

Тема урока:

**Права потребителей.**



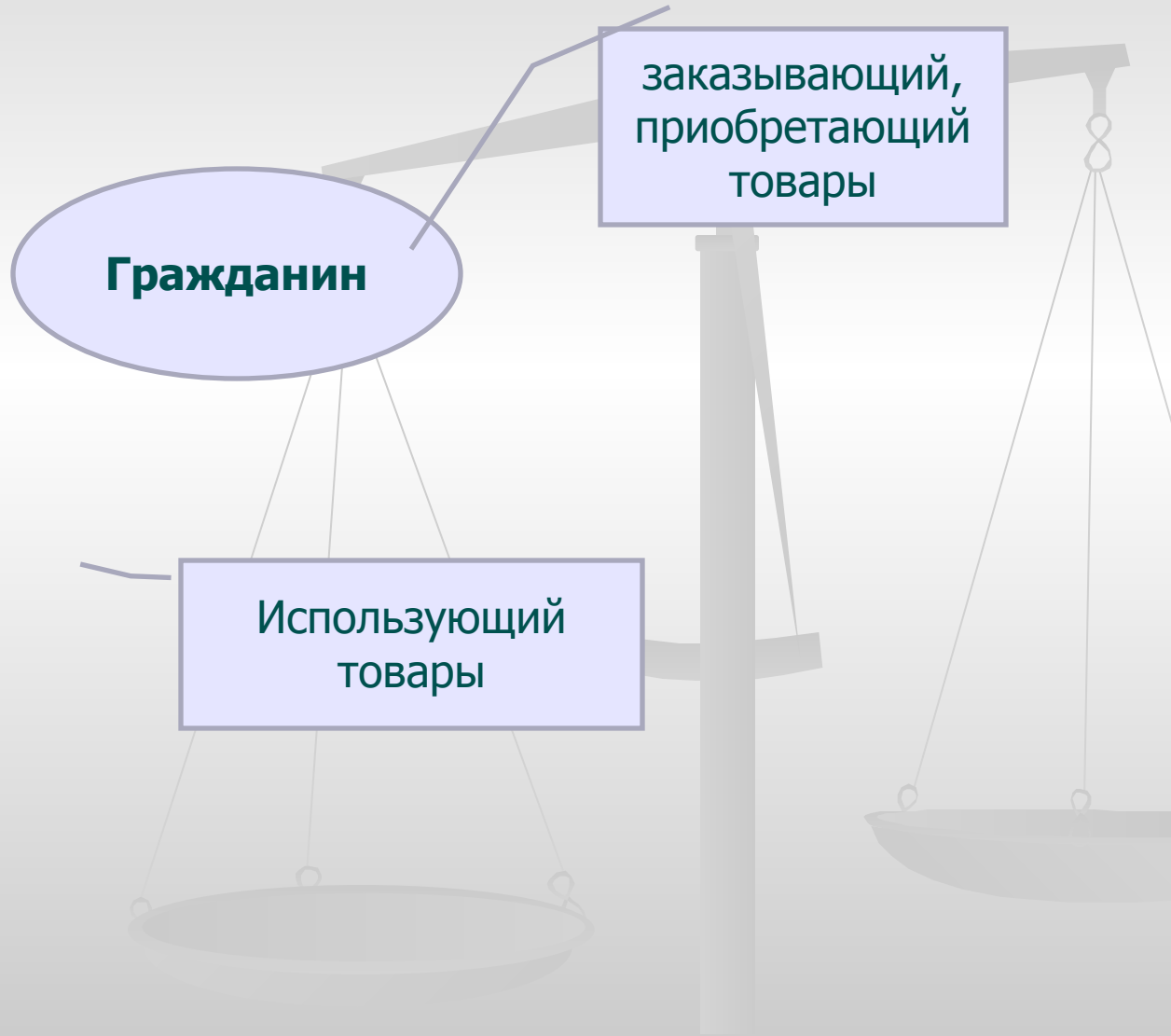
# План урока:

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



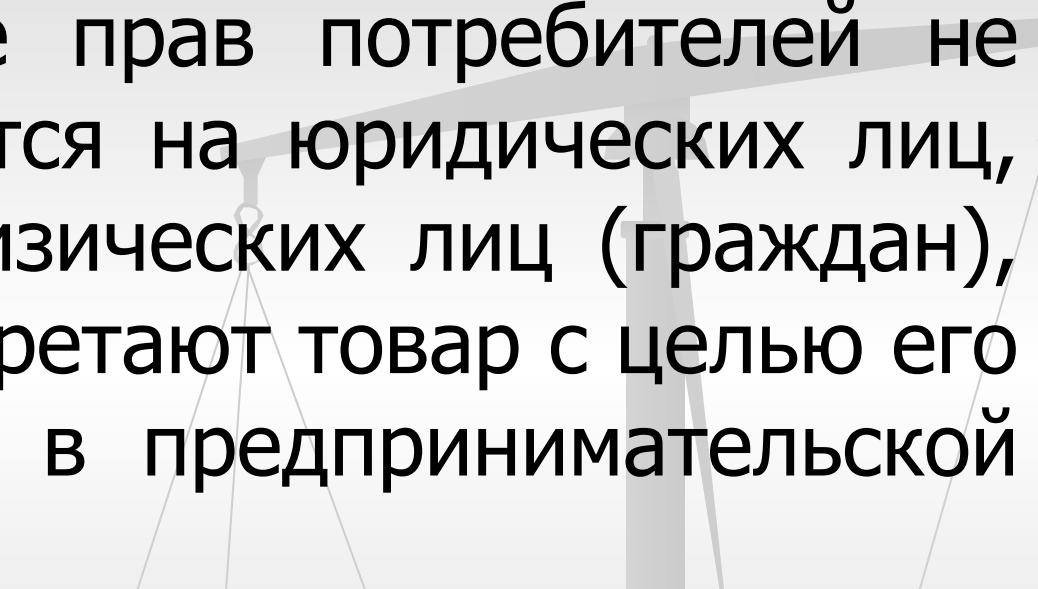
# Потребитель

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).

