

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет
имени профессора В.Ф.Войно-Ясенецкого»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
Фармацевтический колледж

МДК Организация деятельности аптеки и ее структурных подразделений

Лекция

ФЗ «О защите прав потребителей»

Анишева Л.А.

Красноярск, 2019



Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020)

- регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, 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 (исполнителях, продавцах),
- просвещение,
- государственную и общественную защиту их интересов,
- определяет механизм реализации этих прав.

Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.



Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению.



Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать **специальные правила**, изготовитель (исполнитель) **обязан указать** эти правила **в сопроводительной документации** на товар (работу, услугу), **на этикетке**, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.



Виды маркировок

- это комплекс обозначений, который может состоять из текста, графических и цветовых символов.

Согласно типу представляемой информации, выделяют следующие виды маркировки продукции:

1. Экологическая



Знак «не тестируется на животных»
(косметическая продукция)



товар, упаковка не подлежат общей утилизации - для последующей переработки их необходимо доставить в специальный пункт



знак Международного экологического фонда



Российская система экомаркировки



упаковка годна для вторичной переработки или была произведена таким способом

2. Подтверждающая



“Ростест”

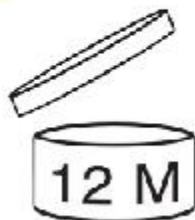
Знак соответствия
продукции Российскому
ГОСТу



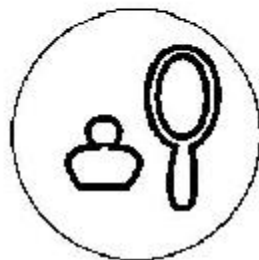
«Европейское
Соответствие»

маркировка указывает на
соответствие продукции
требованиям европейских
регламентов.

3. Потребительская



«Срок годности
после вскрытия
упаковки»



для парфюмерно-
косметической
продукции

«Открывать здесь»



для лекарственных
веществ



для пищевой
продукции

4. Предупредительная



Легковоспламеняющиеся
вещества



"для детей
старше 3-х лет"



Радиоактивные
вещества



опасно
для здоровья

5. Транспортная



Скоропортящийся
продукт



«Беречь
от солнечных лучей»



«Не кантовать»



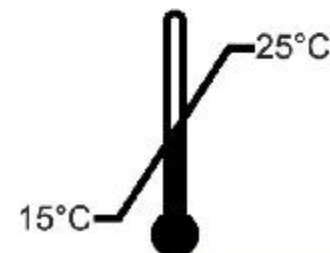
Осторожно
"Хрупкое"



«Беречь
от влаги»



«Замороженный
продукт»



«Ограничения температуры»

Информация о товарах (работах, услугах)

Изготовитель (исполнитель, продавец) **обязан** своевременно **предоставлять** потребителю **необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах)**, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.



Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе
- перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- цену в рублях и условия приобретения товаров;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
- срок службы или срок годности товаров (работ)
- адрес, фирменное наименование изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- информацию о правилах продажи товаров;

Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

ООО "Ваша фирма"	
Наименование:	
Название товара	
Ед.: шт	Код:
Цена, руб:	
1'234.50	1 2 3 4 5 6 7 8 9 1 0 1 9
Россия	
Подпись ответственного лица:	14.11.2016

Режим работы организаций торговли

- для государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей **устанавливается по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;**
- для организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, а также индивидуальных предпринимателей **устанавливается ими самостоятельно;**
- режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

Если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.
- при этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы;
- предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

Права реализуются в течение **пятнадцати дней** со дня передачи потребителю такого товара.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Требования предъявляются потребителем

- продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.
- вправе предъявить требования изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.
2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.
4. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем.
2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

- 1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.
- 2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах.