

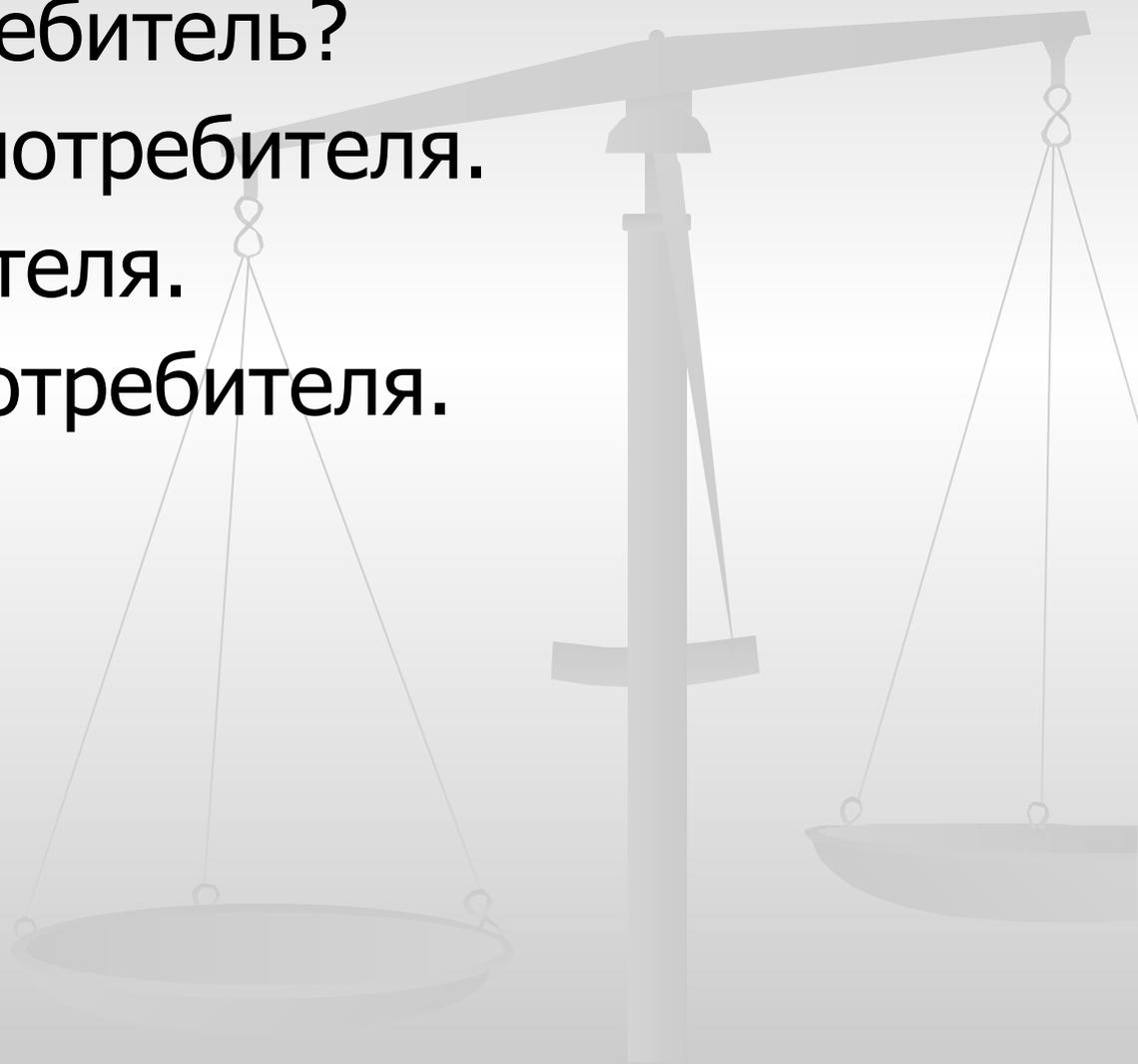
Тема урока:

Права потребителей.



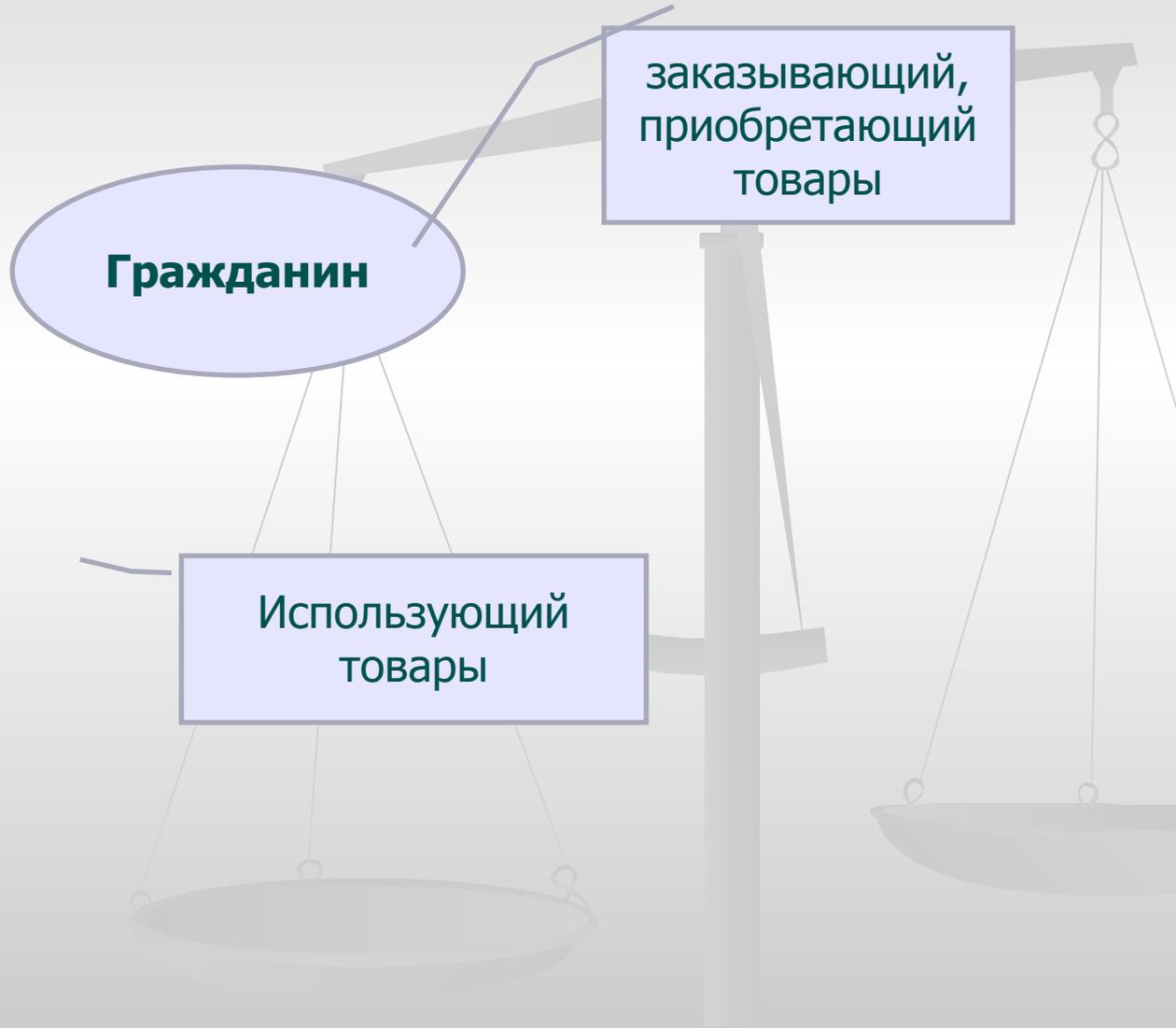
План урока:

- Кто такой потребитель?
- НПА о правах потребителя.
- Права потребителя.
- Защита прав потребителя.