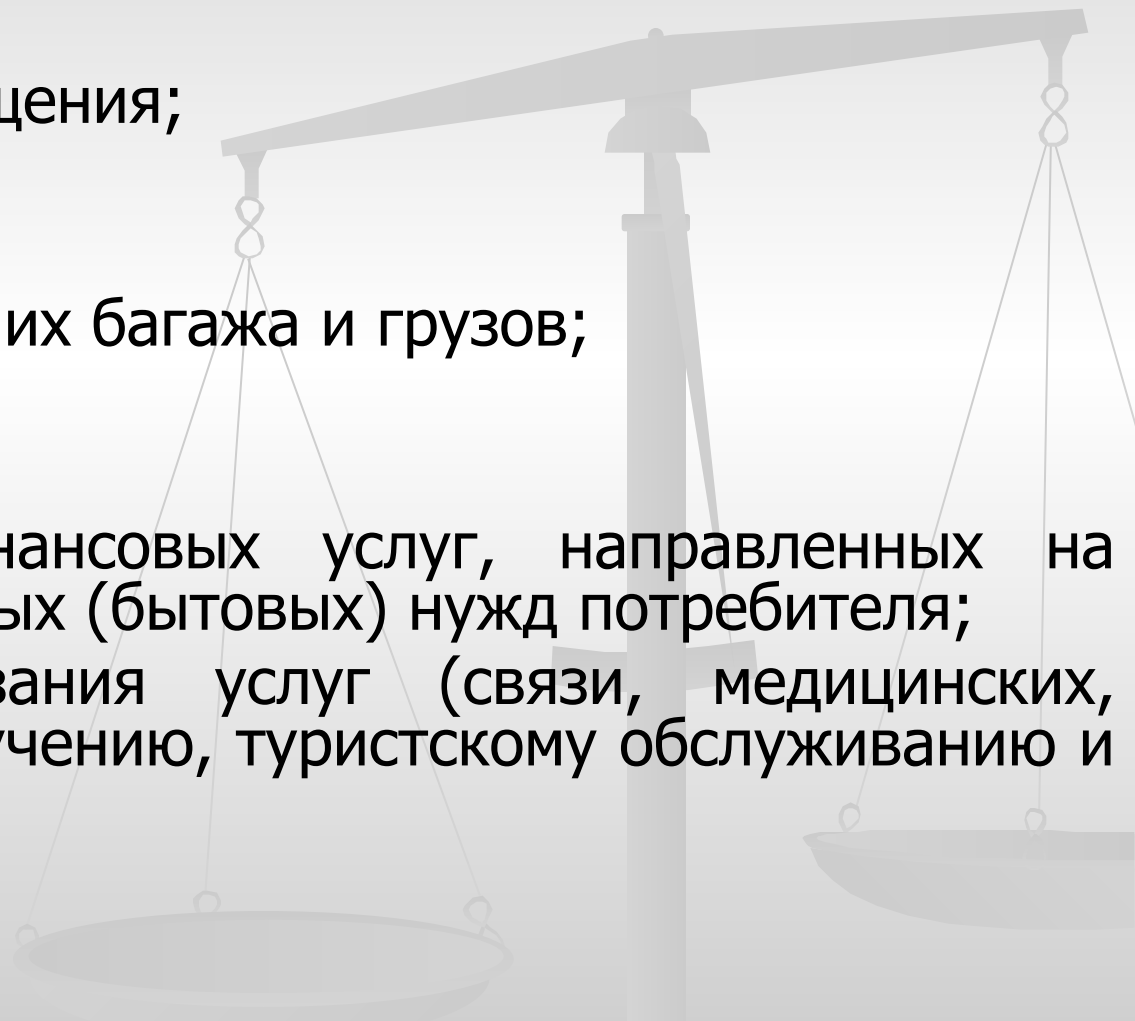
■ **Недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора,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

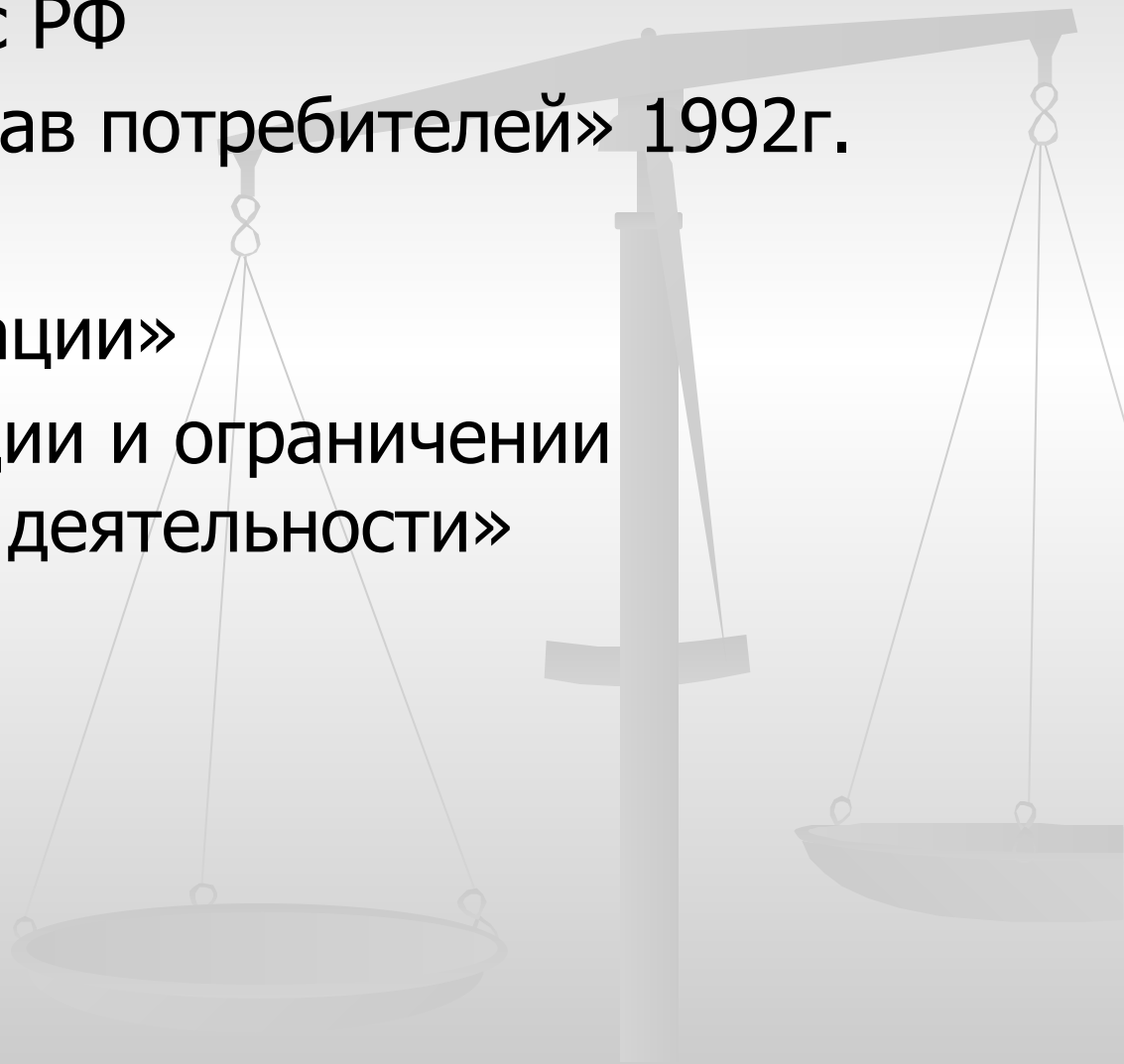
## Права потребителя возникают при заключении договоров:

