



15 марта -

*Всемирный день
защиты прав
потребителей*

КОГДА ВПЕРВЫЕ В ИСТОРИИ БЫЛ ПОСТАВЛЕН ВОПРОС О ЗАЩИТЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ ?

Всемирный день защиты прав потребителей приурочен к историческому выступлению в конгрессе США 35-го президента США Джона Фицджеральда Кеннеди 15 марта 1961 года.



ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Джон Ф. Кеннеди выделил основные четыре незыблемые права потребителей, которые позднее легли в основу законов о защите прав потребителей во многих странах, включая Российскую Федерацию:

- 1. Право на безопасность.**
- 2. Право на информацию.**
- 3. Право быть услышанным**
- 4. Право на здоровую окружающую среду**

В год выступления в конгрессе США в Нидерландах была зарегистрирована Всемирная организация союзов потребителей

Организация существует и по сей день и позиционирует себя как независимое внеполитическое некоммерческое объединение потребителей всего мира. Сейчас она объединяет около 200 общественных и государственных организаций, занимающихся проблемами защиты прав потребителей более чем из 70 наиболее развитых государств планеты с демократическим политическим строем.

В Российской Федерации как самостоятельная отрасль права потребительское право возникло в начале 90-х годов. Первой серьезной попыткой решения вопросов правового регулирования в области охраны прав потребителей явилась разработка проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». Начало реализации прав потребителя было положено с принятием Закона СССР «О защите прав потребителей», который был принят в 1992 году.



Закон «О защите прав потребителя» отвечает на следующие вопросы:

- Кого закон считает потребителем?**
- Кого закон считает изготовителем?**
- Кого закон считает исполнителем?**
- Кого закон считает продавцом?**
- В каких отношениях находятся потребитель с изготовителем, исполнителем или продавцом?**
- Умеете ли вы покупать?**

Права потребителей

- Как потребитель
Вы имеете право
на:
- качество;
- безопасность;
- информацию;
- возмещение
ущерба.



Право на качество

- **Ваше право на качество означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).**



Право на безопасность

- Характеризуется тем, что Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей").



Вы имеете право на информацию

- **Вы имеете право на информацию, причем необходимую и достоверную, о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.**



Право на возмещение ущерба

- Право на возмещение ущерба несет в себе ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.



67.99(2)32.07
О-116

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**«О ЗАЩИТЕ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**



В РЕДАКЦИИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ЗАКОНОВ

от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ,
от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ,
от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ,
от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 03.06.2009 № 121-ФЗ,
от 23.11.2009 № 261-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ,
от 25.06.2012 № 93-ФЗ, от 28.07.2012 № 133-ФЗ, от 02.07.2013 № 185-ФЗ,
от 21.12.2013 № 363-ФЗ, от 05.05.2014 № 112-ФЗ, от 13.07.2015 № 233-ФЗ

Москва, 2015

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: РИПОЛ классик; Издательство «Омега-Л», 2015. – 32с.

67.99(2)32.07

П 68

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Закон РФ
«О защите прав потребителей»**

**Правила продажи
отдельных видов товаров**

**Правила комиссионной торговли
непродовольственными товарами**

**Правила оказания услуг
общественного питания**

**Правила
бытового обслуживания населения
в Российской Федерации**

**Правила продажи товаров
по образцам**

*Перечень товаров длительного пользования,
на которые не распространяется требование покупателя
о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены
аналогичного товара*

*Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества,
не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар
других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации*



Права потребителей: сб.док.
– М.: Издательство «Омега-
Л», 2013. – 128с.: табл.

67.99(2)92

С 735

ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

СПОРЫ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА
И ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ



ТИХОМИРОВ

Споры о защите прав потребителей: Судебная практика и образцы документов/ Под общ.ред.М.Ю.Тихомирова. – М.: Изд.Тихомирова М.Ю., 2015. – 79с.

67.99(2)32.07

О-641

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА (РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Под редакцией
члена-корреспондента РАН,
профессора В.З. Кучеренко



ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА
«ГЭОТАР-Медиа»

Организационно-правовые основы деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор): учеб.пос./под ред. В.З.Кучеренко – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2011. – 176с.