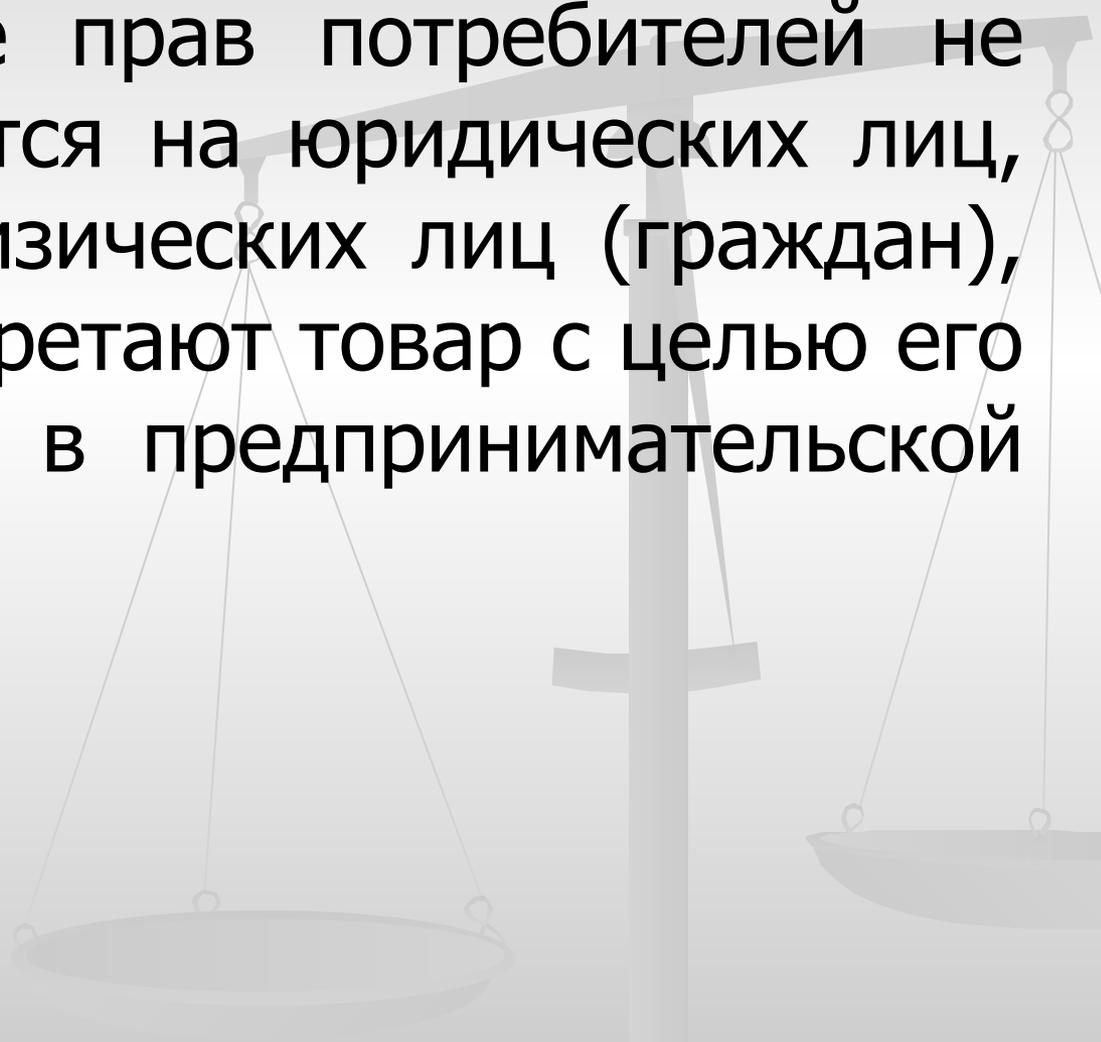
Потребитель

имеющий
намерение
заказать или
приобрести
товар



Внимание!

Закон о защите прав потребителей не распространяется на юридических лиц, а также на физических лиц (граждан), которые приобретают товар с целью его использования в предпринимательской деятельности.



Словарь темы

■ **Потребитель** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

■ **Изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

■ **Исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

■ **Продавец** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

■ **Стандарт** – государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

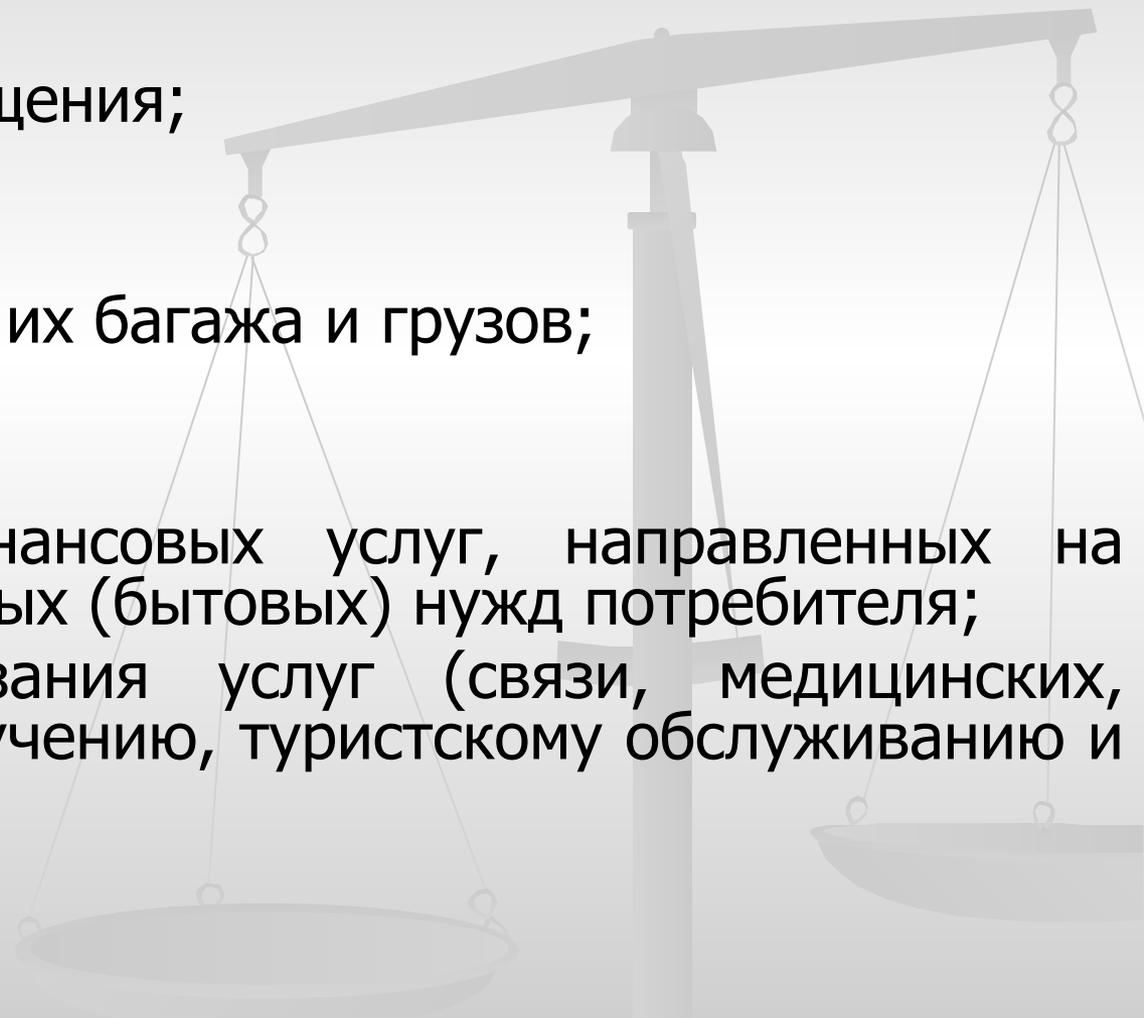
■ **Недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

■ **Существенный недостаток товара (работы, услуги)** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

■ **Безопасность товара (работы, услуги)** – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

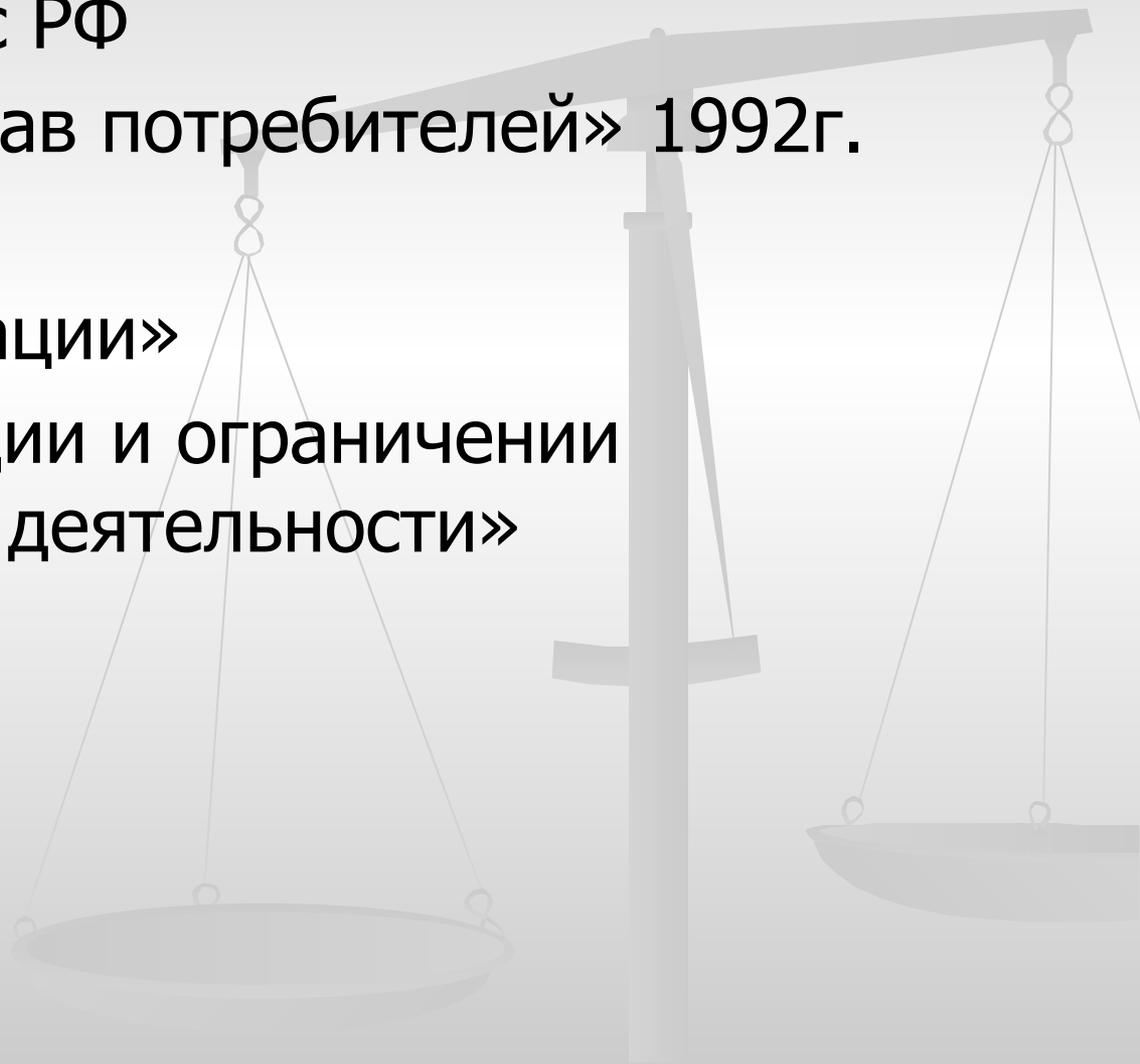
Права потребителя возникают при заключении договоров:

- - купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи;
- - продажи недвижимости;
- - энергоснабжения;
- - найма жилого помещения;
- - подряда;
- - проката;
- - перевозки граждан, их багажа и грузов;
- - комиссии;
- - хранения;
- - на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя;
- - возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных).



Система законодательства по защите прав потребителей

- Гражданский кодекс РФ
- Закон «О защите прав потребителей» 1992г.
- Закон «О рекламе»
- Закон «О сертификации»
- Закон «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности»



Какое право потребителя нарушено? Группа 1

Решил заяц построить себе избушку, заказав проект в фирме «Ни кола, ни двора». В назначенный срок строительные материалы были доставлены. Но, приступив к сборке, заяц обнаружил, что чертежи и инструкции по сборке отсутствуют.

Право на информацию о товаре



На ценниках должны быть указаны следующие реквизиты:

1) на продовольственные товары:

- для весовых товаров - наименование товара, сорт (на товары, имеющие сорт), цена за 1 кг или 100 г;
- для товаров, продаваемых в розлив, - наименование товара, цена за единицу емкости или отвеса;
- для и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цена за фасовку.

**Яблоки
1 кг-85р.**

- расфасованные непосредственно в предприятиях торговли, - наименование товара, вес и цена за фасовку (во вкладыше или на упаковке);

2) на непродовольственные товары:

- наименование товара, сорт (для товаров, имеющих сортность), цена за 1 кг, 1 л или 1 штуку;
- для мелких штучных товаров (парфюмерия, галантерея и т.п.) - наименование товара и цена.

**Печенье
245гр. – 38руб.50коп.**

Какое право потребителя нарушено? Группа 2

Мальвина обратила внимание на сумку в фирме «Три желания». На вопрос о цене ей ответили, что сумка продается только в комплекте с перчатками и косметичкой. Сумка стоит 500 золотых, перчатки 400, а косметичка - 200. Какое право потребителя нарушено?

Право на выбор

Какое право потребителя нарушено? Группа 3

Придя домой, Карабас Барабас выпил лекарство и ему стало плохо. Он с ужасом обнаружил, что лекарство из пиявок, купленное им у Дуремара, имеет истекший срок годности.

Право на качество товара и
безопасность

Срок годности - это период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению, он является одним из показателей качества товара.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности на:

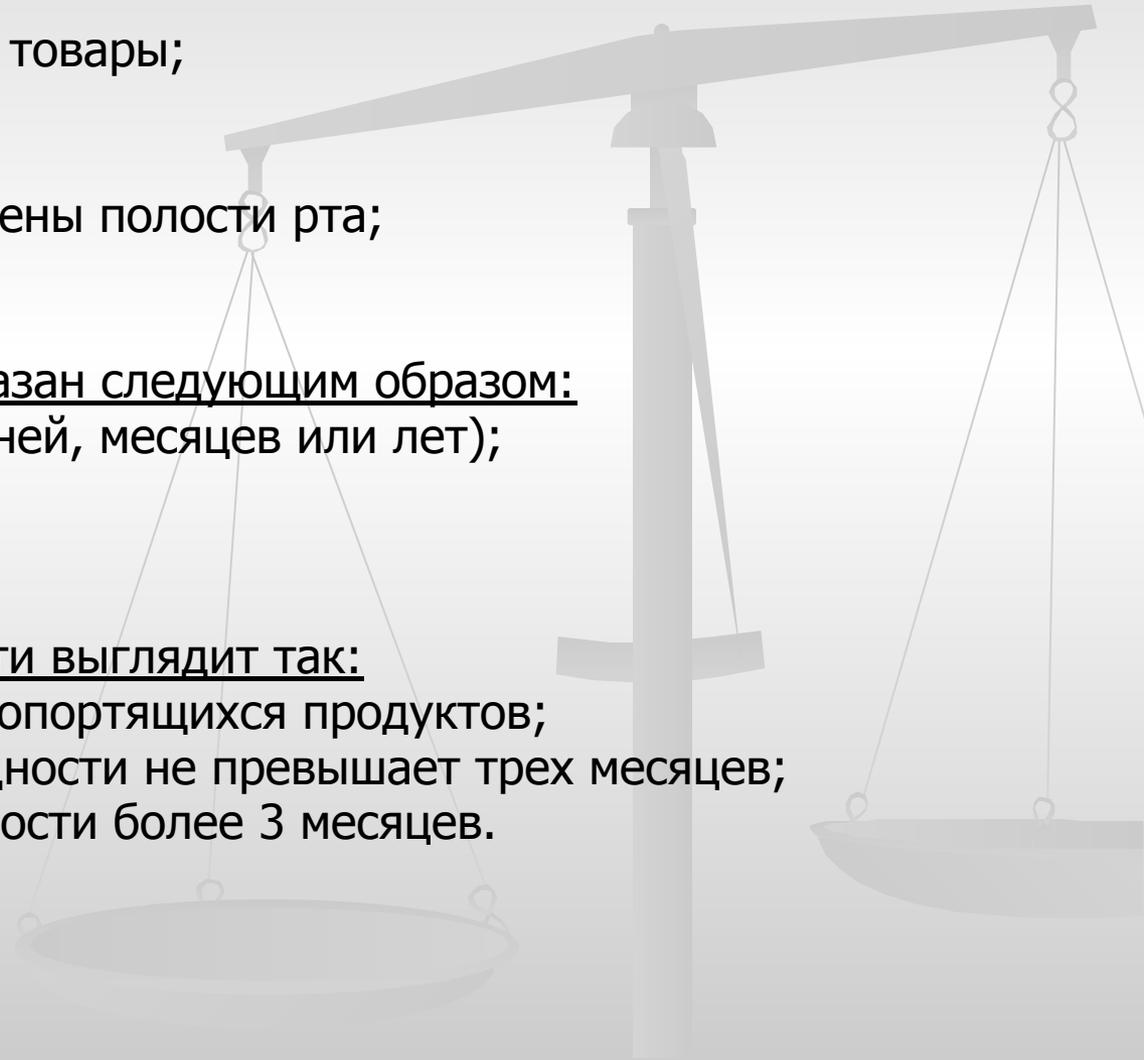
- продукты питания;
- парфюмерно-косметические товары;
- медикаменты;
- товары бытовой химии;
- средства и изделия для гигиены полости рта;
- табачные изделия.

Срок годности может быть указан следующим образом:

- годен в течение (часов, дней, месяцев или лет);
- годен до (дата);
- использовать до (дата).

Дата окончания срока годности выглядит так:

- час, день и месяц - для скоропортящихся продуктов;
- день и месяц - если срок годности не превышает трех месяцев;
- месяц и год - если срок годности более 3 месяцев.



Какое право потребителя нарушено? Группа 4

Волк приобрел тур на экстремальную рыбалку в агентстве «Лис и К», в результате которого он лишился хвоста. Волк решил обратиться в суд с иском на агентство, но ему отказали в иске, так как Лис был очень хитрым и доказать его вину невозможно.

Право на
компенсацию ущерба



Способы защиты

Закон предусматривает возможность предъявления требований по поводу недоброкачественного товара по выбору потребителя либо к изготовителю, либо к продавцу, либо к организациям, выполняющим их функции.