- - 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:**

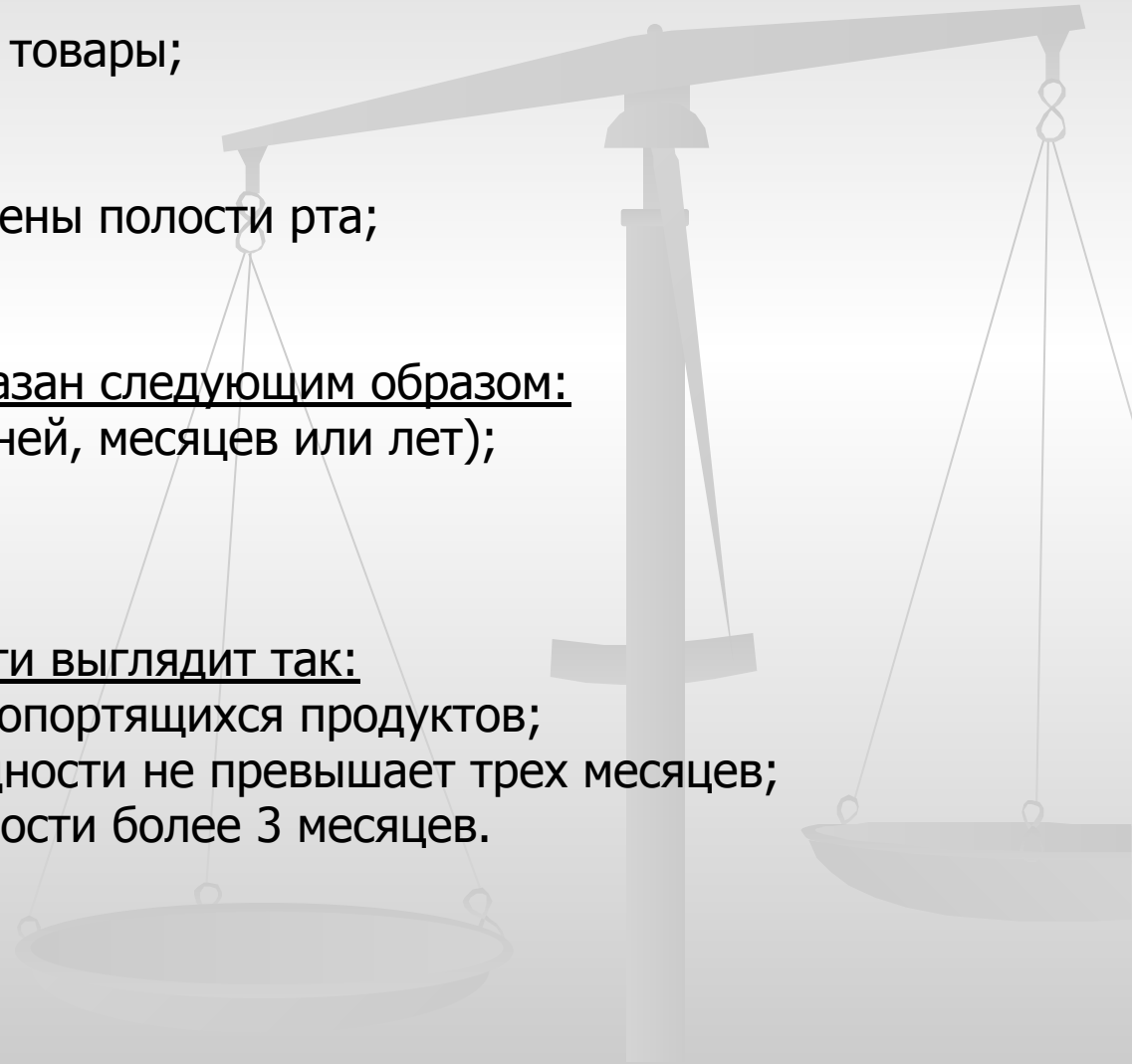
- продукты питания;
- парфюмерно-косметические товары;
- медикаменты;
- товары бытовой химии;
- средства и изделия для гигиены полости рта;
- табачные изделия.

