

# Тема: «Защита прав потребителей»

---



# Цель:

- познакомиться с основными положениями Закона «О защите прав потребителей», статьями Гражданского кодекса РФ;
- сформировать навыки правомерного поведения;
- анализировать информацию о товарах (услугах, работах), продавце (изготовителе, исполнителе), пользоваться ею, определять вид рекламы и рекламные приемы;
- пропагандировать правовые знания в потребительской сфере, повышение правовой культуры.

# Конкурс «Разминка»

Задача  
подобрать  
соответствующие  
понятия, с которыми  
сталкиваемся при  
работе с законом

# 1 - ?

- это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением



# 2 - ?



- это любая организация (независимо от ее форм собственности) или индивидуальный предприниматель, реализующий потребителю товары по договору купли-продажи.

# З - ?

- это любая организация (независимо от ее форм собственности) или индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителю.



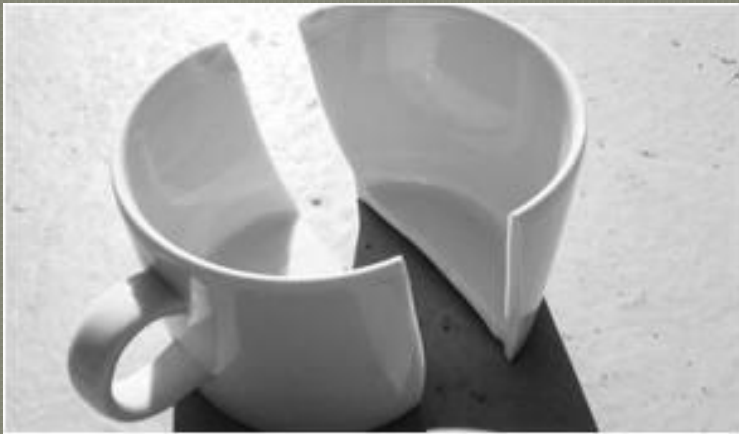
# 4 - ?



- ЭТО  
несоответствие  
его стандарту,  
условиям  
договора или  
обычно  
предъявляемы  
м требованиям.

# 5 - ?

---



- это недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо проявляется вновь после его устранения.



# 6 - ?



- ЭТО ВСЕ ТО, ЧТО СВЯЗАНО С ДЕНЕЖНЫМИ ЗАТРАТАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ (затраты на ремонт, лечение, на доставку и так

# 7 - ?

---



- это те переживания, страдания, которые испытывает человек, если его нормы нарушены.

# 8 - ?

- документ, с которым обращаются в суд, содержащий требования восстановления нарушенных прав потребителя.



# 9 - ?

---

- период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.



# 10 - ?

---



- период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

# 11 - ?



- товар (услуга, работа), пригодный для целей для которых товар такого рода обычно используется.

# 12 - ?



- период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя.



# Проверь себя:

- 1 – потребитель
- 2 – продавец
- 3 – изготовитель
- 4 – недостаток товара
- 5 – существенный недостаток
- 6 – материальный ущерб
- 7 – моральный вред
- 8 – иск
- 9 – срок годности
- 10 – срок службы
- 11 – качество товара
- 12 – гарантийный срок



# Конкурс «Продавец – покупатель»

---



# **Конкурс «Работа с документом»**

---

**Задание:**

**Сформулируйте  
советы покупателю.**

## Статья 18.

# Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

- Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:
  - потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
  - потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
  - потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
  - потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
  - отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.
- при этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.
- В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:
  - обнаружение существенного недостатка товара;
  - нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
  - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

# Советы покупателю



- - При покупке будьте внимательны, выбирайте товары тщательно и неторопливо
- - Прочитайте руководство по эксплуатации и проверьте гарантию
- - Проследите, чтобы продавец поставил печать и дату покупки в паспорте изделия
- - Не забывайте забрать товарный чек, подтверждающий, что покупка совершена в данном торговом предприятии
- - Требуйте сертификат качества

# Конкурс «Находчивый потребитель»

---



# Ситуация 1

---

- Гражданка Иванова 5 февраля приобрела в магазине «Т» холодильник марки «ОВ». Через два месяца он вышел из строя, морозильная камера перестала морозить. Продавец обвинил гражданку Морозову в нарушении правил эксплуатации, и отказался производить гарантийный ремонт. Правомерны ли действия продавца?