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, при условии, что об этом недостатке он не был предупрежден заранее, **вправе по своему выбору потребовать** от продавца:

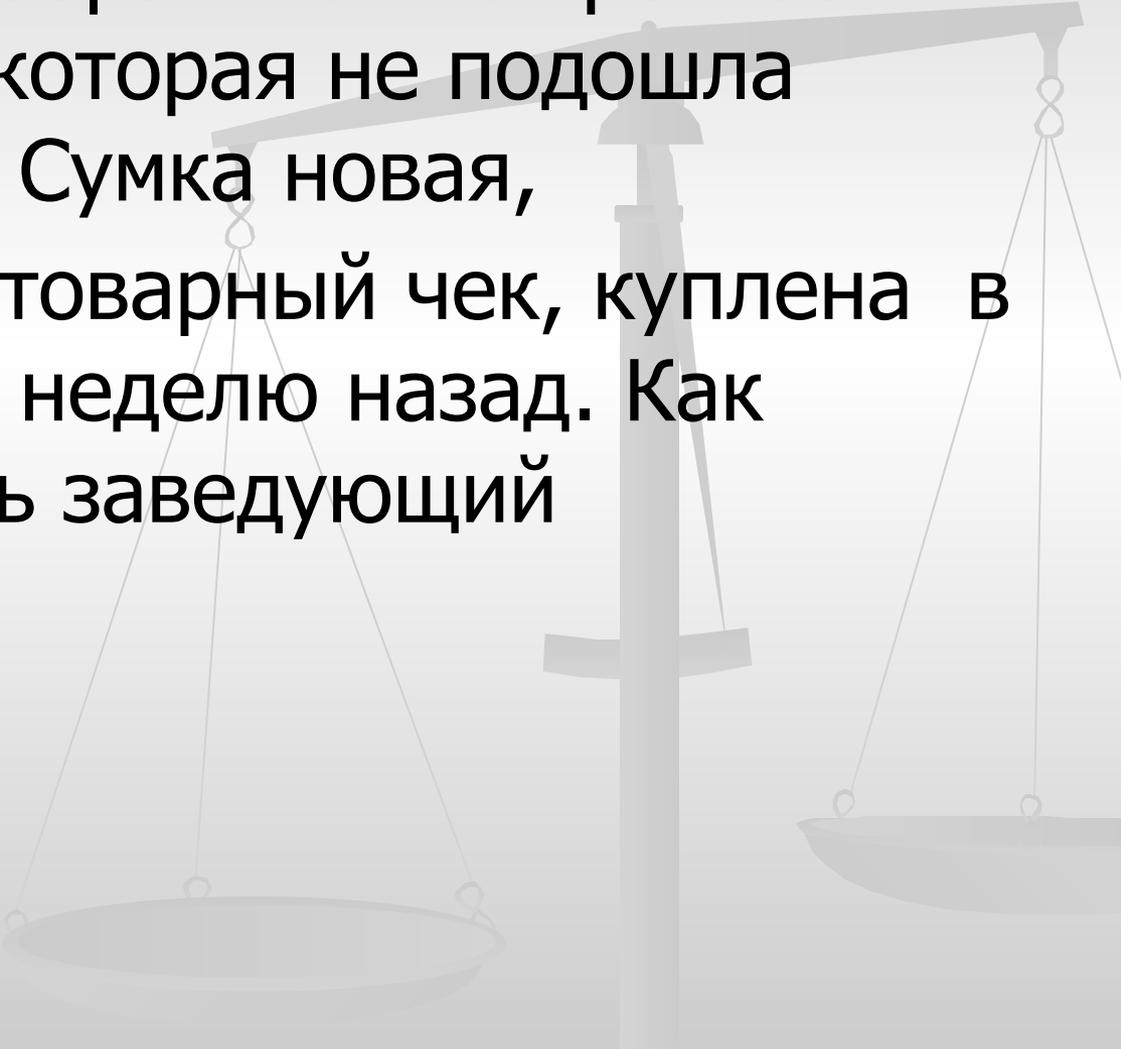
- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление самим потребителем или третьим лицом;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи.

A faint, light gray background image of a balance scale is visible. The scale is tilted, with the right pan being lower than the left pan. The text is overlaid on the scale's beam and pans.

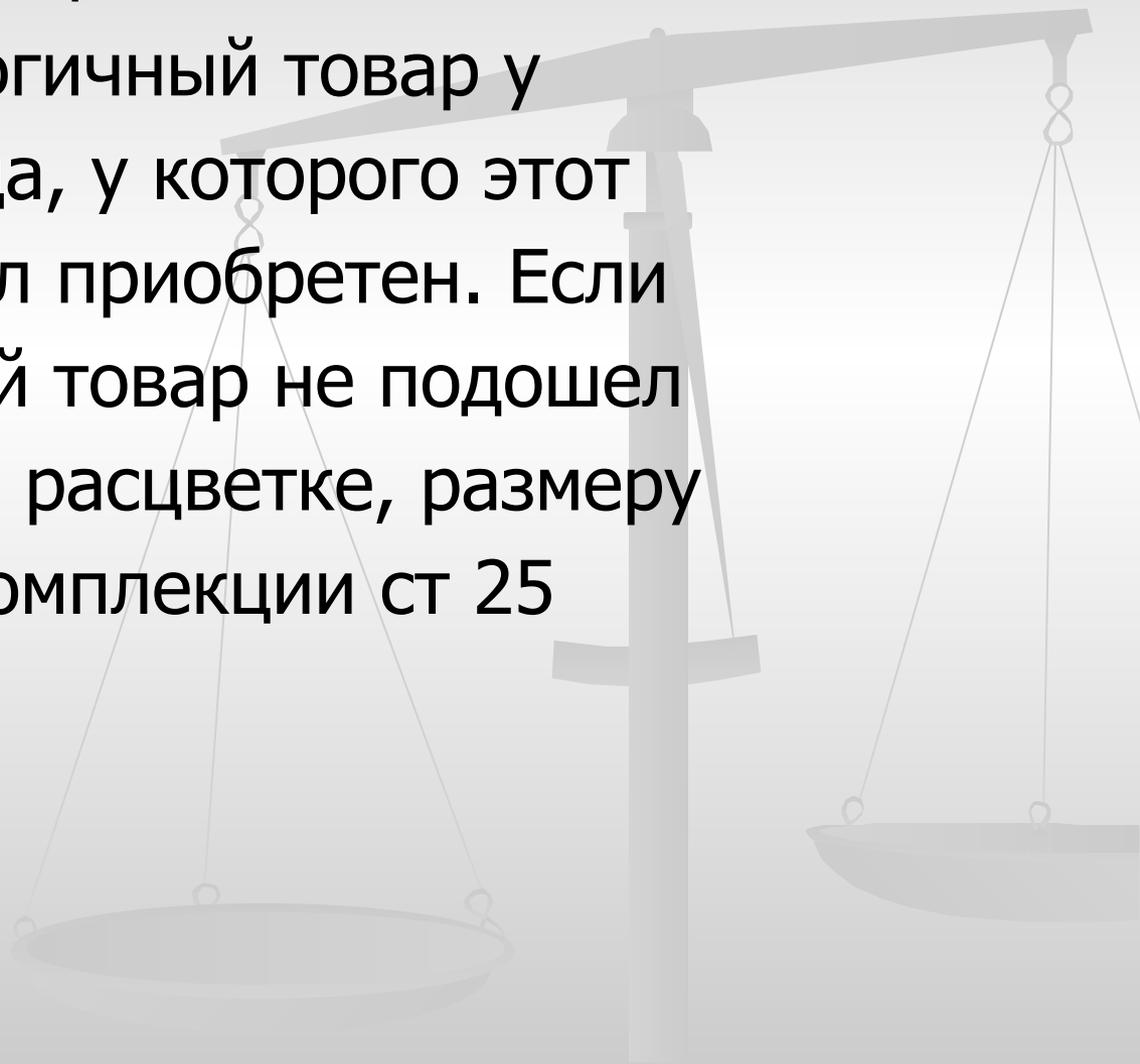
Давайте
разберемся!!!!