**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.

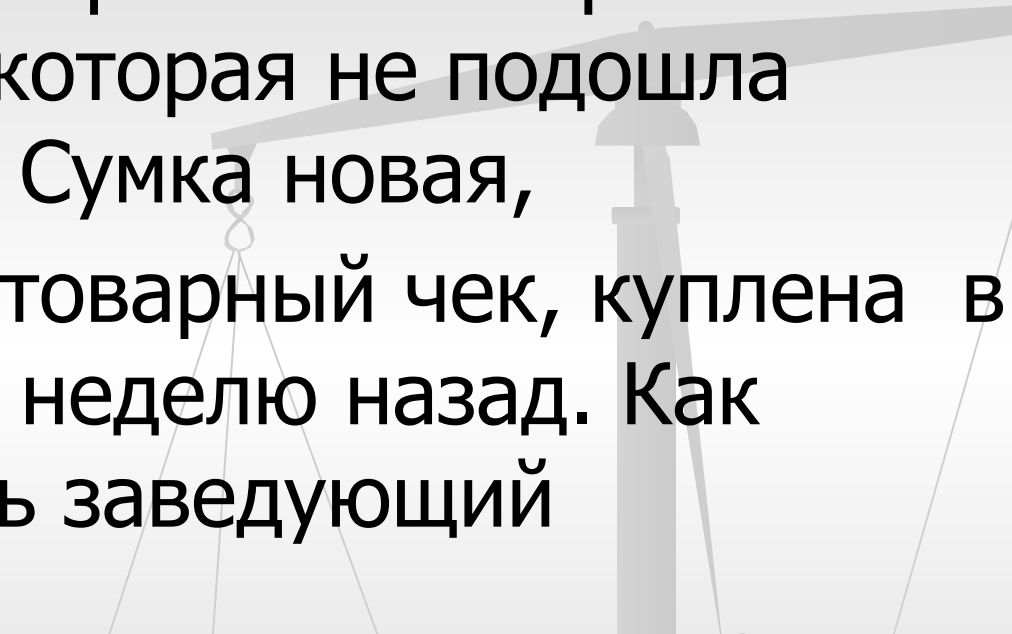
Давайте  
разберемся!!!!