# Ответ на ситуацию №1

---

Действия продавца не правомерны. Согласно ст. 18 гражданка Иванова вправе требовать устранения недостатков товара, если они проявились в течение гарантийного срока, а если он не установлен, то в соответствии со ст. 19 – в течение 2 лет со дня передачи товара потребителю. При возникновении спора продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение экспертизы в судебном порядке. Статья 18 п.6 говорит о том, что продавец вправе отказаться от удовлетворения требований потребителя на устранение недостатков в товаре, если они возникли по вине потребителя. Иванова может обратиться с претензией к магазину и потребовать проведения экспертизы за счет продавца.

## Ситуация 2

---

31 декабря Марина посетила парикмахерский салон «Грация» и попросила сделать ей стрижку и мелирование. Когда все было готово, Марина едва сдержала эмоции: стрижка оказалась сильно короткой, а волос был окрашен клочками. Парикмахер предложил перекрасить волос или примерить парик. Какие права имеет потребитель?



## Ответ на ситуацию №2

---

В соответствии со ст. 14 исполнитель обязан возместить вред, причиненный потребителю в полном объеме. Марина не только не должна соглашаться с предложением парикмахера, но и потребовать возмещения морального вреда, а в случае, отказа. Обратиться в суд.

## Ситуация 3

---

Лена заказала в ателье «Стиль» платье, передав при этом свой материал. Срок пошива изделия был назначен через месяц. В установленный срок Лена пришла в ателье за платьем, но оказалось, что пошито оно было на размер меньше. Портной предложил сделать латки по бокам и расставить платье до нужной ширины. Лена отказалась и потребовала ... Что?

## Ответ на ситуацию №3

---

В данной ситуации Лена может предъявить требования, оговоренные в ст. 29, а именно безвозмездного изготовления платья из однородного материала такого же качества, а также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы. В соответствии со ст. 35 при отсутствии однородного материала, возместить двукратную цену, а также расходы, понесенные потребителем.

# Ситуация 4

---

Гражданин Серов в магазине «Сигнал» приобрел телевизор марки «Т». Через несколько дней в телевизоре выяснились недостатки: вышла из строя звуковая система. Не включался экран телевизора. С требованием заменить телевизор Серов обратился к изготовителю ООО «Т». Изготовитель отказался удовлетворить требования потребителя, сославшись на то, что Серов договор купли – продажи заключал с магазином «Сигнал» и все требования нужно предъявлять продавцу. Прав ли изготовитель?

## Ответ на ситуацию № 4

---

Изготовитель не прав (ст. 18 п.3). Серов вправе предъявлять требования замены некачественного телевизора в гарантийный срок к изготовителю. Серов должен обратиться с претензией к изготовителю с изложением своих требований: замены телевизора ненадлежащего качества на качественный; неустойки за просрочку выполнения его требований в размере 1% от стоимости товара. В случае отрицательного ответа на претензию, обратиться в суд.

## Ситуация 5

---

Гражданин Николаев заключил договор со строительной фирмой на строительство дачного дома. После того как половина работ была выполнена, Николаев решил достроить дом своими силами. Претензии к качеству работы, выполненной строителями, не было. Имеет ли право потребитель на расторжение договора в этой ситуации?

# Ответ на ситуацию №5

---

Николаев имеет право на расторжение договора (ст.32), уплатив исполнителю, часть цены пропорционально части выполненной работы и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого в целях исполнения договора.

