



УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ РЕБЕНКА
В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ

ПРАВА ЮНОГО ПОКУПАТЕЛЯ



ДОРОГОЙ ДРУГ!

Жизнь современного человека не мыслима без походов в магазин, приобретений, покупок. Ты уже повзрослел и тебе не раз приходилось самостоятельно делать какие-то покупки, выполняя просьбы родителей и свои пожелания. Даже такое повседневное «пустяковое» дело требует определенных знаний и ответственности. На страницах этой брошюры ты узнаешь много полезного и интересного: как должен работать магазин, как правильно выбрать товар, расплатиться за него, о чем ты можешь попросить продавца, как поступить, если товар оказался некачественным или не подошел тебе и многое другое.

Уверена, что эти знания тебе пригодятся на протяжении всей жизни и будут интересны даже твоим родителям (законным представителям).

Самое главное помни: зная свои права, ты можешь предотвратить их нарушение, избежать конфликтных ситуаций, недоразумений, и превратить обычный поход в магазин в интересное и увлекательное занятие.

*Уполномоченный по правам ребенка
в Краснодарском крае*

Г. С. ДОРОШЕНКО



ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ:

Любая покупка на юридическом языке называется **СДЕЛКОЙ**. Правоотношения между гражданами и юридическими лицами (торговым предприятием), связанные со сделками, регулирует Гражданский кодекс Российской Федерации.

В КАКОМ ВОЗРАСТЕ МОЖНО СОВЕРШАТЬ СДЕЛКУ — ПОКУПКУ

НЕЛЬЗЯ

за детей до 6 лет покупки делают родители

6 лет

МЕЛКИЕ БЫТОВЫЕ СДЕЛКИ

например, можно покупать канцтовары, книги **НО!** нельзя ни у кого брать деньги на покупку без согласия родителей (даже у бабушек, дедушек)

14 лет

РАСПОРЯЖАТЬСЯ СВОИМ ДОХОДОМ, НО!

18 лет

не вправе самостоятельно, без согласия родителей, покупать **товар, превосходящий стоимостью ваш возможный заработок**, например, купить машину, яхту такую сделку можно оспорить в суде!

ЧЕМ РАСПЛАЧИВАЮТСЯ ЗА ПОКУПКУ

**ДЕНЬГИ**

(БАНКОТЫ, КУПЮРЫ, МОНЕТЫ) —
НАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ
ОБРАЩАЕТЕСЬ
С НИМИ АККУРАТНО!

Во-первых, не теряйте, всегда пересчитывайте.

Во-вторых, будьте внимательны — деньги могут быть фальшивыми (подделанными).

КАК ПРОВЕРИТЬ САМОМУ:

1. Посмотрите на них на просвет — должны быть водяные знаки.
2. Попробуйте на ощупь — бумага должна быть жесткой и хрустящей, прощупываются рельефные изображения.
3. Обратите внимание на цвет — банкноты защищены специальными нитями, голограммами, красками, которые меняют свой цвет в зависимости от угла зрения.



Деньги, как правило, проверяют кассиры специальными приборами. Но если вы вдруг заподозрили, что у вас фальшивые деньги — сообщите об этом родителям или милиционеру!

Не пытайтесь их кому-нибудь сбыть, т.к. такие действия могут быть расценены как **мошенничество**. А целенаправленное изготовление и сбыт фальшивых денег — преступление (ст.186 Уголовного кодекса РФ) **наказывается лишением свободы и штрафом**

В-третьих, не переживайте, если вам вручили или отказываются принимать порванную, обгорелую купюру.

Ее можно обменять в любом банке, если неповрежденная часть банкноты составляет не менее 55% от ее обычной площади, а также монеты (с царапинами, надпилами, дырками), но сохранившие изображения. Такие деньги должны приниматься всеми учреждениями. **ИСКЛЮЧЕНИЕ** — фальшивые деньги.



ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТЫ — БЕЗНАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ

Только с 14 лет, если вклад сделан вами из собственных заработков. При этом продавец вправе запросить у вас документ, удостоверяющий личность.



5

* Все платежные карты защищаются от неразрешенного (несанкционированного) доступа к счету обладателя при помощи PIN-кода. Это четырехзначное число вы должны хранить в строгом секрете. Если вы вдруг его забыли, можно обратиться в банк, запросив повторную выдачу конверта с кодом.



