

29.01.2017



Создание 9 класс по программе Кравченко А. И.

# Потребитель и его права

# 1

## Основные понятия.



1. Потребитель

2. Исполнитель

3. Изготовитель

4. Права потребителя

# 2 Кто такой потребитель?

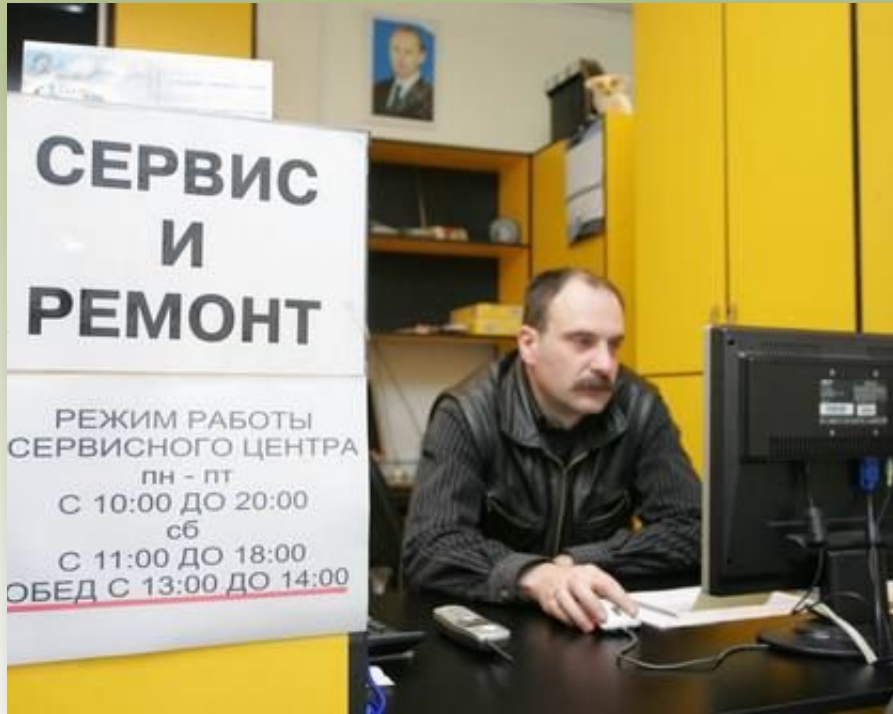


- Закон регулирует не только сферу производства, но также и сферу потребления.
- Юридически потребителем считается всякий человек, который для личной пользы, а не для получения прибыли приобретает, заказывает или использует товары, работы и услуги и платит за них.
- **ПОТРЕБИТЕЛЬ** — гражданин, имеющий намерение заказать, приобрести товары, работы, услуги для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.



# 3

## Кто такой исполнитель ?



- Тот, кто выполняет заказ потребителя, называется исполнителем. Действия исполнителя также регулируются правовыми нормами.
- **ИСПОЛНИТЕЛЬ —** организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

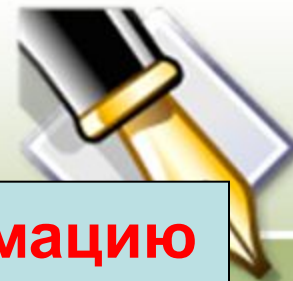
# 4

## Основные права потребителя.



- Закон установил, что все товары, работы, услуги должны **соответствовать стандарту и санитарным нормам**.
- Такие нормы, выработанные специалистами, позволяют установить, какой товар является качественным и какие услуги — надежными.
- У потребителя есть **право на подробную информацию** о качестве, свойствах товара, им приобретаемого. Сведения предоставляются на русском языке.
- На специальных этикетках **должна быть указана марка** производителя с его названием и местонахождением.

# Потребитель и его права



## Право на необходимую и достоверную информацию

Продавец обязан предоставить следующую информацию о товаре

1. Основные потребительские свойства товара

2. Гарантийные обязательства изготовителя

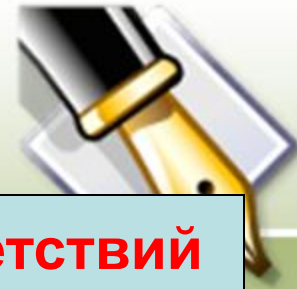
3. Срок службы или годности товара

4. Правила пользования, хранения и транспортировки

5. Адреса предприятий, осуществляющих ремонт и техническое обслуживание



# Потребитель и его права



Право потребовать у продавца **сертификат соответствий**

**Сертификат соответствия** – документ, который подтверждающий хорошее качество и безопасность продаваемого товара

**Право обменять купленный товар**

1. **14 дней** со дня продажи недовольственного товара
2. Любой товар можно **заменить на аналогичный товар** другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки и комплектации
3. Если товар обменивается на другой, **разница в цене перерасчитывается**

