

**ПРОХОРОВСКАЯ ЦБС
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ**



В защиту потребителя

(Путеводитель по поисковым системам)

Прохоровка
2007

ББК 67:32.97

В 11

Составитель

Авдеева О.Н. зав. ЦСПИ Прохоровской ЦБС

Ответственный за выпуск

Ловчакова Л.П.. зам. МБО Прохоровской ЦБС

В 11 В защиту потребителя: путеводитель по поисковым системам / Сост. О.Н. Авдеева. – Прохоровская центр. библиотечная система; Центр социально-правовой информации. – Прохоровка, 2007. – 28 с.

Уважаемые пользователи!

Мы предлагаем вам ознакомиться и воспользоваться поисковыми системами Яндекс и Rambler, где на сайтах в полном объеме разъясняются способы защиты нарушенных прав потребителя; приводятся формы необходимых документов (претензий, исков) примеры из судебной практики, а также разъяснения официальных органов по вопросам применения Закона РФ «О защите прав потребителей». Особенно в этом вам поможет сайт БГУНБ – Белгородской государственной универсальной научной библиотеки, где указана подробная информация по защите прав потребителя в Белгородской области; законодательные и нормативные документы; библиотека в защиту прав потребителей; школа потребителя; полезные ссылки; обратная связь, эксперты и др.

В путеводитель вошли наиболее значимые и доступные для пользователей сайты по двум поисковым системам: Яндекс и Rambler. Материалы на сайтах постоянно обновляются, хорошо отлажен механизм обратной связи.

Путеводитель предназначен всем участникам потребительского рынка, а также специалистам в области защиты прав потребителей.

Консультацию или необходимую помощь в поиске вы можете получить в Центре социально-правовой информации Центральной библиотеки.

Время работы Центра с 8⁰⁰-17⁰⁰

Выходной суббота

E-Mail: proholib@belgtts.ru

Потребитель, учись покупать грамотно!

В Прохоровском районе по вопросам защиты прав потребителей можно обратиться:

1. Служба по защите прав потребителей при администрации Прохоровского района

Адрес: ул. Советская 89, тел. 2-16-84

2. Прохоровское РОВД

Адрес: ул. Советская 84, тел. 2-24-09

3. Центральная районная библиотека - Центр социально-правовой информации

Адрес: ул. Советская 130, тел. 2-16-57

В рамках губернаторской программы улучшения качества жизни с **15 октября по 1 декабря 2007 года** проводится акция в защиту прав потребителей **«Не покупайся»**

В Прохоровской центральной библиотеке работает общественная приемная по проблемам потребителей каждый четверг с 10⁰⁰ – 13⁰⁰

Прием ведут работники администрации:

1. Макарова Любовь Николаевна – Начальник отдела анализа и прогноза комитета экономики администрации Прохоровского района

2. Галентовская Елена Викторовна – Главный специалист отдела анализа и прогноза комитета экономики администрации Прохоровского района

При нарушении прав покупателям предлагается заполнить купон потребительской претензии, специалисты рассмотрят претензию, проверят факты, направят претензию в контролирующие органы, помогут возместить ущерб, проинформируют о результатах.

В рамках губернаторской программы улучшения качества жизни
с 15 октября по 1 декабря
проводится акция в защиту прав потребителей



«НЕ ПОКУПАЙСЯ!»

Если Ваши права нарушили,
заполните купон **потребительской претензии** и отправьте его нам

Специалисты по защите прав потребителей:

- ✓ рассмотрят Вашу претензию;
- ✓ проверят факты;
- ✓ направят претензию в контролирующие органы;
- ✓ помогут возместить ущерб;
- ✓ подведут итоги;
- ✓ проинформируют о результатах.

Купон потребительской претензии можно получить:

- в сети Интернет (www.bgunb.ru, www.belregion.ru)
- по месту жительства (в областной и районных библиотеках)



Отдел по контролю в сфере
защиты прав потребителей
(4722) 32-41-09



Региональный Центр
информации по качеству
(4722) 26-74-79
факс 26-48-54

В рамках губернаторской программы улучшения качества жизни
с 15 октября по 1 декабря
проводится акция в защиту прав потребителей

«НЕ ПОКУПАЙСЯ!»

не покупай товары там, где нарушают права потребителей

Потребительская претензия

к качеству товара:
(отмечайте любым знаком)

Товар (наименование) _____

Производитель:

отечественный зарубежный белгородский

Место продажи товара:

магазин рынок

другое _____

Название (магазина, рынка, ИП) _____

Адрес (магазина, рынка, ИП) _____

Другие претензии:

обсчет грубость

обвес отказ принимать претензию

другое _____

Если желаете, укажите свои Ф.И.О., адрес и контактный телефон

Купон можно отправить:

В почтовом конверте по адресу: 308014, г. Белгород, ул. Попова, 39а
с пометкой «Акция «НЕ ПОКУПАЙСЯ!»