Группа 1

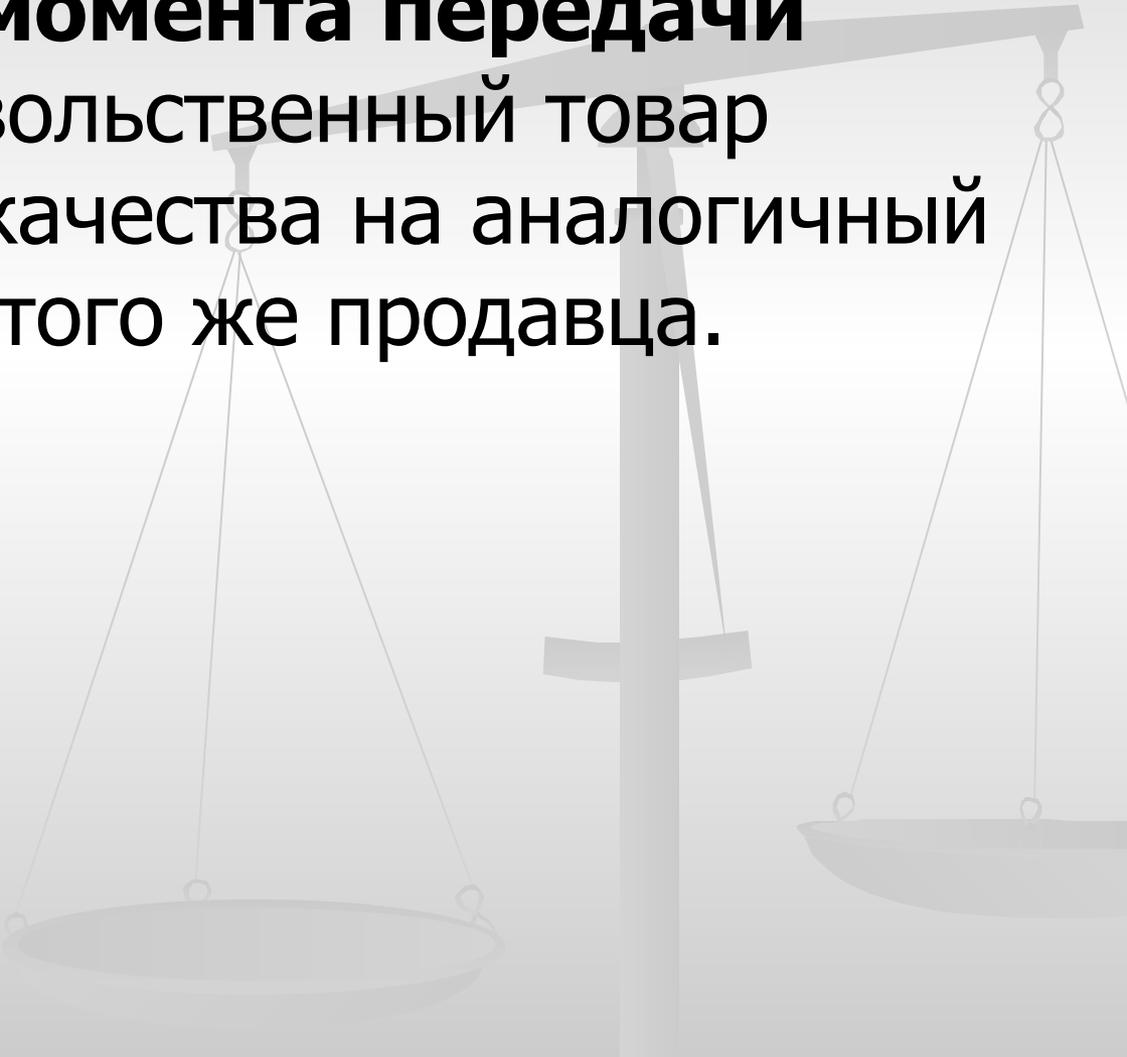
Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая, сохранен ярлык, товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад. Как должен поступить заведующий магазином?



Потребитель вправе обменять
непродовольственный товар
надлежащего качества на
аналогичный товар у
продавца, у которого этот
товар был приобретен. Если
указанный товар не подошел
по форме, расцветке, размеру
или комплектации ст 25

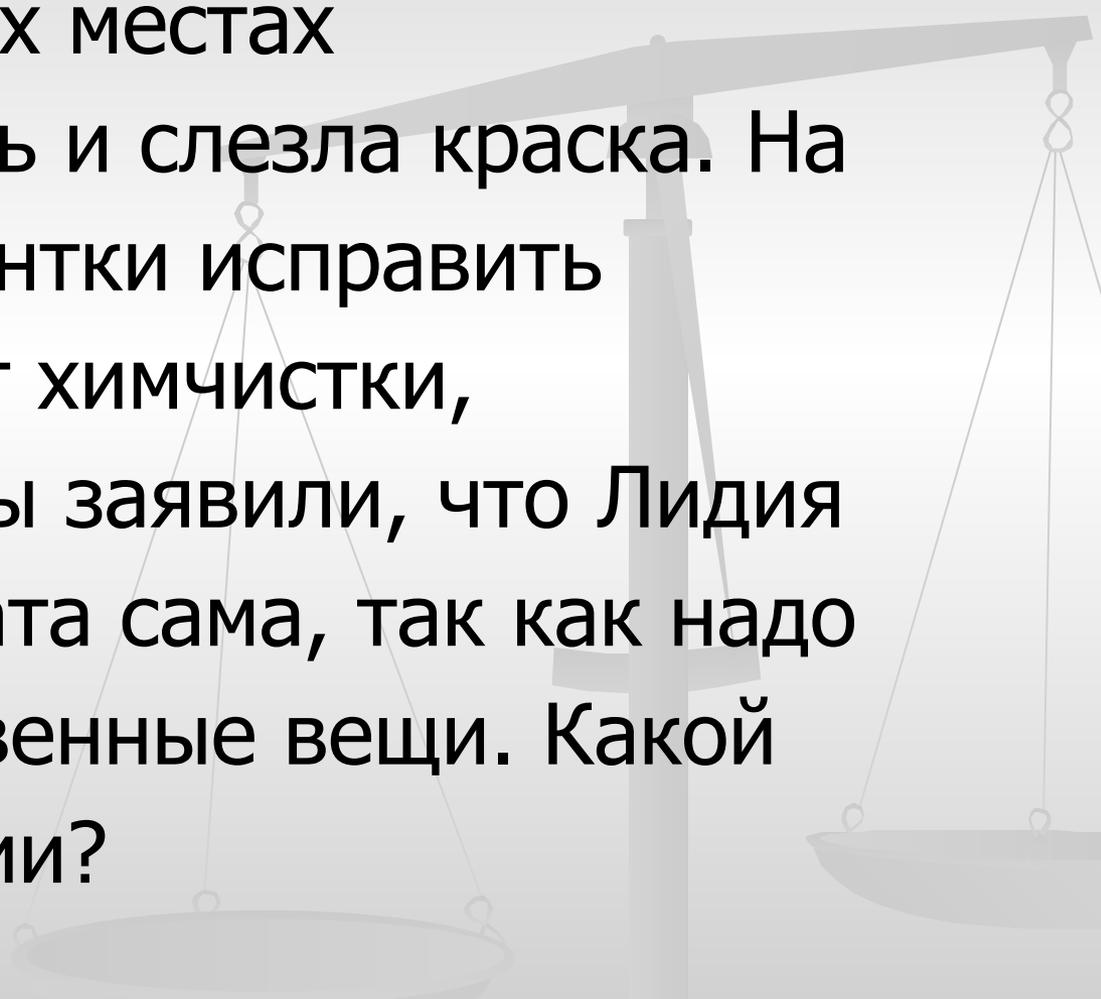


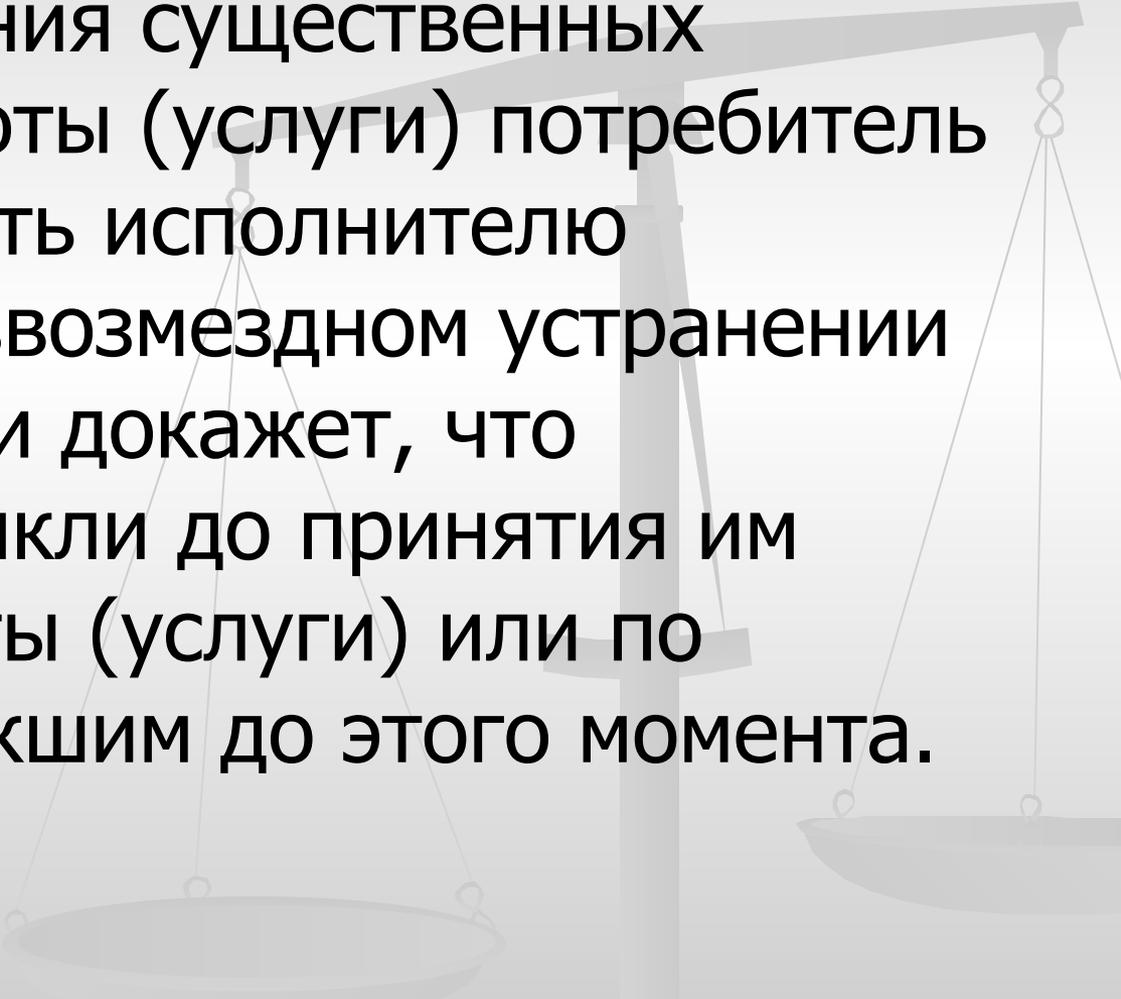
Потребителю предоставлено право
обменять в течение
14 дней с момента передачи
непродовольственный товар
надлежащего качества на аналогичный
товар у того же продавца.