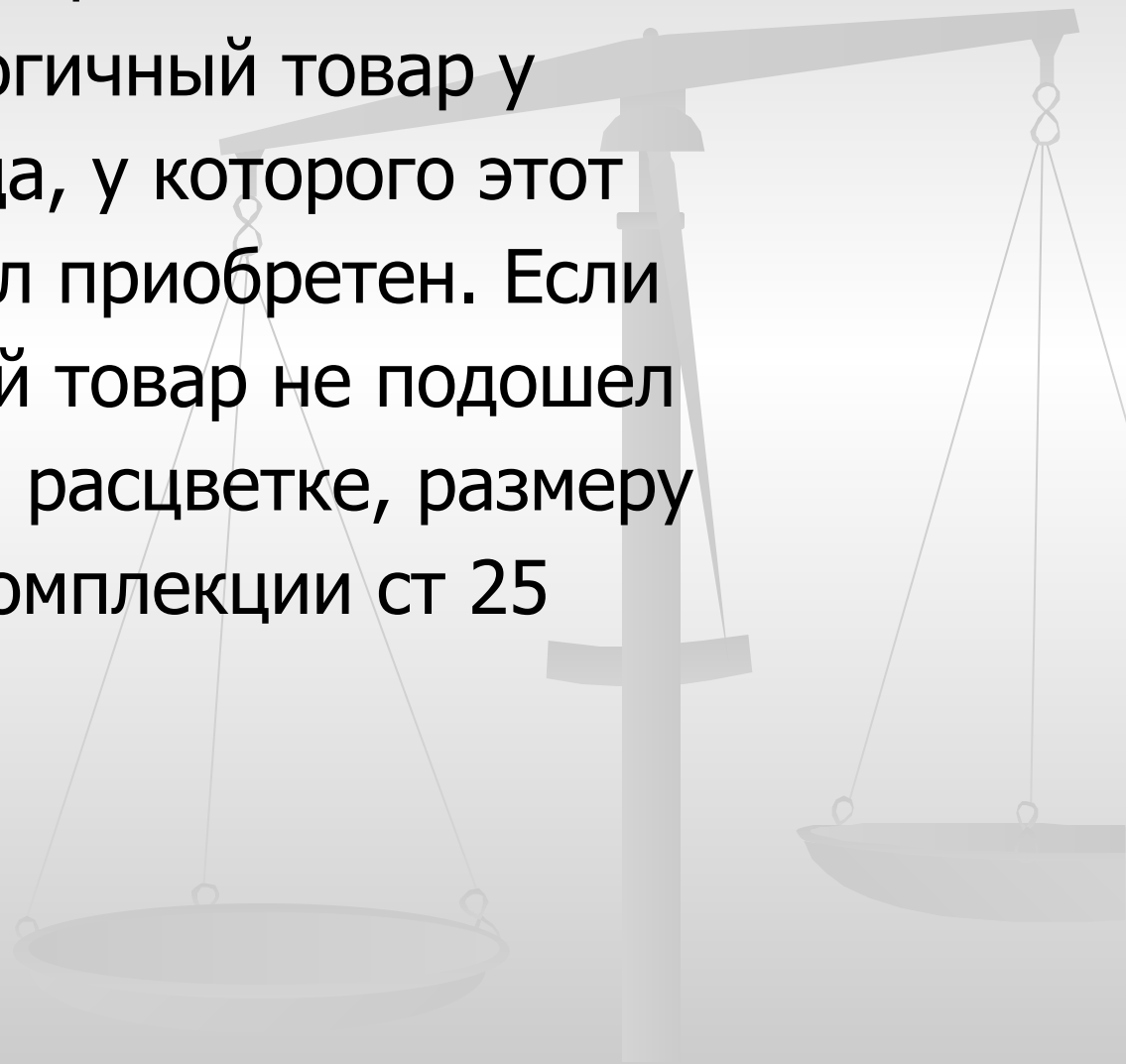


# Группа 1

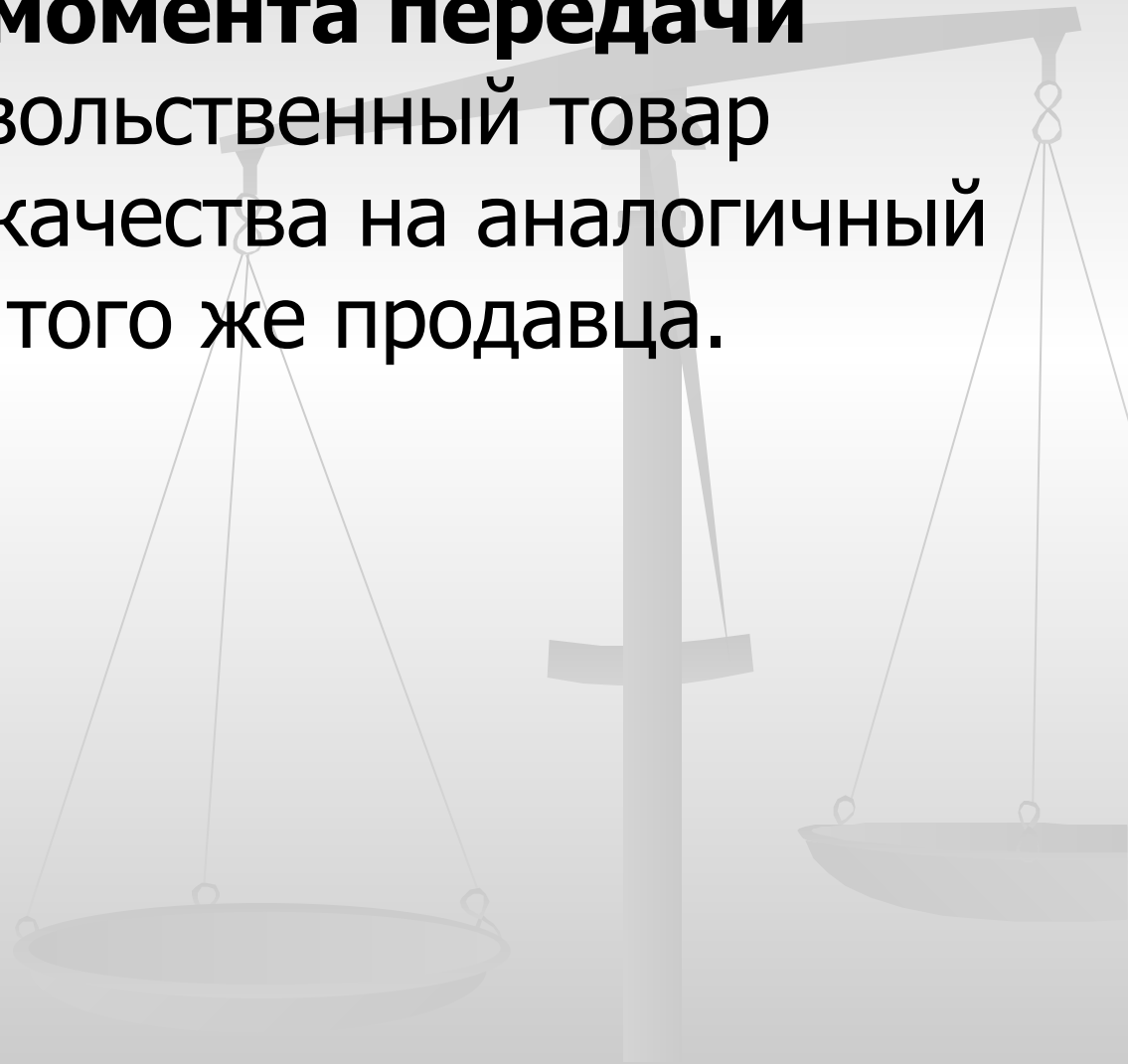
Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая, сохранен ярлык, товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад. Как должен поступить заведующий магазином?