По факсу: (4722) 26-48-54

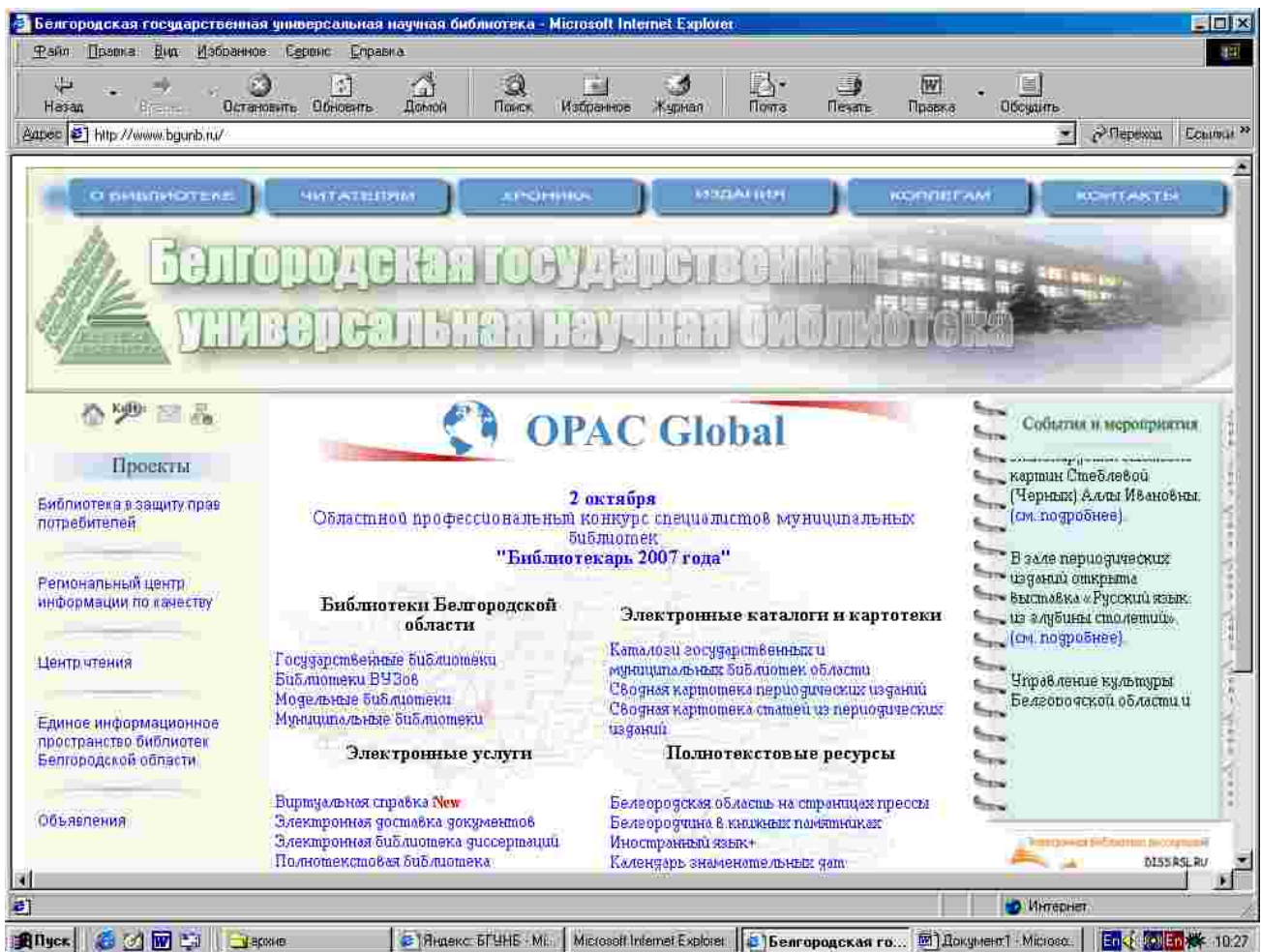
По электронной почте opl@bqunb.ru

Или принести в Белгородскую государственную
универсальную научную библиотеку
по адресу: г. Белгород, ул. Попова, 39а.

Яндекс

1. <http://www.bgunb.ru/>

На сайте Белгородской государственной универсальной научной библиотеки на главной странице в разделе проектов после нажатия ссылки «Библиотека в защиту прав потребителя» можно перейти на страницу защиты прав потребителей.



<http://www.bgunb.ru/consumer/default.asp>

Цель создания проблемно-ориентированного электронного ресурса "Белгородская государственная универсальная научная библиотека в защиту прав потребителей" - формирование и повышение культуры населения в области защиты прав потребителей, вооружить потребителя знанием, которое поможет ему не только легко и правильно делать свой потребительский выбор, но и четко представлять себе, как нужно действовать в ситуации, когда нарушаются его потребительские права.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window. The address bar contains the URL <http://www.bgunb.ru/consumer/default.asp>. The page title is "0 проекте - Microsoft Internet Explorer". The main content area features a large logo with the letters "РС" and the text "Белгородская государственная универсальная научная библиотека" and "Защита прав потребителей". Below the logo is a navigation menu with items: "О проекте", "Защита прав потребителей в Белгородской области", "Законодательные и нормативные документы", "Библиотека в защиту прав потребителей", "Школа потребителя", "Полезные ссылки", "Обратная связь", and "Эксперты". The main text area contains the following content:

О проекте

Цель создания проблемно-ориентированного электронного ресурса "Белгородская государственная универсальная научная библиотека в защиту прав потребителей" - формирование и повышение культуры населения в области защиты прав потребителей.

Задача проекта - вооружить потребителя знанием, которое поможет ему не только легко и правильно делать свой потребительский выбор, но и четко представлять себе, как нужно действовать в ситуации, когда нарушаются его потребительские права.

Создание предметно-ориентированного информационного ресурса, расположенного на сайте Белгородской государственной универсальной научной библиотеки «Библиотека в защиту прав потребителей» открывает широкий доступ к массиву документов, которым располагает библиотека, а также к представленным в Интернет информационным ресурсам по этой проблеме.

Отбор информационных ресурсов Интернет (с учетом информационных запросов рядовых потребителей) осуществляется экспертной группой.

Проект ориентирован на все без исключения категории населения, являющиеся участниками потребительского рынка.

Copyright ©2000-2003 БГУНБ. Все права защищены. Сервер создан при поддержке ИСО. Поддержка сервера осуществляется отделом автоматизации библиотечных процессов БГУНБ.

Росси́я, г. Белгород, ул. Попова, д. 33а, bgunb@bgunb.ru
Вопросы и замечания по работе сервера направляйте по адресу: webmaster@bgunb.ru

Количество посещений с 16.02.2004: 28586

The browser's taskbar at the bottom shows the Start button, several icons, and the system tray with the date 10.28.

На сайте при нажатии клавиши защита прав потребителей **можно ознакомиться:**

- Система защиты прав потребителей в Белгородской области
- Региональная комплексная программа по защите прав потребителей в Белгородской области на 2001-2005 гг.
- Региональная комплексная программа по защите прав потребителей в Белгородской области на 2006 - 2010 годы
- Адреса и телефоны территориальных контролирующих и правоохранительных органов по состоянию на 01.02.2007 года

Доклады

- Защита прав потребителей в Белгородской области в 2004 году
- Защита прав потребителей в Белгородской области в 2005 году

При нажатии клавиши **библиотека в защиту прав потребителей:**

- Наши партнеры
- Спонсоры
- Материалы конференций
- Клуб молодых потребителей
- Ресурсы библиотеки

При нажатии клавиши **школа потребителя** можно ознакомиться с разделами:

- Защита прав потребителей при продаже товаров
- Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)
- Справочник потребителя
- Книжная полка потребителя

Защита прав потребителей при продаже товаров

Вы купили товар с недостатками

Если Вы купили товар ненадлежащего качества, Вы имеете право предъявить продавцу (изготовителю) требования? Какие именно, зависит от степени серьезности недостатков и от времени их обнаружения.