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р  
ГОССТАНДАРТ РОССИИ

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

№ РОСС ЕС.АЮ31.Н10886  
Срок действия с 23.05.2009г. по 22.05.2010г.  
**1291060**

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ продукции «Композит-Сертификат»,  
№ РОСС RU.0001.11АЮ31. Закрытое акционерное общество  
«Центр Сертификации «Композит-Тест», 141070, Московская обл., г. Королев,  
ул. Циолковского, д. 27, помеш. VI, тел. 513-49-16, 516-90-99, 516-66-72, тел./факс 511-79-87  
e-mail: kompozit-test@mail.ru

ПРОДУКЦИЯ Наборы мебели для ванной комнаты торго-  
вой марки "INVE".  
Серийный выпуск

код ОК 005 (ОКП):  
56 1738

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ  
ГОСТ 16371-93 п.п. 2.2.29, 2.2.30



код ТН ВЭД:  
9403 60 900 0

ИЗГОТОВИТЕЛЬ Ф. "INDUSTRIAS VELASCO, S. L.", Испания  
Mendizabal, s/n, E-13730 SANTA CRUZ DE MUDELA (C. Real)

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН Ф. "INDUSTRIAS VELASCO, S. L.", Испания  
Mendizabal, s/n, E-13730 SANTA CRUZ DE MUDELA (C. Real)  
Тел. 926 34 21 03

НА ОСНОВАНИИ Декларация о соответствии № 307-АЮ31 от 23.05.2007 г., ОС  
«Композит-Сертификат», № РОСС RU.0001.11АЮ31  
Протокол № ИКТ-166-2009 от 18.05.2009г., ИЦ Институт «Композит-Тест», № РОСС  
RU.0001.21АЮ79, г. Королев Моск. обл., ул. Пионерская, д. 4.  
Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.01.16.561.П.034070.05.08 от 04.05.2008г.  
до 25.04.2013г., Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потреби-  
телей и благополучия человека по г. Москве

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Руководитель органа  Ю.П. Гордеев  
Эксперт  И.В. Крайнева

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

www.gost.ru

# Основные права потребителя.



- Когда нарушаются права потребителей, продавцы, изготовители товаров, исполнители услуг несут имущественную ответственность.
- Потребителям выплачивается неустойка (штраф), возмещается имущественный, а также моральный ущерб.



# Права изготовителя.



- Изготовитель имеет право устанавливать срок службы произведенной вещи. В течение этого периода он несет ответственность за качество товара.
- На некоторые товары устанавливается срок годности. В течение срока годности изготовитель ручается за качество товара.

# Права изготовителя.



Запрещается  
продавать товар,  
если его срок  
годности истек. И  
еще один срок  
устанавливается  
изготовителем -  
гарантийный. В  
этот период все  
ремонтные работы  
осуществляются  
бесплатно.

**SAMSUNG**

Info line Ukraine:  
0-800-502 000

**GARANȚIE**  
**ГАРАНТИЯ**  
**ГАРАНТІЯ**

**WARRANTY CARD**  
*Is filled up by trade organization*

CARD N, (IMEI)

**PRODUCT**  
Produs, Aparat, Model

**MODEL**  
Model, Marca, Marca

**SERIAL N**  
Numarul de serie, Seria, Numar de serie

**PURCHASE DATE**  
Data cumparării, Data cumparării, Data cumparării

**TRADE ORGANIZATION**  
Firma vânzător, Firma vânzător, Firma vânzător

**TRADE ORGANIZATION ADDRESS**  
Adresa firmei vânzător, Adresa firmei vânzător, Adresa firmei vânzător

**TRADE ORGANIZATION PHONE**  
Telefonul firmei vânzător, Telefonul firmei vânzător, Telefonul firmei vânzător

**OPERATOR SIM LOCK**  
SIM Lock operatorilor, SIM Lock operatorilor, SIM Lock operatorilor

WITH THE CONDITIONS OF GUARANTEE AND SERVICE CENTERS LIST IS AGREED TO,  
CU CONDIȚIILE DE GARANȚIE ȘI LISTA SERVICIILOR CENTRELOR SUNT INFORMAT,  
С УСЛОВИЯМИ ГАРАНТИИ И СПИСОКОМ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ ОЗНАКОМЛЕН,  
З УМОВАМИ ГАРАНТІЇ СПИСОКОМ СЕРВИСНИХ ЦЕНТРІВ ОЗНАКОМЛЕНІЙ

**ATTENȚIUNI, ATENȚIE!,  
ВНИМАНИЕ!, УВАГА!**

Require please from the advertiser to completely fill guarantee card, and along with it complete invoice.  
Vă rugăm să cereți de la vânzător completarea cardului de garanție și, însoțit de acesta, să completați factura de vânzare.  
Пожалуйста, попросите от продавца полностью заполнить гарантийный талон, вместе с ним заполнить накладные документы.  
Будь ласка, вимагайте від продавця цілком заповнити гарантійний талон, разом з ним заповнити накладні документи.

