Министерством торговли и услуг Республики Башкортостан в рамках реализации государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», соисполнителями которой являются и органы местного самоуправления, изготовлены обучающие анимированные видеоролики и справочные материалы за 2022 год по актуальным вопросам защиты прав потребителей.

Доступные ссылки для скачивания:

1. Видеоролик - Федеральный закон о потребительском кредите [https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9425/;](https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9425/)
2. Видеоролик - Вам оказали работу или услугу ненадлежащего качества? [https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9426/;](https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9426/)
3. Видеоролик - Защита прав потребителей при покупке товаров в интернет- магазинах - [https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9427/;](https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9427/)
4. Видеоролик - Возврат товара ненадлежащего качества [https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9428/;](https://trade.bashkortostan.ru/presscenter/video/9428/)
5. Справочник потребителя 2022 - [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450150/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450150/)
6. Буклеты -<https://trade.bashkortostan.ru/activity/16538/>
	1. Приобретение товаров дистанционным способом - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450137/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450137/)
	2. Что должен знать потребитель об обмене (возврате) товара надлежащего качества? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/45 0139/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450139/)
	3. Недобросовестная практика в сфере финансов - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450140/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450140/)
	4. Как вернуть или обменять товар, купленный в кредит? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450141/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450141/)
	5. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450143/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450143/)
	6. Авто кредит. Что следует знать потребителю-заемщику? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450144/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450144/)
	7. Что должен знать потребитель о своих правах при обнаружении в товаре недостатков? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450145/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450145/)
	8. Права потребителя при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450146/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450146/)
	9. Права потребителя при нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450147/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450147/)
	10. Потребительский кредит: вопросы и ответы - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450148/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450148/)
7. Памятки - [https://trade.bashkortostan.ru/activity/1868/:](https://trade.bashkortostan.ru/activity/1868/)
	1. Автокредит. Что следует знать потребителю-заемщику? [https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/414892/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/414892/)
	2. \_Кредитные каникулы-2022. Вопросы и ответы [https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/414899/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/414899/)
	3. Микрофинансовые организации. Отличия микрофинансовой компании (МФК) от микрокредитной компании (МКК) - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/443207/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/443207/)
	4. Ключевая ставка. Что это такое? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/443204/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/other/443204/)
	5. Приобретение товаров дистанционным способом - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450117/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450117/)
	6. Что должен знать потребитель об обмене (возврате) товара надлежащего качества? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450118/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450118/)
	7. Недобросовестная практика в сфере финансов - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450119/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450119/)
	8. Как вернуть или обменять товар, купленный в кредит? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450120/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450120/)
	9. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450121/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450121/)
	10. Что должен знать потребитель о своих правах при обнаружении в товаре недостатков? - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450125/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450125/)
	11. Права потребителя при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450126/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450126/)
	12. Права потребителя при нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450128/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450128/)
	13. Потребительский кредит: вопросы и ответы - 2022 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450129/;](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/450129/)
	14. Финансовый омбудсмен: вопросы и ответы - 2023 [https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/467113/.](https://trade.bashkortostan.ru/documents/active/467113/)

Также сообщаем, что на портале по защите прав потребителей Республики Башкортостан [(https://portalzpp02.ru/)](https://portalzpp02.ru/) предусмотрена возможность узнать свой уровень знаний в области защиты прав потребителей и пройти тестирование [(https://portalzpp02.ru/kurs/)](https://portalzpp02.ru/kurs/), в режиме онлайн подготовить претензии[(https://portalzpp02.ru/new-claim/)](https://portalzpp02.ru/new-claim/). скачать исковые потребителей [(https://portalzpp02.ru/new-](https://portalzpp02.ru/new-claim/lawsuit.php) [claim/lawsuit.php)](https://portalzpp02.ru/new-claim/lawsuit.php). В разделе «Онлайн жалобная книга» [(https://portalzpp02.ru/complaint-](https://portalzpp02.ru/complaint-book/) [book/)](https://portalzpp02.ru/complaint-book/) имеется обратная связь, позволяющая гражданам получить в онлайн-режиме консультации по интересующим вопросам в области защиты прав потребителей.