Продавец (изготовитель) обязан в срок выполнить Ваши требование, если он нарушает сроки, то он обязан выплачивать Вам неустойку (в размере 1% от цены товара за день просрочки).

Вы купили качественный товар

Если Вы купили качественный недовольственный товар, но он Вам не подошел, Вы вправе обменять его на аналогичный товар в течение 14 дней, не считая дня его покупки. Если нужного Вам товара нет в продаже, Вы вправе вернуть товар продавцу и получить уплаченные за него деньги.

Сроки ответственности

На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки? сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков Вы имеете право предъявлять претензии и требовать возмещения убытков.

Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с не установленными сроками.

Право на информацию

Вы имеете право на необходимую и достоверную информацию о приобретаемых Вами товарах или услугах.

Если Вам была предоставлена ненадлежащая информация и поэтому Ваше приобретение оказалось неудачным, то Вы вправе потребовать возмещения убытков, расторжения договора и др.

Как защитить свои права

Если нарушены Ваши права потребителя? Вы вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с предусмотренными законом требованиями. Если он отказывается выполнить Ваши требования, нужно подать ему письменную претензию.

Если конфликт не удастся разрешить, то Вам нужно воспользоваться правом на судебную защиту, а в некоторых случаях лучше обратиться в общество потребителей, Федеральный антимонопольный орган, госторгинспекцию и др. органы.

Формы документов

- Формы исковых заявлений по делам о защите прав потребителей;
- Формы претензий по делам о защите прав потребителей

Разъяснения законодательства

- О соблюдении законодательства о защите прав потребителей в части гарантийных обязательств изготовителей и продавцов товаров;
- Приказ от 20 мая 1998 г. № 160 «Об утверждении разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации о защите прав потребителей»;

- Разъяснения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в части предоставления потребителю информации

Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Для Вас выполняется работа (услуга)

Если Вы заметили недостатки в работе (услуге), то Вы вправе предъявить исполнителю ряд требований? Какие именно требования, зависит от степени серьезности недостатков и времени их обнаружения.

Исполнитель должен выполнить Ваши требования в определенный срок. Если исполнитель нарушает сроки, Вы вправе требовать выплаты неустойки (пени) в размере 3% от цены работы за каждый день просрочки.

Сроки ответственности

На работы могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки? сроки ответственности изготовителя, исполнителя перед потребителем. В течение этих сроков Вы имеете право предъявлять претензии и требовать возмещения убытков.

Если на работу не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с не установленными сроками.

Справочник для потребителя

БРУТТО – масса товара вместе с тарой и упаковкой. Встречается термин «полубрутто», обозначающий массу брутто за вычетом наружной упаковки.

ДЕМПИНГ – продажа товара по ценам значительно ниже среднерыночного уровня, так называемым бросовым, иногда ниже себестоимости.

ЕАН – европейский унифицированный стандарт идентификации кодового числа, присваиваемого изделию в системе европейских штриховых кодов.

«ЖЕЛАТЕЛЬНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДО...» - маркировка на упаковке, информирующая о том, что продукт сохраняет свои качества до даты, указанной в маркировке. Продукт безвреден и по истечении указанного срока, но его качество и внешний вид могут измениться, например печенье – отсыреть, а хлеб – почерстветь.

ИСО – международная организация по стандартизации всех видов продукции.

ИНДЕКС Е – ставится на упаковке продуктов питания, содержащих пищевые добавки, которые сами по себе в пищу не употребляются, но придают продукту заданные свойства. Например не дают продукту черстветь, плесневеть или сохраняют структуру, улучшают внешний вид. Все они делятся на несколько классов. Например, Е 100 – Е 182 – красители, Е 200 – Е 299 – консерванты, Е 600 – Е 699 – усилители вкуса и т.д.

ИНДЕКС е – за рубежом индекс на упаковке, обозначающий точность массы. Цифра, поставленная рядом с этой буквой, указывает на чистую (без упаковки) массу продукта.

«ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДО...» - маркировка, проставляемая на упаковке скоропортящихся продуктов. Использование продукта после указанной в маркировке даты может нанести вред здоровью потребителя. Продажа продукта после этой даты противозаконна.

КОНТРЭТИКЕТКА – этикетка, наклеиваемая на обратную (по отношению к основной этикетке) сторону бутылки, банки. Обычно на контрэтикетку наносится дополнительная информация о продукте, напитке. Например, его состав, возможности использования или история создания и т.д.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА – 1) действия, включающие проведение измерений, анализ испытаний совокупности свойств и характеристик продукции и их сравнение с установленными требованиями с целью определения соответствия; 2) поддержание стандарта изделия и быстрое устранение любых отклонений от какого-либо стандарта.

МАРКИРОВКА - текст, условные обозначения и рисунки на упаковке или продукции, информирующие об отправителе, получателе и способах обращения с упакованной продукцией при ее транспортировании, хранении и перегрузочных работах. Маркировка позволяет установить связь между грузом и перевозочным документом, а также отличить одну партию груза от другой. Маркировка должна содержать основные, дополнительные и информационные надписи и манипуляционные знаки. Основные надписи содержат данные о контракте, номер грузового места и число

мест в партии, пункт назначения и другие сведения; дополнительные надписи — наименование грузоотправителя и пункт отправления груза. Информационные надписи характеризуют массу грузового места, нетто и брутто в килограммах, а также его габаритные размеры и объем в кубических метрах (последние два показателя — в том случае, если длина, ширина или диаметр грузового места более 1 м). Манипуляционные знаки предназначены для обозначения способов обращения с грузом, вида груза и его упаковки («Не кантовать», «Скоропортящийся груз», «Герметичная упаковка» и др.). Маркировка груза по назначению подразделяется на товарную, отправительскую, транспортную и специальную. Ответственность за правильность товарной маркировки груза несет товаропроизводитель, отправительской маркировки — грузоотправитель, транспортной маркировки — перевозчик, принявший груз к перевозке, специальной маркировки — товаропроизводитель или грузоотправитель. Маркировка может содержать также машиночитаемую информацию.