ПРАВИЛА РАСЧЕТА ЗА ПОКУПКУ

**ОБЯЗАТЕЛЬНО С ПРИМЕНЕНИЕМ
КАССОВОГО АППАРАТА!**

Кассир (продавец) должен:

1. Четко назвать сумму покупки
2. Принять от Вас сумму, положить отдельно у вас на виду
3. Напечатать чек (с наименованием предприятия. Номера кассового аппарата, даты, цены)
4. Объявить сумму сдачи и выдать деньги вместе с чеком
5. После окончательного расчета положить деньги, полученные от вас в кассовый аппарат.

**ПЕРЕСЧИТЫВАЙТЕ СДАЧУ,
НЕ ОТХОДЯ ОТ КАССЫ!
СОХРАНЯЙТЕ ЧЕК!**

6

ГДЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ТОРГОВЛЯ



**МАГАЗИН, ПАВИЛЬОН
(СУПЕРМАРКЕТ,
ГИПЕРМАРКЕТ)
РЫНОК
(КИОСК, ЛАРЕК)
ТОРГОВЫЙ АВТОМАТ**






ИЗБЕГАЙ ПОКУПАТЬ!



- у уличных торговцев
- у тех, кто ходит по квартирам,
- в радио-теле-магазинах,
- заказывать товары по почте

Лучше выбирать большой магазин — гарантия того, что через 1–2 месяца, когда могут возникнуть претензии к товару, этот магазин никуда не исчезнет. Хорошо бы узнать у знакомых репутацию этого магазина.

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПРОДАВАЕМОГО ТОВАРА МАГАЗИН БЫВАЕТ

ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЙ	ХОЗЯЙСТВЕННЫЙ	УНИВЕРСАЛЬНЫЙ
(продукты)	(хозтовары)	(продукты, хозтовары)
		

7

ВНИМАНИЕ «ПРАВИЛЬНЫЙ» МАГАЗИН

НА ВХОДЕ каждого магазина должны быть:

- вывеска с указанием профиля товара и фирменного наименования на русском языке (название)
- табличка о режиме работы и местонахождении собственника магазина (юридический адрес).

В течение всего рабочего времени двери магазина должны быть открыты. Магазин должен закрываться на обеденный перерыв или по окончании рабочего дня в строгом соответствии с установленным режимом. Но если вы уже что-то выбрали и положили в корзину, вас все равно должны обслужить.

ВНУТРИ магазина должны быть:

- хорошее освещение, соблюдаться техника безопасности (план эвакуации при пожаре);
- на видном месте находится информационный стенд «Уголок потребителя» (правоустанавливающие документы магазина, Закон «О защите прав потребителей», пронумерованная и пронумерованная книга «Отзывов и предложений», контактные телефоны и адреса тех, к кому можно обратиться в случае возникновения претензий к товару, продавцу;
- указано расположение отделов, товаров;
- указаны ФИО работников магазина (на рабочих местах или на нагрудном бэйдже);
- подготовлен соответствующий инвентарь (если самообслуживание — корзины, тележки), упаковочный материал (пакеты), контрольно-кассовые машины;
- все товары выложены в полном ассортименте, ценники правильно оформлены (наименование товара, сорт, цена за вес или единицу товара, подпись материально ответственного лица, дата). Соблюдено товарное соседство.



*гастрономия (сыры, колбасы), яйцо, мясо, птица, рыба, сыпучие продукты отпускаются в упаковках (пакетах), **платить за них не надо**. По просьбе покупателя бесплатно гастрономический товар может быть нарезан.*



Оставлять вещи (портфель, хозяйственную сумку, чемодан) в специальных камерах хранения вы можете по желанию, для своего удобства. Магазин **ОБЯЗАН** обеспечить их сохранность. Работники магазина **НЕ ВПРАВЕ** заставлять покупателя сдавать личные вещи, также как и предъявлять при входе в торговый зал приобретенные в другом магазине товары.

ПРОДАВЦЫ (работники торговых предприятий) обязаны:

- находиться в единой фирменной одежде, удобной, соответствующей санитарно-гигиеническим требованиям;
- следить за наличием товара, не допускать образования очередей;
- оказывать помощь покупателю в поиске товара. Быть терпеливым, внимательным, вежливым.