**TRADE ORGANIZATION STAMP**

# Как же защитить свои права?



- В первую очередь необходимо быть очень внимательным самому, выбирая тот или иной товар, принимая определенную услугу.
- Важно убедиться, что организация, куда вы обратились, хорошо зарекомендовала себя на потребительском рынке, не нарушает законы.
- В противном случае права потребителей защищаются судом.
- Вы можете подать в суд иск о защите нарушенного права, и суд будет разрешать возникший конфликт с юридической точки зрения. Закон освобождает потребителя от уплаты государственной пошлины.



# Как потребителю защитить свои права

## Конкретная ситуация в продовольственном магазине

- 1 Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



- 2 Если магазин не принимает устную претензию



- 3 Если претензию в магазине брать отказываются



*Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований*

*Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)*

*Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин*

## Если претензии не принимают

- 1 Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку

- 2 Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)

- 3 Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта

- 4 Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства

- 5 Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите соответствующее заявление и отдайте товар на экспертизу

**Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:**

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такого письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

## ПРЕТЕНЗИЯ

11.05.2008г. мной был приобретен в Вашем магазине сотовый телефон и карта памяти к нему, что подтверждается наличием чека и гарантийного талона. Гарантийный срок установлен в течение 36 месяцев.

В процессе эксплуатации выяснилось, что телефон с картой памяти не работает. Я, заключая договор купли-продажи, намеревалась приобрести качественный товар, соответствующий ГОСТУ, без каких-либо дефектов, а продавец гарантировал качество. 24.05.2008г. я заполнила заявление о возврате денег и расторжении договора купли-продажи. Телефон был принят продавцом. В течение 10 дней требование удовлетворено не было, а 15.06.2008г. сервисный центр выдал акт выполненных работ, о которых я не просила. К устранению дефекта это не привело, несмотря на то, что исполнителем якобы произведено обновление программного обеспечения. Потребитель не давал согласия выполнять, какие бы то ни было работы с его вещью, вышеуказанные действия являются нарушением законодательства.

В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения всех причиненных убытков.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок удовлетворения отдельных требований потребителя, в том числе возврата денег составляет 10 дней с момента получения требования. За просрочку ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена неустойка в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения требования, причем размер неустойки не ограничивается.

В связи с вышеизложенным

### **ПРОШУ:**

- незамедлительно вернуть уплаченную за телефон ненадлежащего качества сумму в 10 000 руб.;
- выплатить потребителю неустойку за период с 25.05.2008г. по 30.10.2008г. в размере 18 664 руб.;

В случае неудовлетворения заявленных требований в установленный срок, я имею намерение обратиться с исковым заявлением в защиту своих прав в судебные инстанции с требованиями указанными в претензии, а также с требованием по компенсации морального вреда; суд, в соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителя, налагает на продавца штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке. Также с Вашей организации может быть взыскана госпошлина и исполнительский сбор.

### **Приложения:**

- 1) копия заявления потребителя о возврате денег от 24.05.2008г.;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия чека;
- 4) копия акта выполненных работ сервис-центра;

25 ноября 2008г.

Иванова И.И

# Вопрос №1



У Евгения в четвертый раз сломался холодильник. Все четыре раза симптомы поломки были одинаковые. Гарантийный срок на холодильник еще не истек. Евгений предъявил магазину требование о замене холодильника, но магазин согласен на замену в том случае, если Евгений представит заключение экспертизы о том, что холодильник не подлежит ремонту. Прав ли магазин?

# Ответ



Нет. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар, в котором выявлен недостаток, и провести проверку качества. При возникновении спора о недостатках продавец обязан сам провести экспертизу качества товара. Поэтому магазин неправомерно возложил на Евгения обязанность провести экспертизу холодильника. По всей вероятности, недостаток носит существенный характер, т. к. проявился 4 раза, в таком случае требование о замене должно быть удовлетворено.

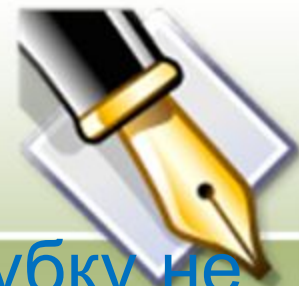
## Вопрос №2



Елена Алексеевна купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр, где находилась 24 дня. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин? Обоснуйте свой ответ.



# Ответ



Нет. Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица - магазина. Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона "О защите прав потребителей": безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула); замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжение договора купли-продажи.

# Задание на дом:



- Прочитать §13;
- Ответить на вопросы 1 – 5



29.01.2017



Царану Надежда Петровна  
учитель МБОУ Парамоновская ООШ  
Морозовского района Ростовской области

Использованы Интернет - ресурсы и материалы по обществознанию