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

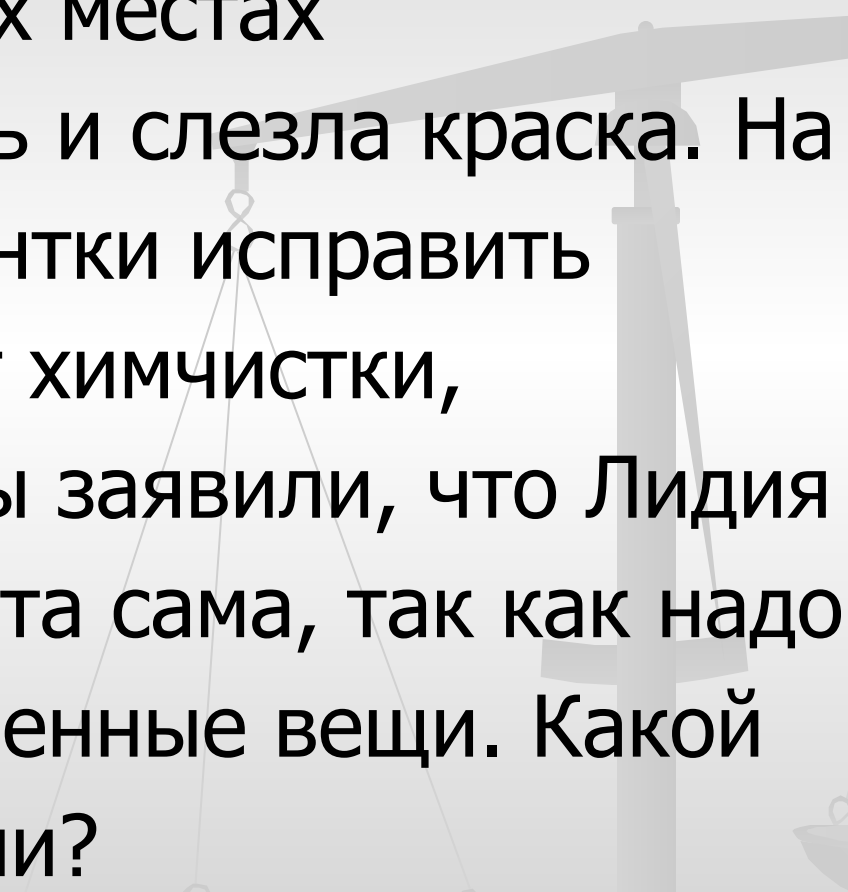


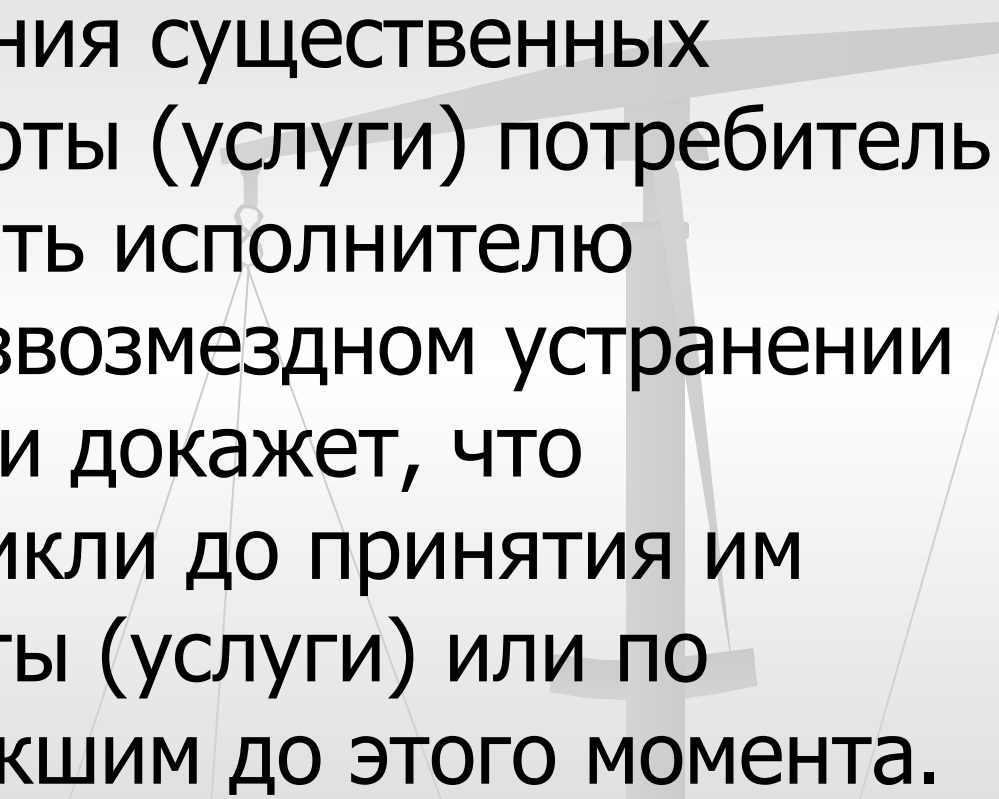
Потребителю предоставлено право  
обменять в течение  
**14 дней с момента передачи**  
непродовольственный товар  
надлежащего качества на аналогичный  
товар у того же продавца.