Группа 2

Лидия Ивановна отдала в химчистку плащ из тонкой кожи. После чистки вещь в некоторых местах деформировалась и слезла краска. На требование клиентки исправить ситуацию за счет химчистки, работники фирмы заявили, что Лидия Ивановна виновата сама, так как надо покупать качественные вещи. Какой выход из ситуации?

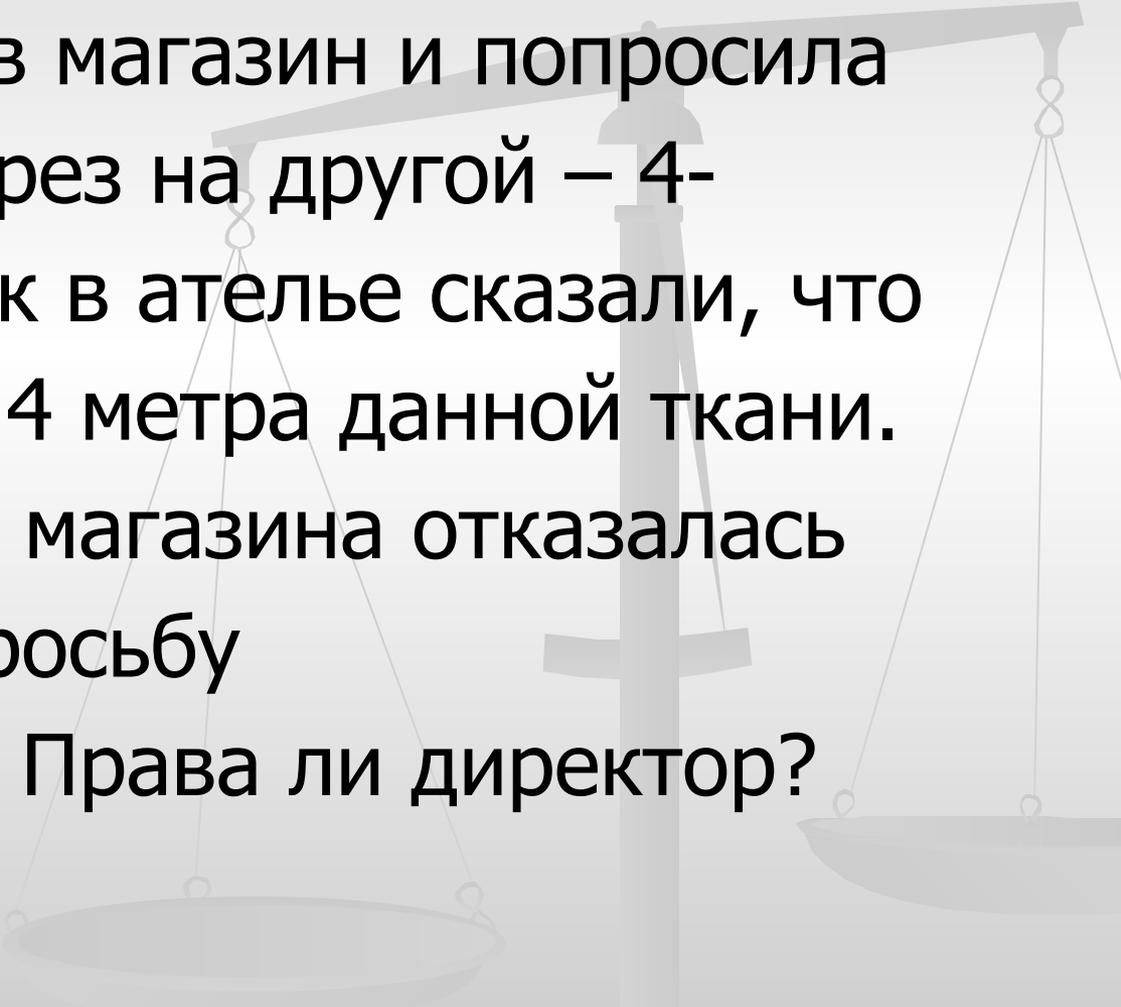




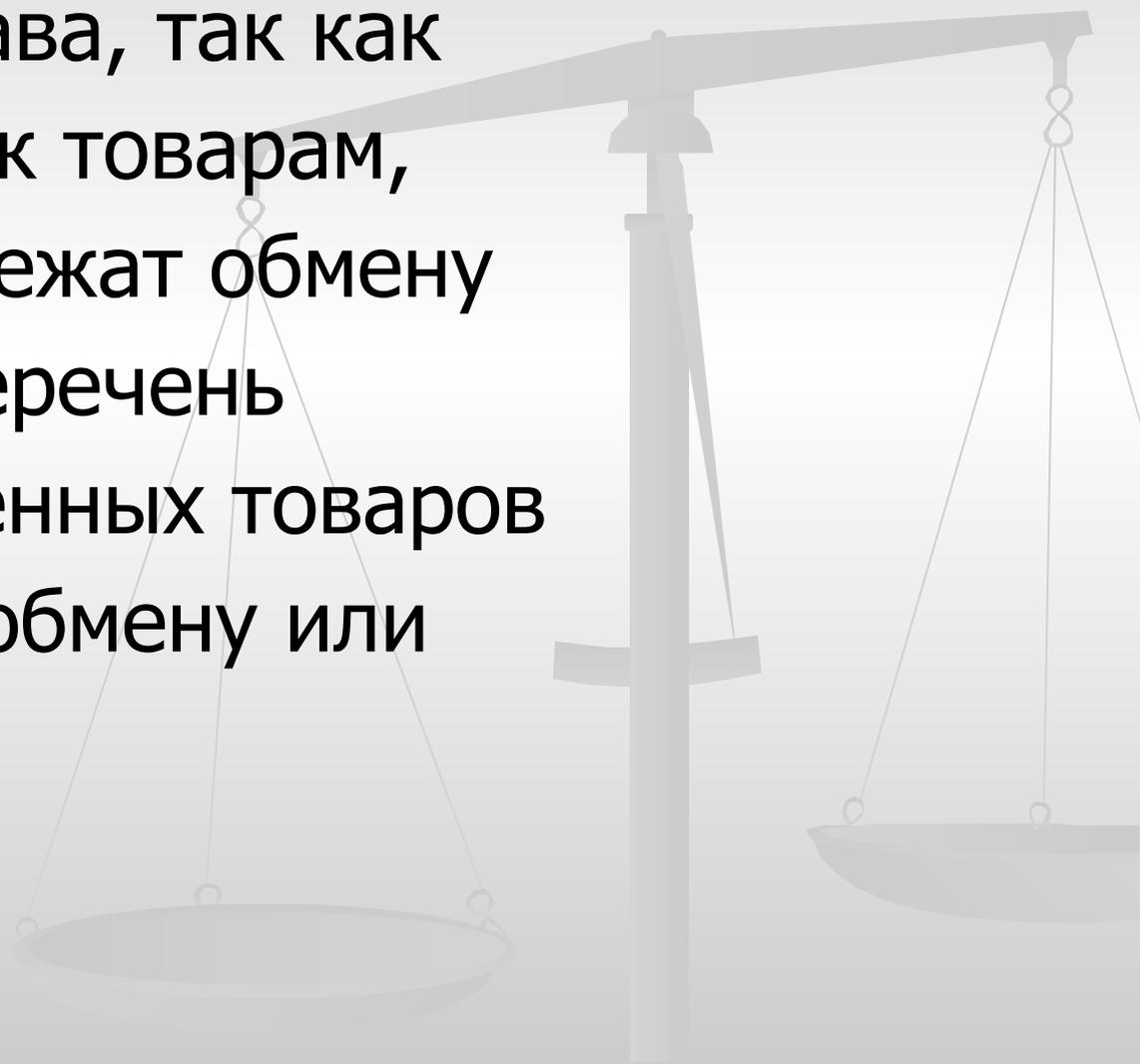
В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Группа 3

5 мая покупательница Дымова купила в магазине 3,5 метра шерстяной ткани. 7 мая она пришла в магазин и попросила обменять этот отрез на другой – 4-метровый, так как в ателье сказали, что на пальто нужно 4 метра данной ткани. Однако директор магазина отказалась удовлетворить просьбу покупательницы. Права ли директор?