Взвешивать и отмеривать товар должны у вас на глазах, чтоб вы видели правильность операции (вес и итоговую сумму)

НЕЛЬЗЯ продавать санитарный брак — упавшие на пол, загрязнившиеся продукты



ЗАПРЕЩЕНО ПРОДАВАТЬ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

ДО 18 ЛЕТ

алкогольные напитки
пиво
табачные изделия
игральные карты

ДО 15 ЛЕТ

спички, зажигалки
ядохимикаты
горючие жидкости
пиротехнические игрушки

В спорном случае покупателю надо предъявить документ, подтверждающий его возраст

ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА

(ст.7 Закона «О защите прав потребителей»)

Товары бывают

ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ



продукты питания

НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ



школьные принадлежности,
одежда, обувь, игрушки
и др.

ТОВАР ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ ИНФОРМАЦИЮ:

- наименование (полное, достоверно)
- состав
- наименование и место нахождения изготовителя
- информация об отличительных состояниях и специальной обработке продуктов (например, «молотый», «копченый», «концентрированный», «восстановленный» и др.)

Любой товар должен быть безопасным для покупателя: не причинять вред здоровью, жизни, окружающей среде при его использовании, хранении, транспортировке, уничтожении. Если для этого необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель товара обязан это донести покупателю, на этикетке! Например, указать температуру хранения, срок годности, необходимость выбросить пакет после пищевых продуктов в мусорку, специальное отделение пластика, если имеется

Товары для детей должны иметь государственный сертификат, (т.е. пройти проверку на качество и безопасность и получить разрешение на их продажу. За этим следят специальные государственные органы (Роспотребнадзор. Требования к качеству устанавливаются специальными документами ГОСТами (государственными стандартами) и СанПиНами(санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами)



11

БУДЬТЕ ОСОБЕННО ВНИМАТЕЛЬНЫ К КАЧЕСТВУ ПРОДУКТОВ, ВЕДЬ ОТ ПИТАНИЯ ЗАВИСИТ ВАШЕ ЗДОРОВЬЕ!

ВНИМАТЕЛЬНО ЧИТАЙТЕ СОСТАВ ПРОДУКТОВ (КОНСЕРВАНТЫ, ПИЩЕВЫЕ ДОБАВКИ, ГЕНЕТИЧЕСКИ МОДИФИЦИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ)

ВНИМАНИЕ!
ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ ОТРАВЛЕНИЯ, ПРОВЕРЯЙТЕ СРОК ГОДНОСТИ ПРОДУКТА.
МАГАЗИНЫ, КОТОРЫЕ ПРОДАЮТ ПРОДУКТЫ С ИСТЕКШИМ СРОКОМ ГОДНОСТИ — НАРУШАЮТ ПРАВИЛА!

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

(не только купившего, но и пользующегося приобретенным товаром)

Эти права и обязанности регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителя»

Качество товара гарантируется

Продавец должен предупреждать об имеющихся у товара недостатках как устно, так и письменно (на ценнике).

Продавец ОБЯЗАН ПРОДАТЬ КАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР.

НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР МОЖНО

- вернуть
- заменить на другой аналогичной марки
- заменить на другой, другой марки с перерасчетом цены
- соразмерно уменьшить покупную цену
- потребовать безвозмездно устранить недостатки, либо возместить стоимость их устранения в другом месте

ТОВАР НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ТОЖЕ МОЖЕТ ПОДЛЕЖАТЬ ОБМЕНУ, ЕСЛИ

- не подошел вам по размеру, форме, габаритам и т.д.,
- вы им не пользовались, имеется чек (если не сохранился нужно доказывать)
- вы «уложились» в 14-дневный срок, не считая дня покупки (выходные, праздничные дни включаются)

**Не подлежат возврату продукты, лекарственные препараты, предметы личной гигиены (зубная щетка, расческа), парфюмерия, косметика, книги, альбомы, животные, растения и др.*

Если на момент вашего обращения в магазине отсутствует аналогичный товар, покупка возвращается (оформляется акт) и в течение трех дней выплачивается ее стоимость.

ЗНАЙТЕ!

ПРИБРЕТАЯ ТОВАР НА РАСПРОДАЖЕ, ПО СНИЖЕННОЙ ЦЕНЕ ВЫ СОХРАНЯЕТЕ ВСЕ ПРАВА, ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ ЗАКОНОМ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ». ИСКЛЮЧЕНИЕ» — ТОВАР УЦЕНЕН В СВЯЗИ С ДЕФЕКТАМИ.

ВНИМАНИЕ!