НЕКОНДИЦИОННАЯ ПРОДУКЦИЯ – продукция, не отвечающая требованиям стандартов, технических условий или образцов, которая не может быть доведена до установленной кондиции, но пригодна для использования.

НЕТТО – масса продукции без тары и упаковки.

ПОТРЕБИТЕЛЬ – физическое или юридическое лицо, использующее товары и изделия народного потребления, услуги, продукцию транспорта, продукцию производственно-технического назначения, научно-технического назначения и др. для удовлетворения

личных нужд или для изготовления других товаров, оказания других услуг и т.д.

«ПРОДАТЬ ДО...» - маркировочная надпись на упаковке, предназначенная для продавца. Она указывает срок реализации, а не срок использования товара.

РЕКЛАМА – целенаправленное воздействие на потенциального потребителя с помощью средств массовой информации, путем установления рекламных щитов, световых экранов и в местах массового скопления людей.

СЕРТИФИКАТ БЕЗОПАСНОСТИ – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям безопасности.

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ - документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям нормативной документации.

СЕРТИФИКАЦИЯ (продукции) – деятельность по установлению и подтверждению соответствия продукции стандартам или иным нормативным актам. Согласно законодательству ряда стран обязательной сертификации подлежат экологические свойства товара и его безопасность для человека.

СТАНДАРТ – нормативный документ, регламентирующий параметры и качество конкретного продукта или режимы и последовательность технологического процесса. Соблюдение стандарта обязательно для всех производителей.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ – установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, и, в частности, для достижения всеобщей максимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности. Объекты стандартизации – конкретная продукция, нормы, требования, методы, термины, обозначения и т.д., имеющие перспективу многократного применения, используемые в науке, технике, промышленном и сельскохозяйственном производстве, транспорте, торговле и других сферах народного хозяйства.

ТОРГОВАЯ МАРКА (товарный знак) – оригинально оформленное графическое изображение, оригинальное название, особое сочетание цифр, букв или слов и т.п., которыми предприятие снабжает свои изделия, упаковку. Является объектом промышленной собственности. Подлежит регистрации в специальном государственном органе.

ШТРИХОВОЙ КОД, БАРКОД – комбинация темных и светлых вертикальных полос (штрихов) различной ширины с нанесенными под ними цифрами, предназначенная для информации об упакованной продукции и ее изготовителе.

ЭТИКЕТКА – небольшой по размерам лист бумаги или пластмассы содержащий необходимые сведения для идентификации продукта и знания его основных характеристик. Этикетка может быть нанесена непосредственно на упаковочные изделия.

ЯРЛЫК – изготовленный из бумаги или другого материала бланк определенной формы и размера, прикрепляемый к продукции или ее

упаковке или являющийся элементом продукции (упаковки); может содержать товарный знак, наименование продукции, штриховой код, маркировку, гарантийный срок хранения и т.п.

Обвес покупателя

На каждого продавца не найдешь проверяющих, тем более что, как правило, после проверок и штрафов продавцы обманывают еще наглее, стремясь возместить потери. Так как же быть покупателю. На стихийных рынках и продуктовых толкучках товар взвешивают обычно с помощью пружинного безмена, который никак нельзя считать точным прибором. Чем больше вес товара, тем больше вас могут обмануть. При покупке в один килограмм обвес может быть до 200 граммов, при покупке 3, 5, 10 кг обвес может достигать 1,5 кг. Некоторые покупатели стали ходить со своими безменами, чтобы проверять добросовестность продавца «не отходя от кассы». Но дело в том, что любые безмены - новые и старые, отрегулированные и нет - дают большую погрешность. Так что можно обмануть самих себя.

Как же можно проверить вес купленного на рынке товара? Везде продается большое количество фасованных продуктов фабричного производства, с помощью которых вы можете проверить точный вес любой покупки.

Литровая пачка молока или сока, пачка рафинированного сахара, пачка соли - 1 кг.

Пластиковая бутылка с любой минеральной водой -1,5 кг.

Пластиковая 2-литровая бутылка - 2 кг.

Есть «гирьки» и помельче, маленькие упаковки соков, пачка чая, плитка отечественного шоколада почти всегда весят 100 г, пачка масла

- 200, большой стакан йогурта - 400. С помощью этих «гирек» всегда можно проверить, не обжулили ли вас на чашечных весах. И главное - все под рукой взвесил - проверил - порадовался.

В разделе полезные ссылки собраны сведения о ресурсах Интернет по защите прав потребителей.

В разделе обратная связь можно написать письмо, задать вопрос и получить ответ или консультацию.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the title 'Обратная связь - Microsoft Internet Explorer'. The address bar contains the URL 'http://www.bgunb.ru/content/feedback/feedback.asp'. The main content area features the logo of the 'Белгородская государственная универсальная научная библиотека' (Belgorod State Universal Scientific Library) and the text 'Защита прав потребителей' (Consumer Protection). A sidebar on the left contains a menu with items: 'О проекте', 'Защита прав потребителей в Белгородской области', 'Законодательные и нормативные документы', 'Библиотека в защиту прав потребителей', 'Школа потребителя', 'Полезные ссылки', 'Обратная связь', and 'Эксперты'. The main content area has a heading 'Обратная связь' and a section 'Наш адрес:' with the following text: '308014, г. Белгород, ул. Попова, 39А, Отдел производственной литературы, Корепановой Галине Афанасьевне'. Below this are two buttons: 'Написать письмо' and 'Задать вопрос'. At the bottom, there is a search bar 'Поиск по серверу' and a copyright notice: 'Copyright ©2000-2003 БГУНБ. Все права защищены. Сервер создан при поддержке ИРОО. Поддержка сервера осуществляется отделом автоматизации библиотек, процессов БГУНБ. Россия, г. Белгород, ул. Попова, д. 39А, bgunb@bgunb.ru. Вопросы и замечания по работе сервера направляйте по адресу: webmaster@bgunb.ru'.