67.99(2)32.07

К 786

М. В. КРАТЕНКО

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

СПРАВОЧНИК



ПРОСПЕКТ

Кратенко М.В. Защита прав потребителей услуг. Справочник. – М.: Проспект, 2010. – 224с.

67.99(2)32.07
Г 981

К.О. Гущина

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

*ПРИ ПОКУПКЕ
ТОВАРОВ
И ОКАЗАНИИ УСЛУГ*

ПРАКТИЧЕСКОЕ
ПОСОБИЕ



Гущина К.О. Права потребителя при покупке товаров и оказания услуг: Практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 212с.

67.99(2)32.07

Г 69

кат

И.Е. Горина

Защита прав потребителей

часто задаваемые вопросы,
образцы документов

- более 30 образцов процессуальных документов
- более 100 ситуаций и советов
- детальное описание процедуры обращения в суд.

4

выпуск



ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАЛАТА
АДВОКАТОВ РФ

ЮРАЙТ

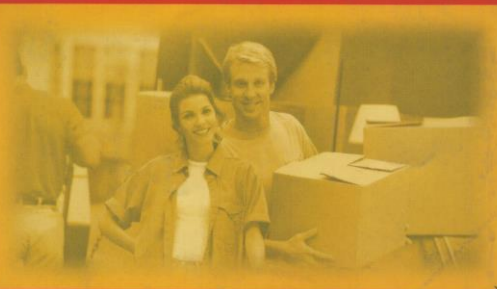
Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов: Сам себе адвокат, №4. – М.: Юрайт-Издат, 2007. – 234с.

67.99(2)32.07
М 285

**ЗАЩИТА
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Ю.Н. Марочкина

**Защита прав потребителей
при покупке товаров и услуг**



- Как правильно сделать покупку
- Экспертиза качества товаров и услуг
- Рекомендации по составлению исковых заявлений и претензий
- Перечни товаров, подлежащих и не подлежащих обмену

 **ОМЕГА-Л**

Марочкина Ю.Н. Защита прав потребителей при покупке товаров и услуг. – Москва: Омега-Л, 2007. – 204с.

67.99(2)32

Ч-446

И.П. Чепурной

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*ВИДЫ И СПОСОБЫ ОБМАНА
ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ
ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ
ТОВАРОВ*

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Чепурной И.П. Защита прав потребителей. Виды и способы обмана покупателя при продаже продовольственных товаров. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 416с.

67.99(2)32.07

П 324

В.В. Пиляева

Федеральный закон
«О защите прав потребителей»
в схемах и определениях

учебное пособие

2-е издание

КНОРУС

Пиляева В.В. Федеральный закон «О защите прав потребителей» в схемах и определениях: учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2009. – 192с.

67.99(2)32.07
К893

МК ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ПРАВА ПОКУПАТЕЛЯ И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА ТОВАРЫ И УСЛУГИ

Кузьмина М.В.



Как купить товар и не прогадать?

Как заказывать услуги
без риска для себя?

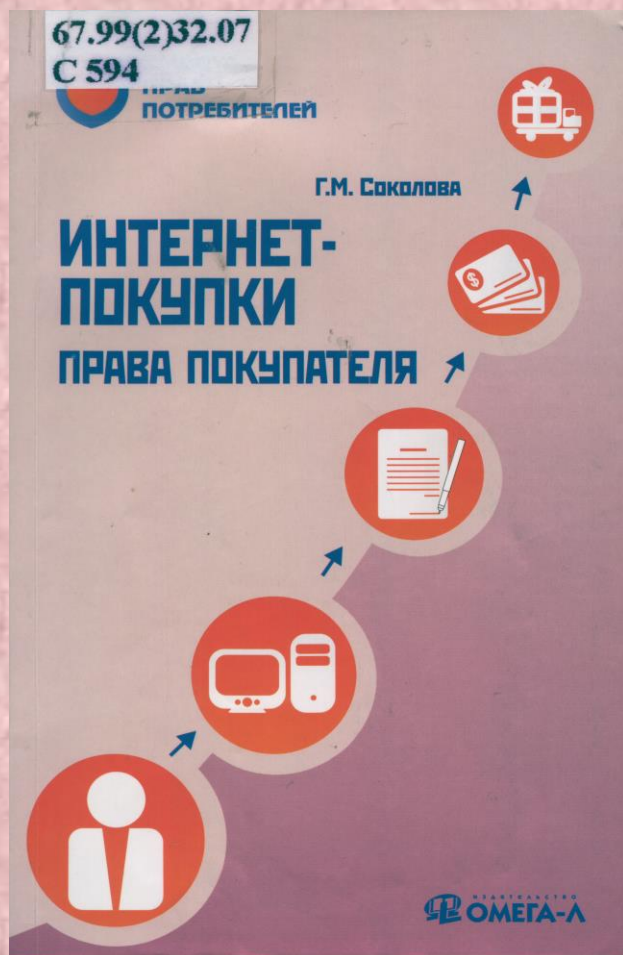


Образцы
претензий
и заявлений
в суд

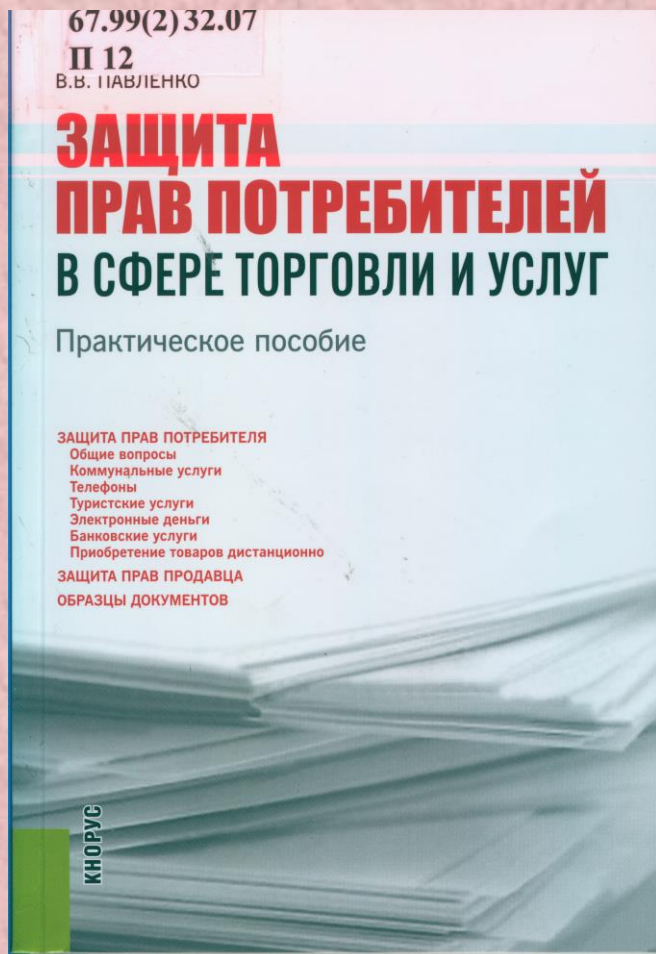


Как вернуть товар
и получить за него деньги?

Кузьмина М.В. Защита прав потребителей: права покупателя и обязанности продавца. Товары и услуги. — М.: Издательство АСТ, 2015. — 160с.



Соколова Г.М. Интернет-покупки: права покупателя. — М.: Издательство «Омега-Л», 2010. — 160с.



Павленко В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг: практическое пособие. – М.: КНОРУС, 2014. – 160с.

67.99(2)32.07
3-402

Защита прав потребителей финансовых услуг



Издательство
НОРМА

Защита прав потребителей
финансовых услуг
/отв.ред.Ю.Б.Фогельсон. –
М.: Норма: ИНФРА-М, 2010.
– 368с.

67.99(2)32.07

И 468

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

● ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ
О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

● ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ

● ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В СФЕРЕ УСЛУГ

● МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ



Ильичева М.Ю. Защита прав потребителей. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 154с.

67.99(2)32

Г 969. Гусятникова, С.А. Зиновьева

ЗАЩИТА ПРАВ ТУРИСТА



«Дашков и К»
Издательско-торговая
корпорация

Гусятникова Д.Е., Зиновьева С.А. Защита прав туриста. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 180с.