## 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?

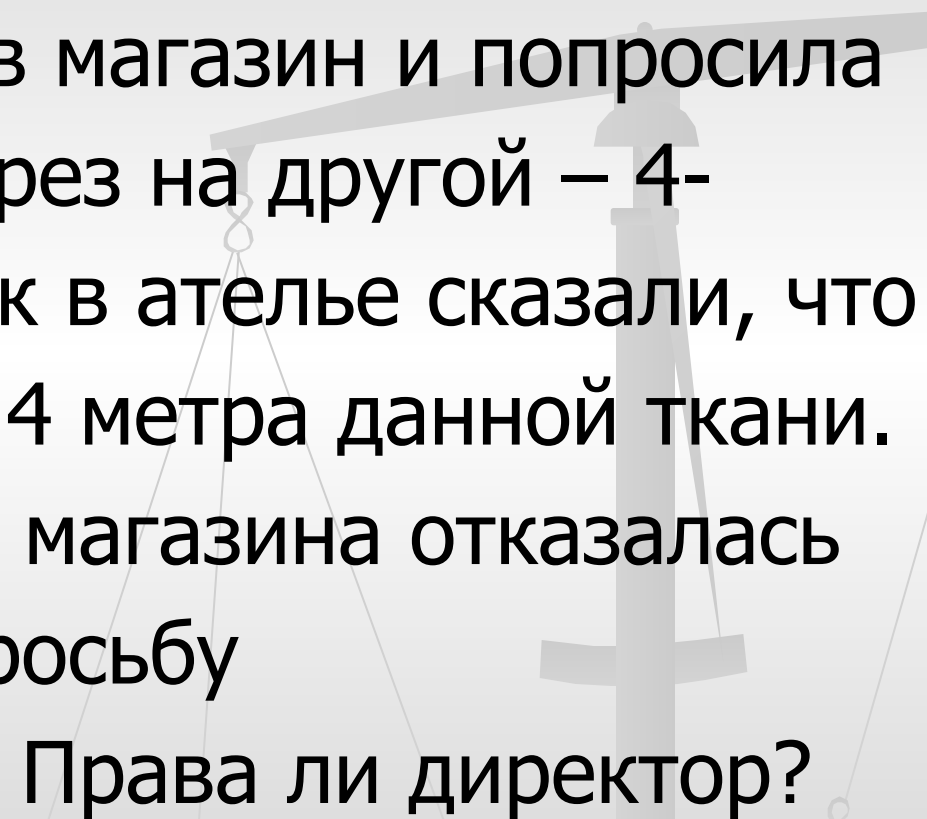




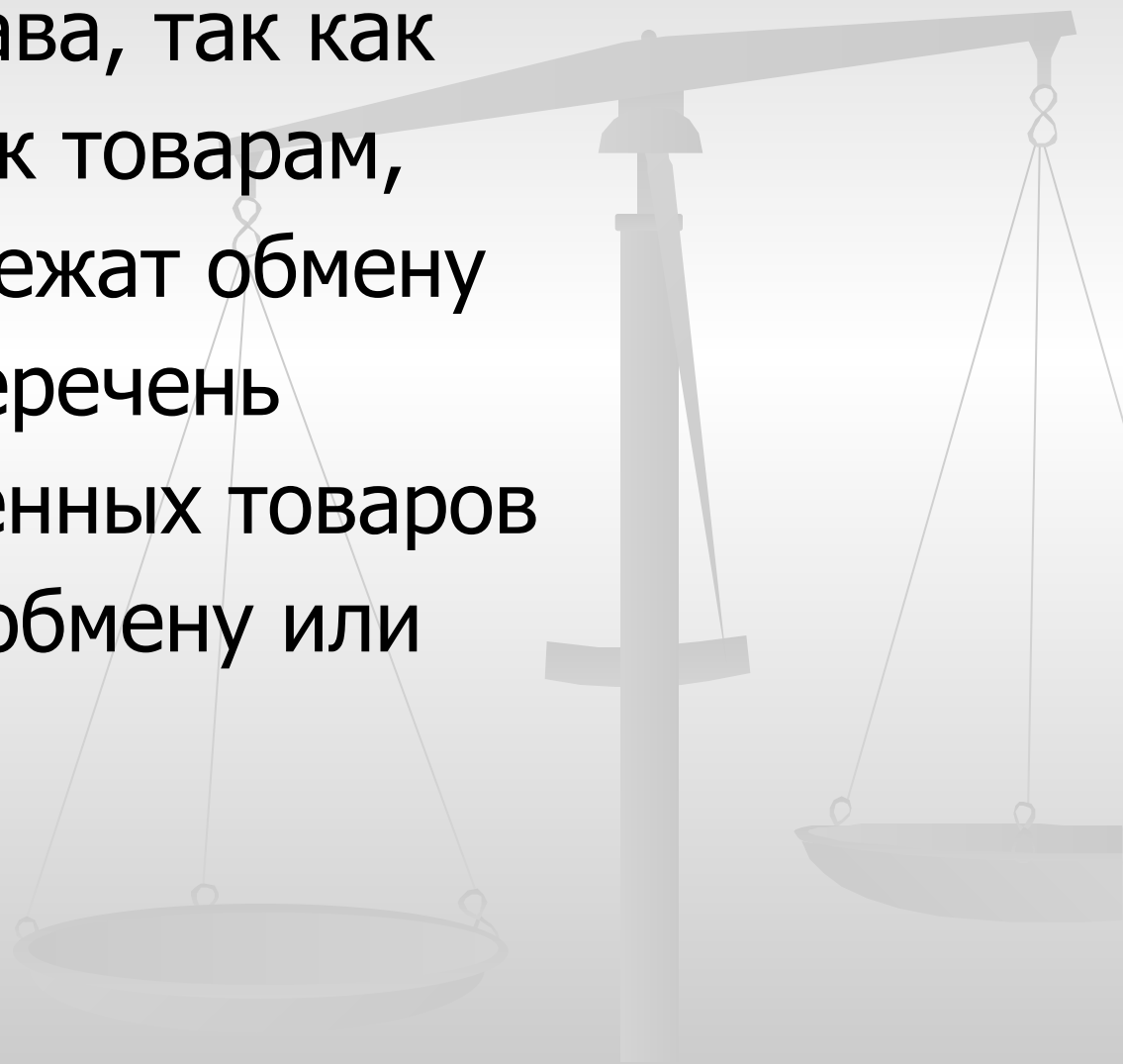
В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

### 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

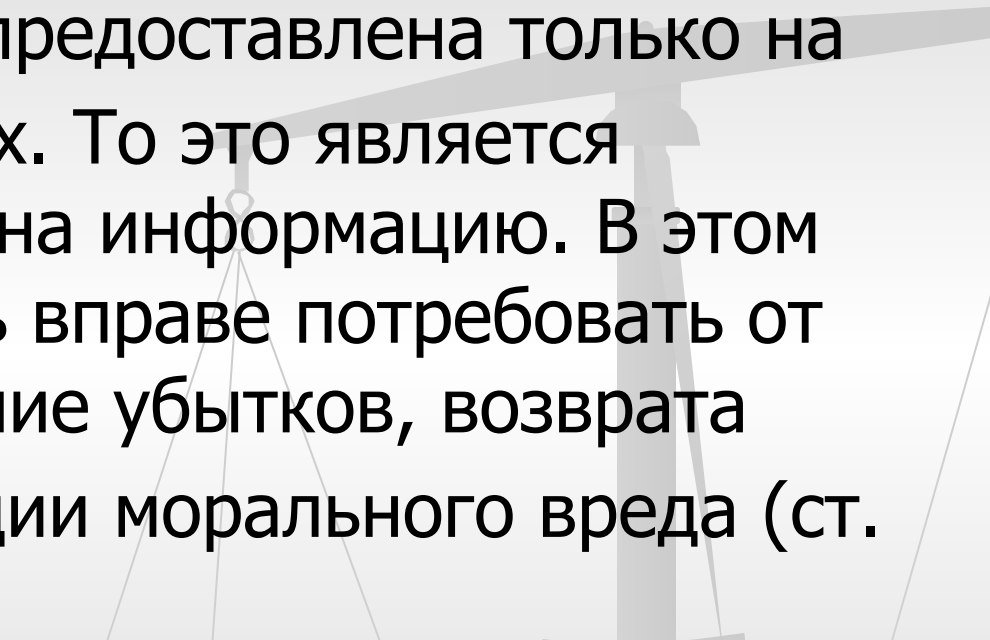
- 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
- 2. 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 мотовелотовары, 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