Сайты по защите прав потребителей

<http://www.consultant.ru/popular/consumerism/>

Главная Правовые ресурсы Федеральные законы и кодексы

Российской Федерации (РФ): полный текст документов Закон РФ "О защите прав потребителей" (Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей)

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website 'КонсультантПлюс'. The address bar shows the URL <http://www.consultant.ru/popular/consumerism/>. The page features a navigation menu with 'Правовые ресурсы', 'Интернет-версии систем', 'О компаниях и продуктах', and 'Вакансии'. The main content area is titled 'ЗАКОН РФ "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ" от 07.02.1992 N 2300-1 (действующая редакция)'. A sidebar on the left lists various legal resources like 'Горячие документы', 'Кодексы и наиболее востребованные законы', and 'Обзоры законодательства'. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including 'потребитель.doc - Micros...', 'Яндекс. права потребит...', and 'Закон РФ "О защи...'.

<http://www.ozpp.ru/>

Сайт общества защиты прав потребителей

На главной странице сайта Облегчение поиска по сайту происходит при нажатии слева кнопки «Поиск по сайту». Высвечивается поисковая строка, где можно задать ключевое слово. Можно перейти на форум Защита прав потребителей, узнать об экспертизе товаров и услуг, экспертизе договоров. На сайте есть полезная информация о правах потребителя, юридический ликбез (защита прав потребителей в схемах, защита прав потребителей в вопросах и ответах, образцы документов, библиотека нормативно-правовых актов и др.) На сайте можно задать вопрос консультанту, а также контактная информация.

The screenshot shows the website **ОЗПП.RU** (Общество защиты прав потребителей) in a Microsoft Internet Explorer browser window. The page layout includes:

- Header:** Logo "ОЗПП.RU" and the text "Межрегиональная общественная организация ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 'Общественный контроль'".
- Left Navigation Menu:**
 - **ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА**
 - Сделать стартовой
 - Добавить в Избранное
 - **ПОИСК по сайту**
 - ОБ ОБЩЕСТВЕ**
 - Устав Общества защиты прав потребителей
 - ФОРУМЫ**
 - Форум - Защита прав потребителей
 - ЭКСПЕРТИЗА**
 - Экспертиза товаров и услуг
 - Экспертиза договоров
 - ПОТРЕБИТЕЛЮ**
 - Полезная информация о правах потребителя
- Main Content Area:** Four colored boxes with illustrations:
 - Задать вопрос на форуме** (Yellow background, illustration of a man speaking)
 - Куда жаловаться?** (Green background, illustration of a man on a phone)
 - Полезная информация и статьи** (Red background, illustration of a man reading)
 - Экспертиза товаров и услуг** (Yellow background, illustration of two men with a briefcase)
- News Section (НОВОСТИ):**
 - 03.10** В Новгородской области проверяли рынки
 - 02.10** В аптеках Югры выявлены нарушения правил хранения лекарств
 - 01.10** Сумма наложенных штрафов на должностных лиц Лыбятинского района Новгородской области, допустивших нарушения в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, составила свыше 17 тысяч рублей
 - 29.09** Калужскую "Колейку" оштрафовали на 40 тысяч рублей
 - 28.09** Санкт-Петербург. Роспотребнадзором проведены проверки
- Footer:** "Чем занимается Общество защиты прав потребителей?" followed by a paragraph: "Основным направлением деятельности Общества защиты прав потребителей является защита прав потребителей, содействие при реализации прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их для жизни и здоровья, а также..."

http://www.potrebitel.net/zakon_zpp/zakon.shtml/

- На этом сайте можно узнать новости Союза потребителей Российской Федерации, пользователь может в отделе самозащита узнать, как подать претензию, образцы претензии, как подать в суд, что нужно писать в жалобной книге, в разделе экспертиза есть адрес центра независимой потребительской экспертизы. Как проводить медицинскую экспертизу, узнать лучшие в России товары, что такое «Проверено» – знак высокой потребительской оценки товаров и услуг, рейтинг товаров. В разделе Законодательство нормативные акты законопроекты и комментарии. Можно по ссылкам перейти в Центр независимой потребительской экспертизы, Союз участников потребительского рынка, Центр экспертизы качества медицинской и фармацевтической деятельности.

Союз потребителей Российской Федерации - Microsoft Internet Explorer

Адрес: http://www.potrebitel.net/zakon_zpp/zakon.shtml/

СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Общероссийский союз общественных объединений

Навигация

- [Деятельность СПРФ](#)
- [Новости СПРФ](#)
- [Текущие проекты](#)
- [Список объединений](#)
- [Список членов Совета СПРФ](#)
- [Сайты по ЗПП](#)
- [Самозащита](#)
- [Как подать претензию](#)
- [Образцы претензий](#)
- [Как подать иск в суд](#)
- [Жалобная книга](#)
- [Экспертиза](#)
- [ЦНПЭ](#)
- [Медицинская экспертиза](#)
- [Лучшее в России](#)
- [Знак "Проверено"](#)
- [Рейтинги товаров](#)
- [Законодательство](#)
- [Нормативные акты](#)
- [Законопроекты](#)
- [Наши комментарии](#)
- [Документы СПРФ](#)
- [Протоколы конференций](#)
- [Протоколы советов](#)
- [Устав, положения](#)
- [Сотражения](#)

Союз потребителей - кто мы такие?

Председатель СПРФ Петр Шелищ: Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) создан в декабре 1990 года. Сегодня он объединяет свыше 100 республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных объединений – большинство всех реально работающих в России организаций по защите прав потребителей.

Каждодневная защита потребителей – консультации, составление претензий и исков, ведение дел в судах, независимая потребительская экспертиза безопасности и качества товаров и услуг, проверки соблюдения правил торговли и бытового обслуживания, потребительское просвещение и образования – ведется Союзом и входящими в него общественными объединениями на основе потребительского законодательства.

За прошедшие годы более миллиона обратившихся в СПРФ граждан, чьи потребительские права были нарушены, получили квалифицированную юридическую помощь. Общая сумма возмещенного ущерба превысила миллиард рублей.

