения силы, грубость, оскорбления и т.п. **НЕДОПУСТИМЫ**

Билеты на мероприятия вернуть **МОЖНО!**



При возврате билета без уважительных причин, потребитель будет вправе потребовать возврата:

- не позднее чем за 10 (десять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **100 процентов** цены билета, абонементов или экскурсионной путевки;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **не менее 50 процентов** цены билета, абонементов или экскурсионной путевки;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **не менее 30 процентов** цены билета, абонементов или экскурсионной путевки.

Чтобы не переплачивать по кредиту



В крупных магазинах техники есть представители разных банков, которые могут предложить вам оформить кредит на месте.

Сравните предложения, если представителей банков несколько.



Обычно выгоднее оформить кредит непосредственно в банке. А потом, получив наличные, совершить покупку.





КРЕДИТ В БАНКЕ



Заем в банке называется **кредитом** и оформляется кредитным договором

Обращайте внимание на **размер процентов** и сумму **переплаты**.
Сравните предложения нескольких банков и выберете самое выгодное для вас.

После того, как вы расплатитесь с кредитом, обязательно возьмите в банке **справку** о том, что у вас нет задолженности.

Проставление кредитором отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг **не допускается**.

Если у банка **отозвали лицензию**, он ликвидирован или признан банкротом, заемщик всё равно **должен продолжать платить** по кредиту. Точные реквизиты для перевода платежей можно узнать на сайте Агентства по страхованию вкладов.

НАВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ



Юридические
услуги

«Помощь на
дороге»

Телемедицина

и другие

В течение 30 дней с момента заключения договора нужно обратиться с заявлением об отказе от услуги и возврате денег к компании-исполнителю услуги.

Если никаких услуг по договору еще не оказали, то в течение **7 рабочих дней** эта компания должна вернуть деньги в полном размере.



МИКРОЗАЙМ

это денежный заем в микрофинансовой организации

+ Быстро

+ Просто

+ Минимум документов

+ Без залога и поручителей

+ На любые цели

+ С доставкой на дом

НЕДОСТАТКИ

- Короткий срок возврата

- Небольшой размер займа

- ОГРОМНЫЕ ПРОЦЕНТЫ



МИКРОЗАЙМ

Отличается высокими процентами

1 % в день = 365 % годовых

Давайте посчитаем переплату!

Если оформить **30 000 рублей** на 3 месяца под 1 % в день

57 000 рублей

За 3 месяца долг практически удвоится!

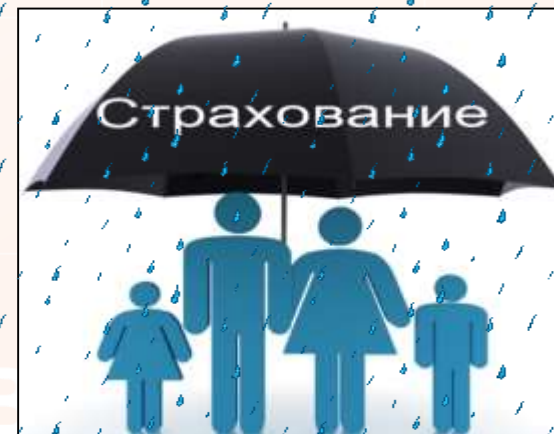
Микрозайм – это невыгодно.

Стоит хорошо подумать, прежде, чем заключать такой договор.



КРЕДИТ И СТРАХОВКА

Если при заключении кредитного договора банк предлагает заключить договор страхования жизни, **оцените**, нужна ли вам эта страховка.



Вы **вправе не заключать** договор страхования. Обычно при заключении договора страхования жизни **процентная ставка** по кредитному договору **ниже**, чем без страховки. Посчитайте, какой вариант выгоднее.

ОТКАЗ ОТ СТРАХОВКИ

**Уже оформили страхование жизни,
здоровья, имущества...?**

СОЖАЛЕЕТЕ ОБ ЭТОМ?

Вы вправе вернуть свои деньги!

Для отказа есть

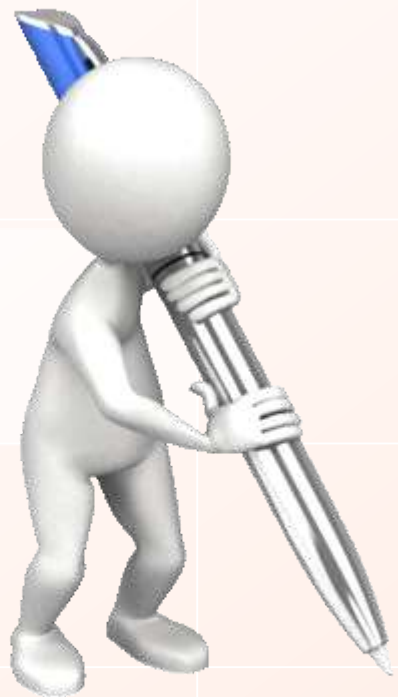
Как минимум 30 дней

со дня заключения договора

Если отказ оформлен до начала действия страхования, то возвращается полная сумма.

Если к моменту отказа договор страхования уже вступил в силу, то страховая премия возвращается за вычетом суммы за дни, когда договор действовал.





Благодарю
за внимание!