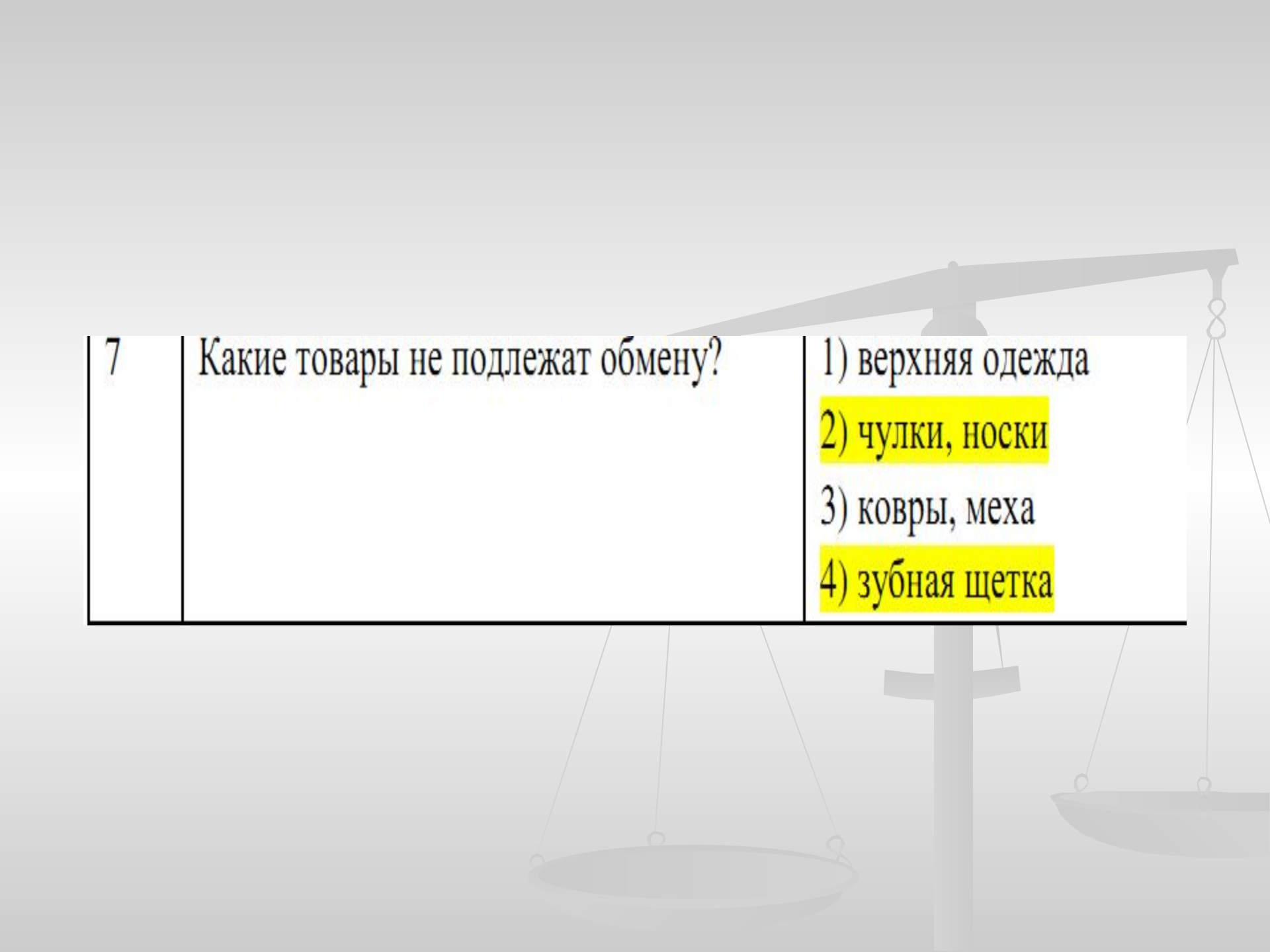
2) замена на другой более дорогой товар

3) замена на товар аналогичной или другой марки

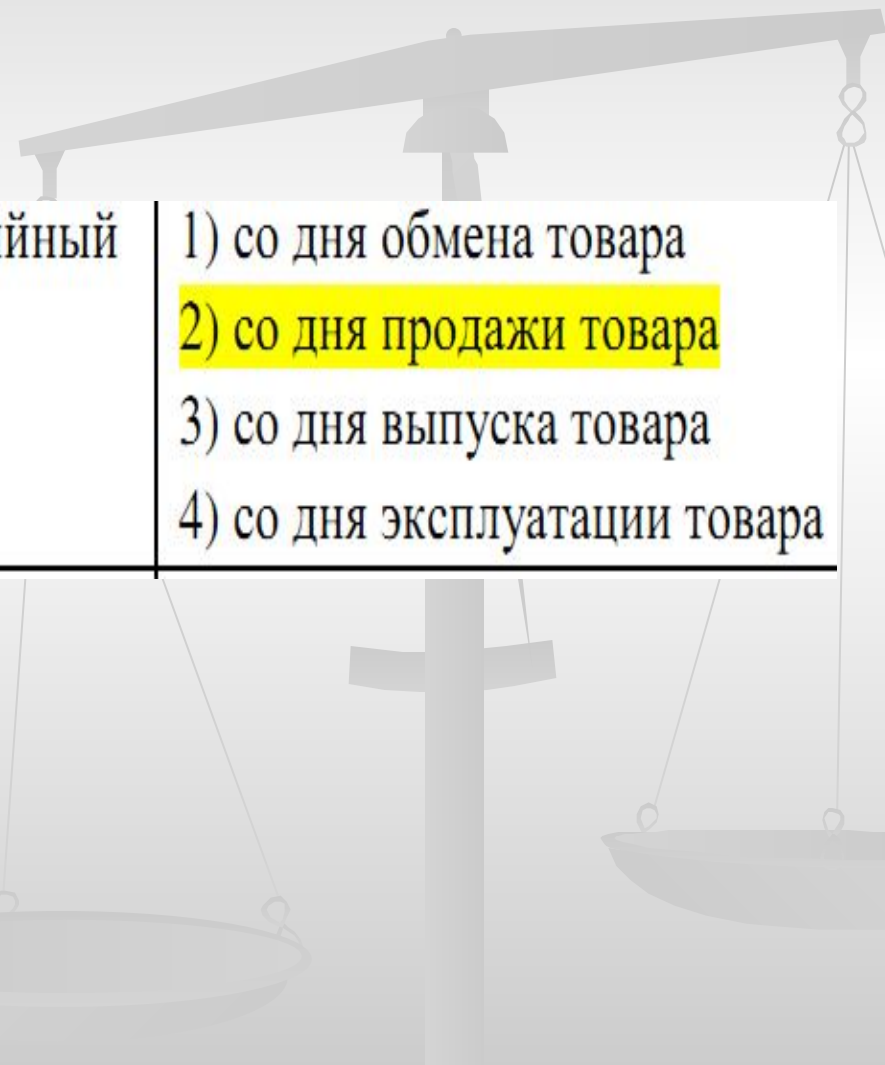
4) расторжение договора и возврат денег



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?	<ul style="list-style-type: none"><li>1) со дня обмена товара</li><li>2) со дня продажи товара</li><li>3) со дня выпуска товара</li><li>4) со дня эксплуатации товара</li></ul>
---	--	---

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"><li>1) в течение 7 дней</li><li>2) в течение 20 дней, если требуется дополнительная проверка качества товара</li><li>3) в течение месяца, если товар для обмена отсутствует</li><li>4) по договору с покупателем</li></ol>
----	--	--

11	Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера, и в какой срок	<ol style="list-style-type: none"><li>1) обмену и возврату не подлежит</li><li>2) в течение 14 дней при наличии опломбированного ярлыка</li><li>3) в течение 14 дней, если изделие не было в употреблении и сохранился чек</li><li>4) в течение 7 дней при наличии сертификата</li></ol>
----	--	--