Союз потребителей России в соответствии с [законом "О защите прав потребителей"](#) и [Уставом](#) осуществляет следующие направления деятельности:

- Представление интересов потребителей (их союзов, ассоциаций) перед органами государственной власти;
- Анализ действующего законодательства, затрагивающего

Последние новости:

- 26.09.2007 Резолюция Всероссийского форума участников потребительского рынка направлена в органы государственной власти
- 26.09.2007 Союз потребителей России продолжает борьбу с недобросовестными автодилерами
- 26.09.2007 Роспотребнадзор направил своим территориальным управлениям письмо "О контроле и надзоре в сфере потребительского кредитования"
- 24.09.2007 К 2010 году все новые европейские автомобили будут оснащены СОС-оборудованием
- 24.09.2007 21 сентября в Государственной Думе прошел Всероссийский форум Участников потребительского рынка
- 21.09.2007 Правительство готовит поправки в КоАП, ограничивающие контрольные полномочия правоохранительных органов на потребительском рынке
- 20.09.2007 Сопредседатель СПРФ Евгений Мясин отвечает на обвинения депутата Мосгордумы Л.Стебенковой о заговоре депутатов ГД, ученых и санврачей

Пуск | [потребитель.doc](#) - Micro... | [Союз потребителей](#) ... | Microsoft Internet Explorer | 9:38

<http://uozp.akcentplus.ru/>

The screenshot shows the website 'Общество защиты прав потребителей' (Consumer Protection Society) in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar shows the URL <http://uozp.akcentplus.ru/>. The website header includes the logo and name 'Общество защиты прав потребителей г. Уфы' and 'uozp.akcentplus.ru'. A banner for 'СТИРАЙ ГРАФИЧЕ' is visible. The left sidebar contains a 'Разделы сайта' (Site Sections) menu with the following items: Общество защиты прав потребителей, Правовая информация, Кодексы Российской Федерации, Информация для потребителя, Справочник потребителя, Закон о защите прав потребителей, Комментарий к Закону о защите прав потребителей, Законы автолюбителям, Законодательство КонсультантПлюс, Форум защиты прав потребителей, Информация о нашем обществе, Новости сайта, Карта сайта, Поиск по сайту, Ссылки на полезные сайты, Задать вопрос на форум, and Рассылка. Below the menu is a search bar and an email subscription form for 'Рассылки Mail.ru' with the subject 'Защита прав потребителей' and a field for 'Ваш E-mail'. The main content area is titled 'Общество защиты прав потребителей - главная' and contains sections for 'Информация потребителю', 'Защита прав потребителей', and 'Права потребителей'. The 'Защита прав потребителей' section includes a definition of a consumer and the purpose of the society. The 'Права потребителей' section discusses the violation of consumer rights and the role of the society. A 'Новая статья на сайте' section mentions 'обмен сотового телефона, был ли вымысел?' and a 'Задай свой вопрос!!!' section is also present. At the bottom, there is an 'e-mail рассылка' section with a sign-up form.

Разделы сайта: Правовая информация, кодексы РФ, Информация для потребителя, Справочник потребителя, Закон о защите прав потребителя, Законы автолюбителям, законодательство Консультант Плюс; форум защиты прав потребителей, информация о нашем обществе, новости сайта, поиск по сайту, задать вопрос на форум, ссылки на полезные сайты.

<http://www.zonarealty.ru/>

На сайте общества защиты прав покупателей недвижимости, можно посмотреть услуги, расценки, практику, законы, новости для покупателей недвижимости.

Общество защиты прав потребителей/покупателей недвижимости - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Назад Поиск Остановить Обновить Домой Поиск Избранное Журнал Почта Печать Правка Обсудить

Адрес <http://www.zonarealty.ru/> Переход Ссылки

[на главную](#) | [карта сайта](#) | [в избранное](#) | [e-mail](#)
Москва, Волгоградский проспект д.6 (495) 676-6448

Общество защиты прав покупателей недвижимости
ЗонаRealty
Легче предупредить обман, чем бороться с его последствиями

Главная
Об организации
Услуги/расценки
Наша практика
Законы
Новости
Контакты

ОБЪЯВЛЕНИЕ
Формируем коллективные иски в защиту прав обманутых дольщиков.
Присоединяйтесь!
Подробности по телефону:

Защита прав потребителей

ЧЕМ МЫ ЗАНИМАЕМСЯ
Общество защиты прав покупателей недвижимости (соинвесторов строительства, дольщиков) является структурным подразделением некоммерческой общественной организации - Общества защиты прав потребителей «Резонанс» и занимается вопросами практического обеспечения прав потребителей в сфере покупки, продажи, строительства и ремонта объектов недвижимого имущества. Отдельным направлением деятельности нашей организации является информирование граждан об актуальных вопросах и проблемах, возникающих в сфере защиты прав потребителей.

Готово Интернет

Пуск | погребитель.doc - Micros... | Яндекс: Права потребит... | Microsoft Internet Explor... | Общество защиты п... | 10:24

<http://www.northern.ru/>

На сайте можно посетить разделы: защита прав потребителей, защита прав на труд, авторских прав, патентообладателей, можно задать вопросы и получить ответы.

Как бороться с нарушением прав: гражданских, прав потребителей и т.д. Правонарушения и способы - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Назад Поиск Избранное Журнал Почта Печать Избранное Обсудить

Адрес <http://www.northern.ru/> Переход Ссылки

Защита прав
- потребителей
- на труд
- авторских
- патентообладателей

Права
- граждан при обыске
- налогоплательщиков
- заключенных

Борьба с правонарушениями
- экстерминация
- видеопиратство
- взяточничество

Виды наказаний за правонарушения
Штраф
Обязательные работы
Исправительные работы
Ограничение свободы

Обратная связь
Наши контакты
Вопросы и ответы

DESTINATIONS.RU
СТРАНЫ И ГОРОДА
ОТЗЫВЫ И ТУРЫ
НОВОСТИ И ФОТО!

Правонарушения и способы защиты своих прав

Любые действия граждан по осуществлению своих законных возможностей не должны нарушать права или препятствовать осуществлению обязанностей других людей. В противном случае это является одной из важнейших составляющих неправомерного поведения.

Все действия граждан в обществе должны регулироваться правом, так как без правового регулирования люди не смогут сосуществовать вместе, а право в свою очередь зависит от человеческого общества.

Однако часто можно наблюдать ситуации нарушения прав граждан: другими членами общества либо представителями государственной власти.

Правонарушение – это общественно опасное, виновное, противоправное деяние, наносящее вред личности, собственности, государству или обществу в целом.

Правонарушение – это такое поведение (поступки) людей, которое противоречит правовым предписаниям и наносит вред общественным отношениям.