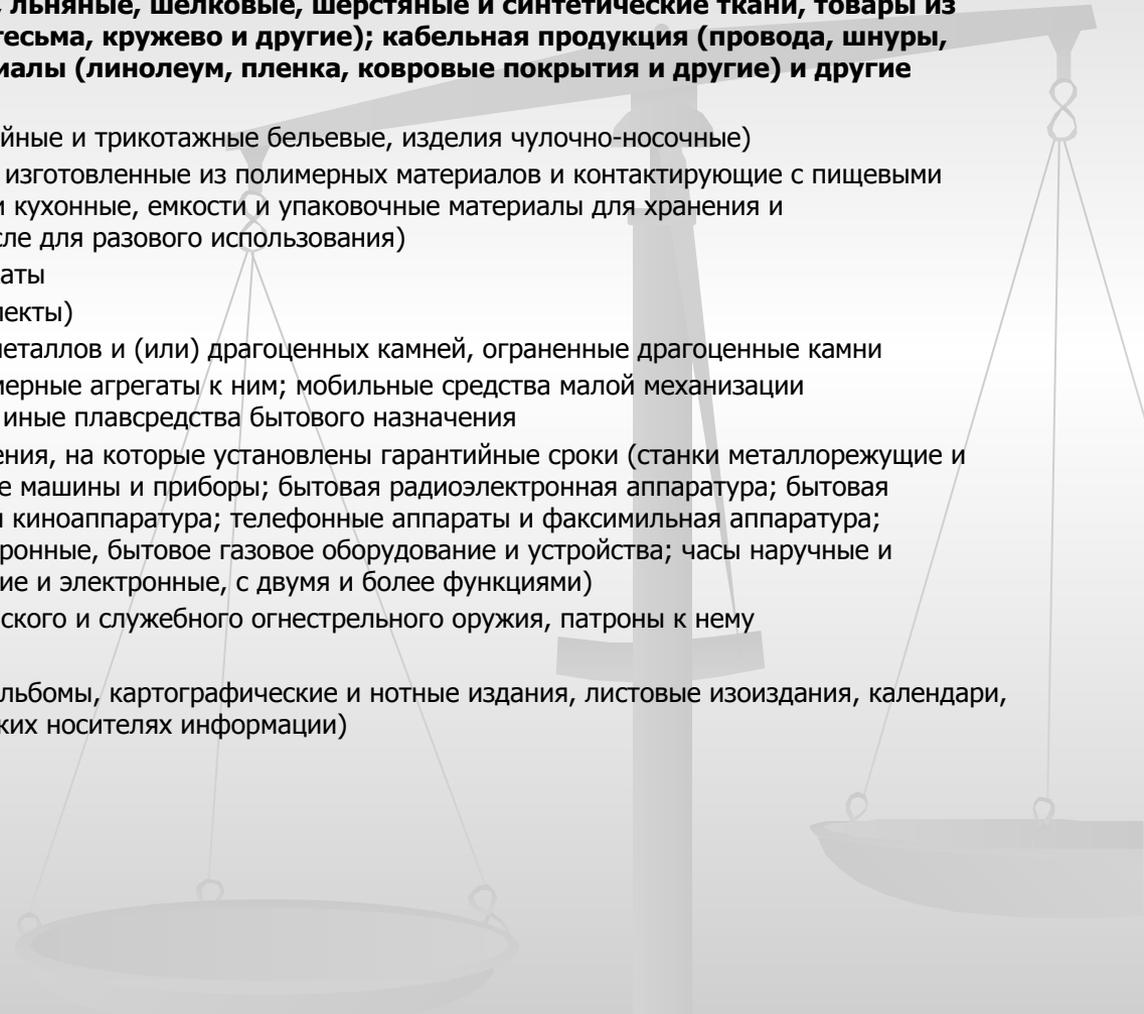


Да, директор права, так как
ткани относятся к товарам,
которые не подлежат обмену
или возврату (Перечень
непродовольственных товаров
не подлежащих обмену или
возврату...)



Не подлежат обмену и возврату

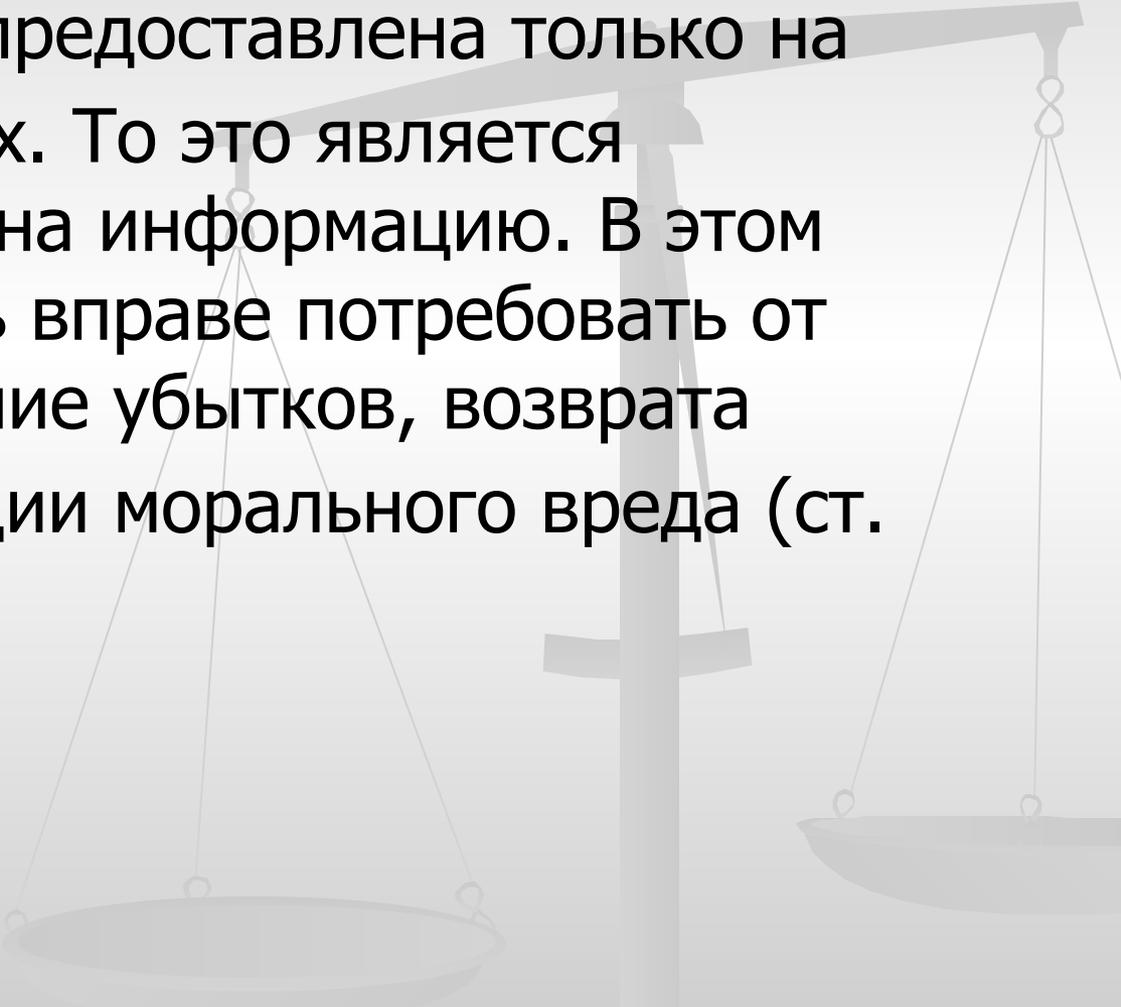
- 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
- 2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
- 3. Парфюмерно-косметические товары
- 4. **Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж**
- 5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
- 6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
- 7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
- 8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
- 9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
- 10. Автомобили и мототехника, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
- 11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)
- 12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
- 13. Животные и растения
- 14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)



Группа 4

Покупатель приобрел книжный шкаф в мебельном магазине. Мебель в разобранном виде вместе с инструкцией по сборке ему доставили на дом. Инструкция содержала картинки по сборке и была выполнена на 6 языках, кроме русского. Покупатель произвел сборку шкафа, но неправильно прикрепил уголки задней стенки. В результате шкаф упал вместе с книгами, часть из которых была порвана, а также разбились стеклянные двери шкафа. Охарактеризуйте права покупателя и ответственность продавца в данном случае.

В соответствии со ст. 8 и 10 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на информацию о товарах, так как такая информация была предоставлена только на иностранных языках. То это является нарушением права на информацию. В этом случае потребитель вправе потребовать от продавца возмещение убытков, возврата товара и компенсации морального вреда (ст. 12,14)



Доказательства

Товарный, кассовый чеки - **документы, подтверждающие факт заключения договора купли-продажи товара.**

- ! Отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на **свидетельские показания** в подтверждение заключения договора и его условий и не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Проверим себя





1	Как называется период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению?	1) срок хранения 2) срок годности 3) гарантийный срок 4) срок реализации
---	---	---



2	В какой срок покупатель может обменять обувь, которая не подошла ему по размеру?	1) в день покупки 2) в течение 7 дней 3) в течение 14 дней 4) в течение 1 месяца
---	--	---

3

В какой срок потребитель может обратиться с требованием по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы?