ТОВАРЫ ДЛИТЕЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ (ТЕЛЕФОН, ТЕЛЕВИЗОР, ФОТОАППАРАТ, ХОЛОДИЛЬНИК И Т.Д.) ИМЕЮТ



СРОК СЛУЖБЫ	ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК	ИНСТРУКЦИЮ
изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение этого срока	В случае обнаружения брака, скрытых дефектов продавец, изготовитель бесплатно их устраняет в сервисных центрах или полностью заменяет товар. Если поломка не по вашей вине!	по использованию обязательно на русском языке

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА

СМОТРИ «УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ»

Поскольку вы еще несовершеннолетние, лучше за вас это сделают ваши родители (законные представители). А вам следует знать:

Если вы недовольны качеством обслуживания, возникла конфликтная ситуация покупатель вправе:

- попросить пригласить администратора магазина
- оставить замечание в книге «Отзывов и предложений», администрация магазина обязана их рассмотреть, оценить обоснованность претензий, письменно ответить.

Если вашему здоровью, имуществу, причинен вред **в течение установленного срока годности** (например, купили в магазине продукты, отравились ими, попали в больницу, приобретали дорогостоящие лекарства) и причиной болезни явился именно некачественный товар, вы вправе потребовать денежную компенсацию от **изготовителя**. Для этого надо:

- собрать все доказательства и обратиться с письменной претензией к изготовителю (информацию о нем продавец обязан предоставить);
- если не последовало ответа **обратиться в суд**.

Если продан товар **по истечении срока годности**, претензия предъявляется продавцу.

Если вы что-то приобретаете в автомате, а он не выдал вам сдачу, товар, просто сломался, «забрав» деньги, НЕ ПАНИКУЙТЕ обращайтесь по телефону или адресу, указанному на автомате или где-то рядом. Владелец автомата обязан разместить эту информацию.



У ПОКУПАТЕЛЯ ЕСТЬ НЕ ТОЛЬКО ПРАВА!

Бывает, что и вы наносите ущерб торговому предприятию
Знайте! В соответствии с Гражданским кодексом
Ответственность за вред, причиненный несовершеннолетним

Несут его родители
(законные
представители), если
не докажут, что вред
возник не по их вине



Несет самостоятельно,
если имеет
необходимые доходы
и в произошедшем
нет вины родителей

В МАГАЗИНЕ, ОСОБЕННО В СУПЕРМАРКЕТАХ, ГДЕ ВСЕ
ДОСТУПНО И МНОГО СОБЛАЗНОВ, НИКОГДА
НЕ ПРОВЕРЯЙТЕ СЕБЯ НА «ЛОВКОСТЬ»: УДАТСЯ ИЛИ
НЕ УДАТСЯ ОБХИТРИТЬ, ПРОНЕСТИ ТОВАР. НЕ ВОРУЙТЕ.
ЭТО УЖЕ НАЗЫВАЕТСЯ КРАЖЕЙ.

Тайное хищение имущества, стоимость которого не превышает 1000 рублей, грозит административной ответственностью (ст.7.27 Кодекса об административных правонарушениях)

Если стоимость украденного превышает 1000 рублей – это преступление (ст.158 Уголовного кодекса РФ).

ПОМНИТЕ!

ЛИЦА, ДОСТИГШИЕ 14 ЛЕТ, ЗА КРАЖУ ПРИВЛЕКАЮТСЯ
К УГОЛОВНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

ЕСЛИ ВАМ НЕТ 14 ЛЕТ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВАШИ
ДЕЙСТВИЯ НЕСУТ РОДИТЕЛИ.

НИКОГДА НЕ БЕРИТЕ ДЕНЬГИ БЕЗ ВЕДОМА РОДИТЕЛЕЙ.

**ТОЛЬКО ЧЕСТНАЯ И ДОБРОСОВЕСТНАЯ ПОКУПКА
ПРИНОСИТ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ И РАДОСТЬ!**

ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

**УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА
ПО КРАСНОДАРСКОМУ КРАЮ
8 (861) 259-36-86**

**КРАСНОДАРСКАЯ КРАЕВАЯ АССОЦИАЦИЯ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
8 (861) 255-01-60**



**350063, г. КРАСНОДАР, ул. СОВЕТСКАЯ, 35.
ТЕЛ./ФАКС (861) 268-41-17
E-MAIL: UPRKK1@LIST.RU**