Основные признаки правонарушения:

1. это определенный волевой акт поведения, конкретное деяние, которое выражается:
в действии – активном акте поведения, нарушающем правовой запрет (кража, взятка, акт хулиганства, заключение незаконной сделки);

Выполнено, но с ошибками на странице.

Интернет

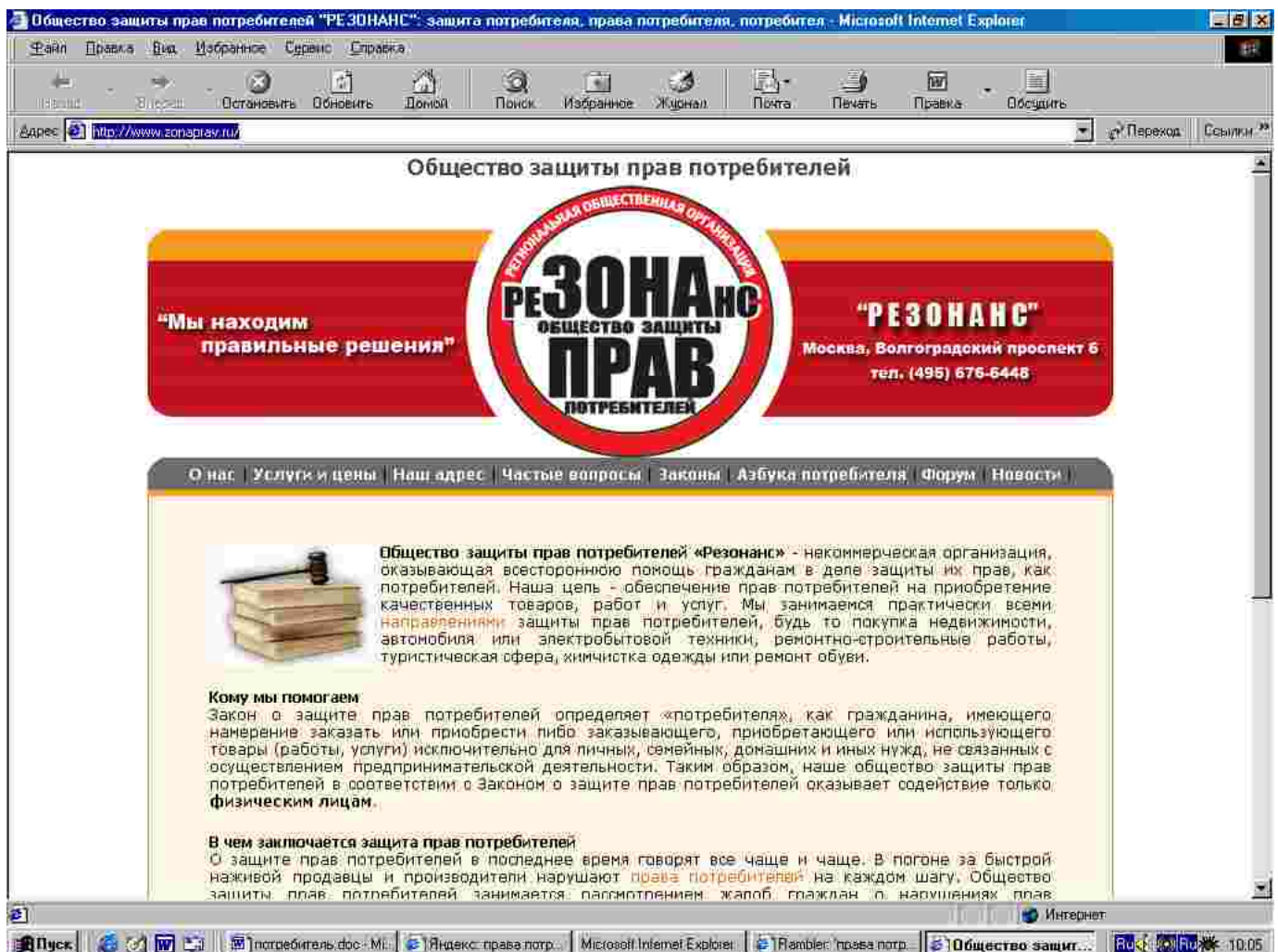
Пуск | [потребитель.do](#) | [Яндекс:Права](#) | Microsoft Internet Ex... | архив | [Как бороться...](#) | Документ 3 - М... | En | En | 14:22

Rambler

<http://www.zonaprav.ru/>

1. Общество защиты прав потребителей ОЗПП.

Полезная информация о **правах потребителя** Статьи, с целью выявления условий, ущемляющих **права потребителей** и предпринимает необходимые действия для защиты потребителей



Общество защиты прав потребителей "РЕЗОНАНС": защита потребителя, права потребителя, потребитель - Microsoft Internet Explorer

Файл Правки Вид Избранное Сервис Справка

Назад Поиск Остановить Обновить Домой Поиск Избранное Журнал Почта Печать Правила Обсудить

Адрес <http://www.zonaprav.ru/> Переход Ссылки


Общество защиты прав потребителей

РЕЗОНАНС
РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

"Мы находим правильные решения"

"РЕЗОНАНС"
Москва, Волгоградский проспект 6
тел. (495) 676-6448

О нас Услуги и цены Наш адрес Частые вопросы Законы Азбука потребителя Форум Новости

 **Общество защиты прав потребителей «Резонанс»** - некоммерческая организация, оказывающая всестороннюю помощь гражданам в деле защиты их прав, как потребителей. Наша цель - обеспечение прав потребителей на приобретение качественных товаров, работ и услуг. Мы занимаемся практически всеми направлениями защиты прав потребителей, будь то покупка недвижимости, автомобиля или электробытовой техники, ремонтно-строительные работы, туристическая сфера, химчистка одежды или ремонт обуви.

Кому мы помогаем
Закон о защите прав потребителей определяет «потребителя», как гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Таким образом, наше общество защиты прав потребителей в соответствии с Законом о защите прав потребителей оказывает содействие только **физическим лицам**.

