

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

к уроку по предмету «Право», отрасль
гражданское право, тема: «Защита прав
потребителей» (11 класс, профильный
уровень)

Эпиграф: «Amat victoria curam»
(латинская поговорка)

«Победа любит подготовку» (перевод)

Нормативно-правовые акты, которые регулируют отношения в области защиты прав

потребителей

В области защиты прав потребителей применяется большое количество нормативных правовых актов. Основными из них являются Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).

По отдельным вопросам применения Закона РФ «О защите прав потребителей» необходимо руководствоваться приказом ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160, которым были утверждены Разъяснения «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также письмами Роспотребнадзора от 11 марта 2005 г. № 0100/1745-05-32 «О направлении информационного материала по защите прав потребителей».

Необходимо также учитывать сформировавшуюся судебную практику в этой сфере, в частности:

- постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»;
- некоторые вопросы практики применения закона РФ «О защите прав потребителей» (по материалам практики судов г. Москвы);
- определение Конституционного суда РФ от 17 октября 2006 г. N 460-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Кармашевой Людмилы Николаевны на нарушение ее конституционных прав положением пункта 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- определение Конституционного Суда РФ от 2 ноября 2006 г. N 487-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Иванова Станислава Валерьевича на нарушение его конституционных прав положениями пункта 5 статьи 28 и статьи 39 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- определение Конституционного Суда РФ от 15 апреля 2008 г. N 317-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Гузенко Светланы Сергеевны на нарушение ее конституционных прав пунктом 1 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Кто может быть потребителем?

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» определяет потребителя как гражданина, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает или использует товар (работу, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии со ст. 2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных граждан, лиц без гражданства и иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Кроме того, в качестве потребителя выступает не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, который ими пользуется. Например, потребителем является как гражданин, который купил автомобиль или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим автомобилем или является зрителем в театре.

Иногда пользоваться товаром (услугой), а значит, считаться потребителем, может только тот гражданин, который заключил договор с продавцом (исполнителем). Например, при покупке оружия, при поездке поездом дальнего следования или самолетом, когда требуется индивидуализация гражданина.

Если гражданин приобретает товар (заказывает работу, услугу) для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве (например, приобретение компьютера для работы в офисе), то он потребителем не является. Если же гражданин пользуется услугой личного характера, хотя и заказанной за счет организации с производственной необходимостью (например, услуга по проживанию в гостинице в командировочных целях), то он выступает в качестве потребителя.

Основные понятия

- ▣ **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;
- ▣ **недостаток товара (работы, услуги)** - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, 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 расходов или 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).

Основные тезисы защиты прав потребителей (часть 1)

- ✓ Если товар некачественный, то возврат или замена происходят согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» **при условии наличия в товаре недостатков производственного характера (заводского брака).**
- ✓ Если недовольственный товар качественный, то возврат или замена возможны только при условии сохранения товарного вида и целостности упаковки изделия и в течение 14 дней со дня покупки (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей») и при наличии причин: не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо комплектации.
- ✓ Постановлением Правительства № 55 от 19.01.1998 года, утвержден Перечень товаров, в отношении которых возврат или замена товара надлежащего качества не производятся. То есть если недовольственный товар надлежащего качества, включённый в Перечень, утверждённый Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55, не подошёл потребителю по субъективным соображениям (не понравился, не подходит и т.п.), то данный товар не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.
- ✓ Согласно абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», если в технически сложном товаре обнаружатся недостатки в течение 15 дней со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55)

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

Основные тезисы защиты прав потребителей (часть 2)

- ✓ В соответствии с п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в статье 4 Закона «О защите прав потребителей», при условии, что такие требования были предъявлены в течение 15 дней со дня его передачи потребителю.
- ✓ Следует особо обратить внимание на то, что в отношении товаров, которые указаны в Постановлении Правительства РФ № 924 от 10.11.2011 года (технически сложный товар), возврат или замена возможны в силу п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и п. 3 ст. 503 ГК РФ только по истечении 15 дней со дня покупки и в следующих случаях:
 - 1) обнаружен существенный недостаток товара (согласно преамбуле Закона «О защите прав потребителей» существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);
 - 2) нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара (согласно п. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей», срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней);
 - 3) невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные

Требование потребителя	Срок удовлетворения требования потребителя / в случае спора о причинах возникновения недостатков в эти же сроки должна быть проведена экспертиза товара
Безвозмездное устранение недостатков:	в срок, согласованный с потребителем, но не более 45 дней
Замена товара:	7 дней, при необходимости дополнительной проверки качества товара – 20 дней (максимум - 1 месяц)
Возврат денежных средств:	10 дней
Уменьшение покупной цены:	10 дней

Собственник магазина, запрещающий покупателям фотографировать товар, нарушает права потребителей

К такому заключению пришли эксперты службы Правового консалтинга ГАРАНТ, на основании следующего анализа законодательства РФ.