1) в течение гарантийного срока службы

2) по истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков

3) в течение 10 лет

4) в течение 20 дней со дня предъявления требований покупателя



4

Назовите условия обмена
непродовольственных товаров
надлежащего качества на аналогичный
товар

1) если товар куплен в данном
магазине и это подтверждается
товарным или кассовым чеком

2) если товар не был в
употреблении, сохранен его
товарный вид,
потребительские свойства

3) в течение 14 дней, не считая
дня покупки

4) в течение 20 дней, не считая
дня покупки

5 Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества

1) безвозмездное устранение недостатков

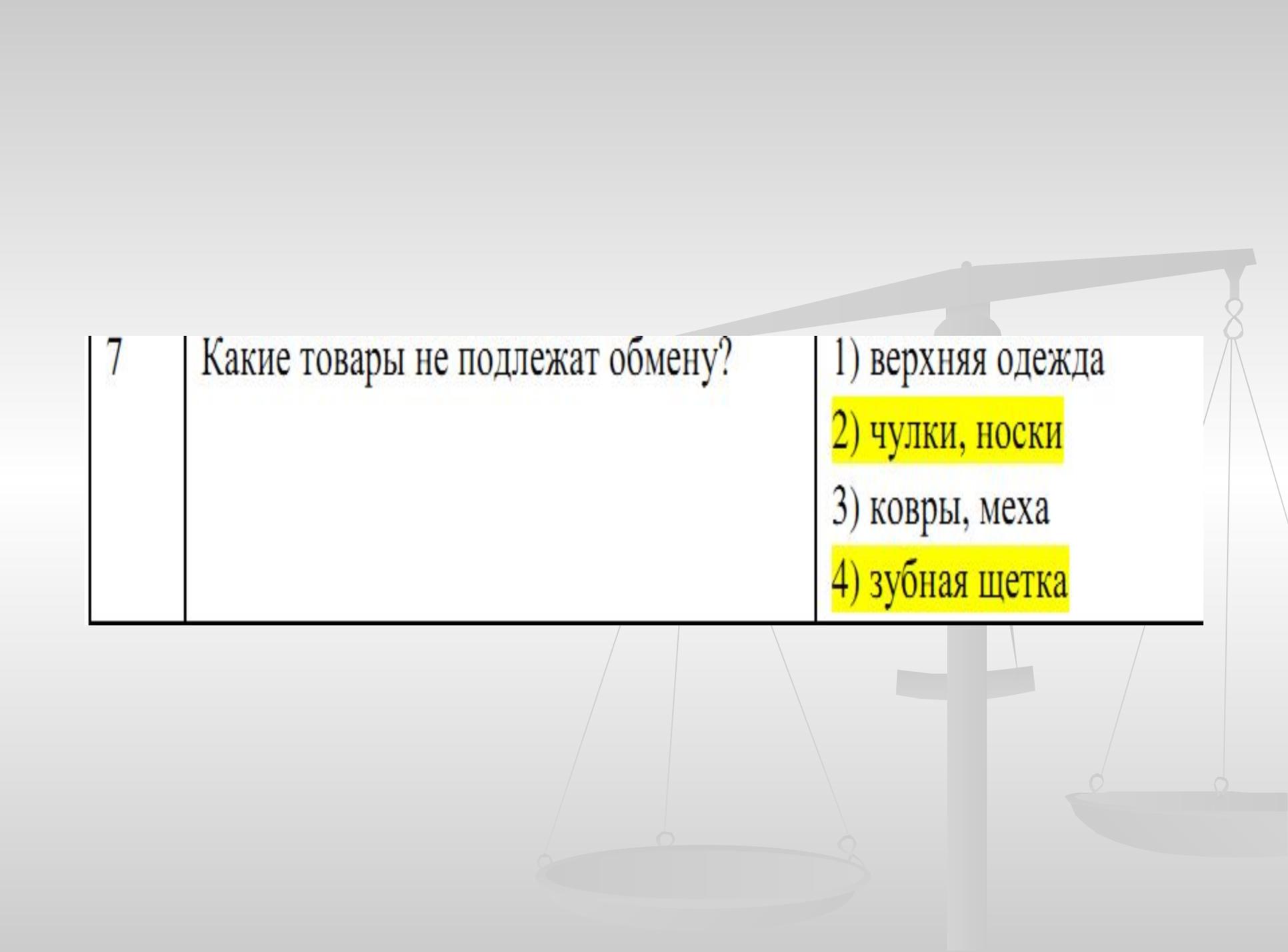
2) замена на другой более дорогой товар

3) замена на товар аналогичной или другой марки

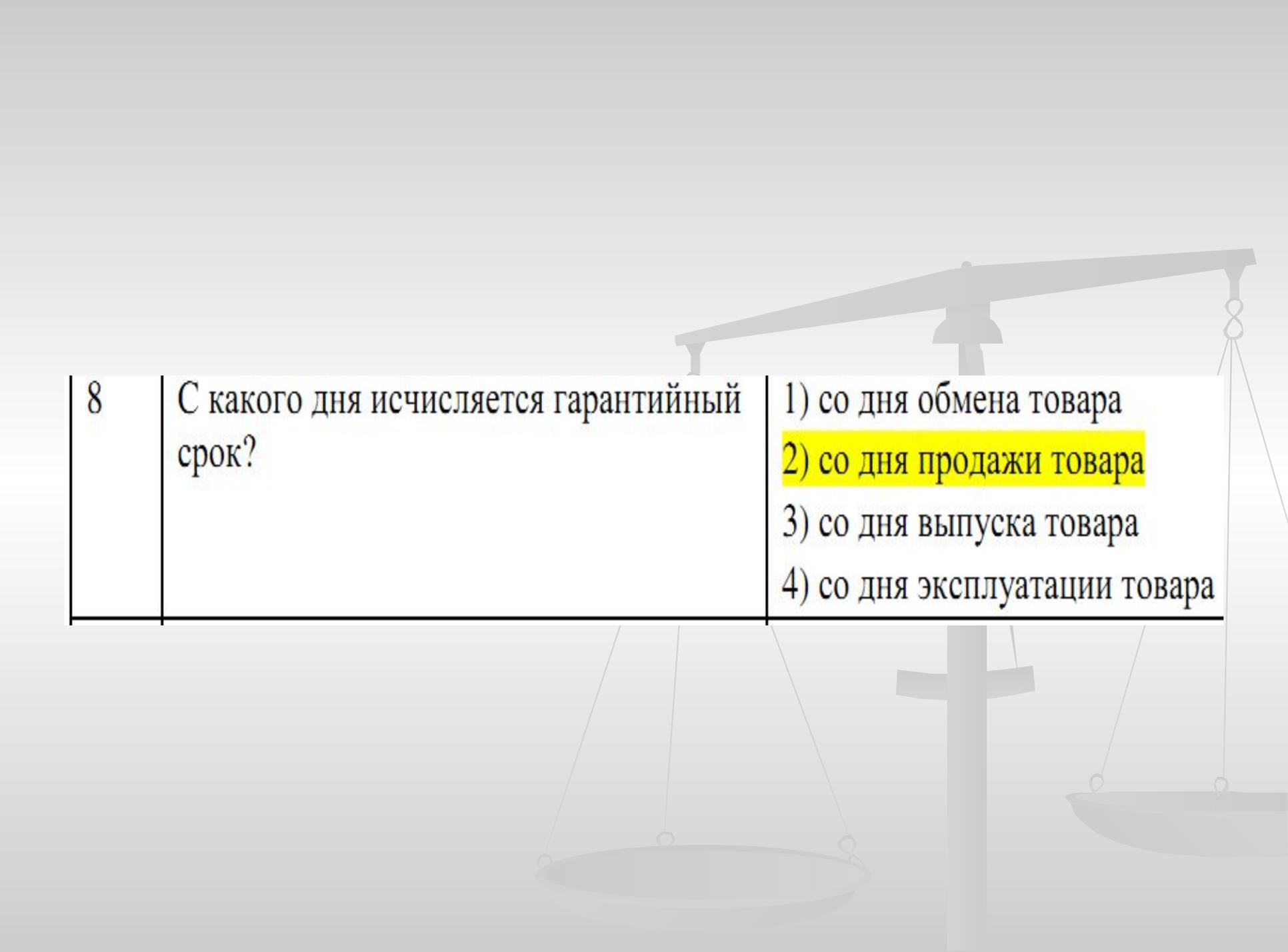
4) расторжение договора и возврат денег



6	В какие сроки потребитель может предъявить требования в отношении недостатков сезонных товаров?	1) в течение 20 дней со дня покупки сезонных товаров 2) в течение 14 дней со дня наступления сезона 3) с момента покупки сезонных товаров 4) с момента наступления
		сезона



7	Какие товары не подлежат обмену?	1) верхняя одежда 2) чулки, носки 3) ковры, меха 4) зубная щетка
---	----------------------------------	---



8	С какого дня исчисляется гарантийный срок?	<ol style="list-style-type: none">1) со дня обмена товара2) со дня продажи товара3) со дня выпуска товара4) со дня эксплуатации товара
---	--	---

9

В какие сроки недостатки, обнаруженные в товаре должны быть устранены продавцом или гарантийной мастерской?

1) в течение гарантийного срока

2) незамедлительно

3) в течение месяца

4) в течение срока, определенного соглашением сторон, но не более 20 дней

10	В какие сроки продавец обязан заменить товар ненадлежащего качества?	<ol style="list-style-type: none">1) в течение 7 дней2) в течение 20 дней, если требуется дополнительная проверка качества товара3) в течение месяца, если товар для обмена отсутствует4) по договору с покупателем
----	--	--

11	Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера, и в какой срок	<ol style="list-style-type: none">1) обмену и возврату не подлежит2) в течение 14 дней при наличии опломбированного ярлыка3) в течение 14 дней, если изделие не было в употреблении и сохранился чек4) в течение 7 дней при наличии сертификата
----	--	--