В чем заключается защита прав потребителей
О защите прав потребителей в последнее время говорят все чаще и чаще. В погоне за быстрой наживой продавцы и производители нарушают **права потребителей** на каждом шагу. Общество защиты прав потребителей занимается рассмотрением жалоб граждан о нарушениях прав

Интернет

Пуск Потребитель.doc - Mi... Яндекс: права потр... Microsoft Internet Explorer Rambler: новости... Общество защит... Ru... Ru... 10:05

- Интересный раздел на сайте азбука потребителя. В этом разделе написаны основные права потребителя (право на качество, право на безопасность, право на информацию, право на возмещение ущерба), куда надо жаловаться в случае нарушения прав потребителя, алфавитный словарь терминов, в азбуке потребителя полезные советы (знаки соответствия, знаки предупреждения, знаки ухода за одеждой, штрих-код и его расшифровка, Экологическая маркировка, значение Е-Кодов в продуктах питания, соотношения размеров одежды и обуви, произведенных в разных странах, история потребительского движения), ознакомиться с типичными юридическими вопросами в разделе «Вопрос-ответ», можно в разделе обратная связь задать вопрос юристу, почитать черные списки фирм и организаций, уличенных нашим обществом в недобросовестности исполнения своих обязательств перед потребителями при предоставлении им различных услуг и продаже товаров. В закладке законы представлены полнотекстовые законы о правах потребителей (Закон о защите прав потребителей, Закон о туристской деятельности, Закон об участии в долевом строительстве) , постановления правительства РФ (Постановление Правительства РФ о государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей
- Постановление Правительства РФ об утверждении перечня товаров, работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации), правила обслуживания потребителей (Правила продажи отдельных видов товаров

- Правила продажи товаров по образцам
- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации
- Основные требования к работе мелкорозничной сети
- Правила оказания услуг общественного питания
- Правила оказания гостиничных услуг в Российской Федерации
- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями), некоторые перечни товаров (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
- Перечень видов продукции и товаров, подлежащих гигиенической оценке
- Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков)

<http://www.rg.ru/plus/potrebiteli>

Как защитить свои потребительские права, когда покупаешь какой-либо товар или едешь в дальнюю поездку? Кто должен отвечать за то, что по дороге домой на каждого из нас может совершенно неожиданно упасть дерево или провалиться под ногами тротуар? Отстоять свои права возможно, главное - попытаться. Это доказывают на своем опыте герои "РГ"

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website 'Prava potrebiteley' (Consumer Rights) on the 'Российская Газета' (Russian Newspaper) domain. The browser's address bar shows the URL <http://www.rg.ru/plus/potrebiteli>. The website header features the newspaper's logo and the title 'РОССИЙСКАЯ ГАЗЕТА'. Below the header, there is a navigation menu with links for 'Свежий номер', 'Статьи', 'Документы', 'Новости', 'Подшивка', and 'Рубрикатор'. A sidebar on the left lists various categories under 'Все материалы' and 'Свежий номер'. The main content area is titled 'Права потребителей' and contains an article with the same text as provided in the prompt. Below the article, there is a small image and a date stamp '(27.08.2007)'. The browser's taskbar at the bottom shows several open windows, including 'Пуск', 'потребитель.doc - М...', 'Яндекс: Права потр...', 'Microsoft Internet Explorer', 'Rambler: Права потр...', and 'Права потребит...', along with the system clock showing 13:43.

<http://czp.ru/konsult07/?tm=2001>

Документы при продаже через интернет магазин.

Защита прав потребителей

- Права потребителей
- Права продавцов
- Возврат товара
- Обмен товара
- Отказ в гарантийном обслуживании
- Нарушение условий договора
- Компенсация морального вреда

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ - Microsoft Internet Explorer

Адрес: <http://czp.ru/konsult07/?tm=2001>

ARGUMENT CZP.ru

On-line КОНСУЛЬТАЦИИ Центра "АРГУМЕНТ" 2007

Сопровождение бизнеса

Регистрационные действия

Реорганизация предприятий

Лицензирование предприятий

Инвестиционные проекты

Международное право

Бухгалтерские услуги

Кадровый консалтинг

Гражданство России

Лицензирование

Готовые фирмы

Брокеридж

Оценка

Административные дела

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ: ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Док-ты при продаже через интернет магазин.
- Выдача чеков
- Возврат мобильного телефона в день покупки
- Возврат некачественного телефона
- Плеер сломался, не прошло 14 дней со дня покупки
- Несоответствие сотовым оператором
- Первая вода мутная и качества
- Могу ли я вернуть товар непосредственно продавцу для гар
- Отказание медицинским услугом
- Индексация прибу-денных сумм , пенсионное жилье,ст.206
- Оплата доставки если привезли бракованный товар
- Отказ в гарантийном обслуж-ивании
- Бракованная обувь и гарантии

ТЕМАЫ ON-LINE КОНСУЛЬТАЦИИ 2007

- Регистрация юридических лиц
- Реструктуризация юридических лиц
- Лицензирование юридических лиц
- Лицензирование
- Страхование
- Наследование имущества
- Брачно-семейные вопросы
- Жилищные вопросы
- Недвижимость
- Административные правонарушения
- **Защита прав потребителей**
 - Права потребителей
 - Ответственность

Задать вопрос On-line консультантам

Связаться с консультантами

Отправить заявку на услуги

Внимание! Информация для всех!

В Прохоровской центральной районной библиотеке действует
Центр социально-правовой информации (ЦСПИ).

**Услугами центра могут пользоваться все жители
Прохоровского района**

ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ ЭТО:

- комплексное информационное обслуживание через электронную базу данных «Консультант Плюс»;
- официальные документы администрации района и районного Совета депутатов;
- фонд федеральных законов, Указов президента РФ, постановлений правительства РФ;
- папки законов, постановлений, других официальных документов и комментарии по актуальным темам «Пенсии», «Налоги», «Бухгалтерский учет», «Льготы. Пособия» и др.
- газеты: «Российская газета», «Экономика и жизнь», «Ваше право», «Белгородские известия», журналы «Вопросы экономики», «Российская Федерация сегодня», «Государство и право», «Экономика и право», «Социальная защита»;
- банк данных: «Услуги, адреса, реклама», «Адреса здоровья»;
- справочники по праву, комментарии к законодательству, научная, юридическая литература;
- краеведческая информация о Прохоровском районе;
- СМИ области;
- высшие, средние и профессиональные учебные заведения Белгородской области.

Время работы с 8 до 17 часов, кроме субботы

МЫ РАДЫ ВИДЕТЬ ВАС,

МЫ РАДЫ ВАМ ПОМОЧЬ!