В соответствии с конституционным принципом, каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить, а также распространять информацию любым законным способом (ч. 4 ст. 29 Конституции РФ). Положения закона дополняют этот принцип – граждане и организации вправе получать любую информацию в любых формах и из любых источников, если это правомерно (ст. 8 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; далее – закон об информации).

Существуют и ограничения, но только для конфиденциальной информации (ст. 9 закона об информации). Эксперты уверены, что сведения о торговом зале универсама, товарах, предложенных к реализации, о продавце или изготовителе товаров и т. д. не могут составлять ни государственную тайну, ни служебную, следовательно, не являются конфиденциальными.

Они также считают, что указанная информация не является коммерческой тайной. Ведь тогда бы обладателю таких сведений пришлось принять меры юридического, организационного, технического и иного характера, направленные на обеспечение ее сохранности в тайне (ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»). А в действительности происходит наоборот, как отметили эксперты. Вход в торговый зал универсама открыт для неограниченного круга лиц, а значит, его внутренний интерьер и реализуемые товары никак не могут быть секретом для посетителей. Отмечается, что аналогичной позиции придерживаются и суды (заочное решение Люблинского районного суда г. Москвы от 10 октября 2011 г. по делу № 2-7041-11, решение Рудничного районного суда г. Кемерово от 2 марта 2012 г. по делу № 2-436/2012).

Эксперты резюмировали, что фотофиксация – это всего лишь один из способов сбора информации, а соответствующее право гарантировано Конституцией РФ. Они добавили, что собственник супермаркета, выставляя товар для всеобщего обозрения, предлагает его к продаже неопределенному кругу лиц, а это с точки зрения гражданского законодательства является публичной офертой (п. 2 ст. 437 ГК РФ).

Основные правила дистанционного способа продаж

(покупка товара через интернет-магазин)

- ❖ Договор считается заключенным с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар;
- ❖ **Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.**
- ❖ Обратите внимание! Если продавец не довел в письменной форме до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть продавцу товар, увеличивается с 7 дней до 3-х (!) месяцев. И еще очень важный нюанс:
 - если в обычном магазине покупатель должен объяснить продавцу, почему ему не подходит данная вещь, то при дистанционной торговле никаких причин объяснять не нужно, можно просто отказаться;
 - возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства.
- ❖ Обратите внимание! Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, на правила дистанционной торговли не распространяется. Покупатель не вправе отказаться только от товара, который может быть использован исключительно приобретающим его потребителем;
- ❖ При отказе покупателя от заказанного товара (качественного), стоимость отправки товара оплачивает покупатель;
- ❖ Возврат денежной суммы за возвращенный качественный товар осуществляется продавцом на основании заявления потребителя не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (за минусом транспортных расходов продавца).

Рекомендуемая литература

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – Москва: Проспект, 2018. – 32 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации: Части первая, вторая, третья и четвёртая. – М.: РИПОЛ классик; Издательство «Омега-Л», 2016. – 575 с. – (Кодексы Российской Федерации).
3. Агафонова Н.Н. Всё о защите прав потребителей. – Москва: Проспект, 2016. – 96 с.
4. Гришаев С.П. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»: научно-практический комментарий. – М.: Редакция «Российской газеты», 2016. Вып. 15. – 176 с.
5. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный /Н.Н.Агафонова, В.Е.Белов, В.И. Солдатова. – Москва: Проспект, 2017. – 240 с.
6. Чернова О.А., Буряк Е.Ю. Комментарий к Федеральному закону от 7 февраля 1992 г. N 2300-І "О защите прав потребителей" (постатейный). – Специально для системы ГАРАНТ, 2014 г.
7. ГАРАНТ.РУ: <http://www.garant.ru/news/982109/#ixzz4OvxFnV8K>

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СОБСТВЕННОЙ РАБОТЫ НА УРОКЕ

На раздаточном листке-бланке записываем ответы:

- сегодня я узнал...
- было трудно...
- я понял, что...
- я научился...
- я смог...
- было интересно узнать, что...
- меня удивило...
- мне захотелось...

P.S. Ст.3 Закона РФ «О защите прав потребителей»: Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

УРОК ПРОВЁЛ:

Корчинский Петр Петрович, учитель, преподаватель права; член Ассоциации юристов России, магистр юриспруденции; независимый эксперт, уполномоченный Министерством юстиции России на проведение независимой антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов в случаях, предусмотренных законодательством РФ

E-mail: pkpetrovich@mail.ru E-mail:
pkpetrovich@mail.ru ; korchinsky.pyoter@yandex.ru