# Ситуация 6

---

Гражданин Шишкин приобрел видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал ее в магазин. Из – за отсутствия запчастей видеокамеру ремонтировали полгода, а потом потребовали оплаты за ремонт под предлогом, что гарантийный срок службы видеокамеры закончился. Предоставить безвозмездно покупателю на время ремонта аналогичный товар продавцы отказались. Какие права потребителя нарушены?



## Ответ на ситуацию №6

---

В данной ситуации с Шишкина не вправе были требовать оплаты ремонта, так как гарантийный срок на момент ремонта предоставляется. Видеокамера не входит в перечень товаров, на которые требование предоставления безвозмездного использования на период ремонта не распространяется в связи с установленным постановлением от 19 января 1998 г. №55. Следовательно, это право потребителя нарушено. Шишкин должен обратиться с претензией к администрации магазина.

# Ситуация 7

---

Купив внуку творожный сырок, гражданка Перцова обнаружила, что на упаковке отмечен только срок годности и нет даты изготовления. Продавец утверждал, что сырок свежий и поэтому отказывается вернуть деньги. Имеет ли право гражданка Перцова на возврат денег.

# Ответ на ситуацию №7

---

Перцова имеет права на возврат денег, так как изготовитель обязан устанавливать срок годности. В пункте 5 говорится, что продажа товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается

# Ситуация 8

---

Муж купил жене на 8 марта золотое кольцо, однако оно не подошло по размеру. Муж обратился в магазин с требованием обмена кольца, так как оно не подошло по размеру, а чек об оплате он сохранил. Ему было отказано.

# Ответ на ситуацию №8

---

Нет, так как в соответствии с утвержденным постановлением от 19 января 1998 г. № 55, ювелирные изделия входят в перечень непродовольственных товаров, не подлежащих обмену на аналогичный товар

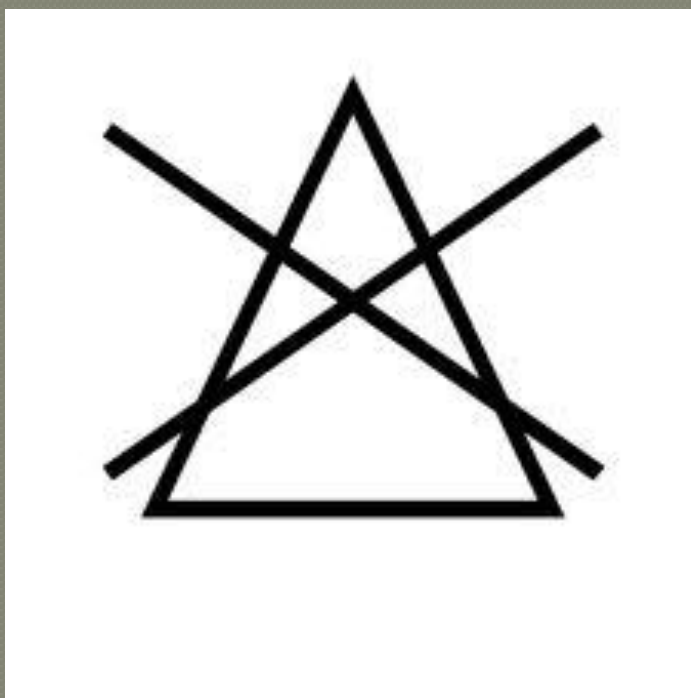
# Конкурс «В мире товаров»

---





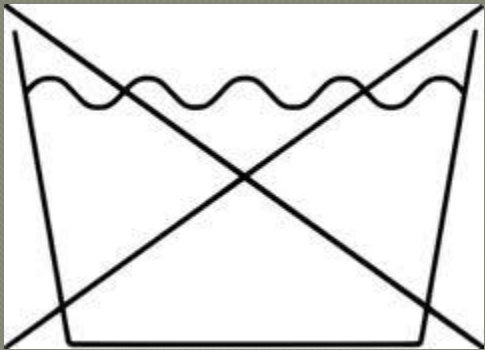
- Нельзя употреблять хлорированное беление

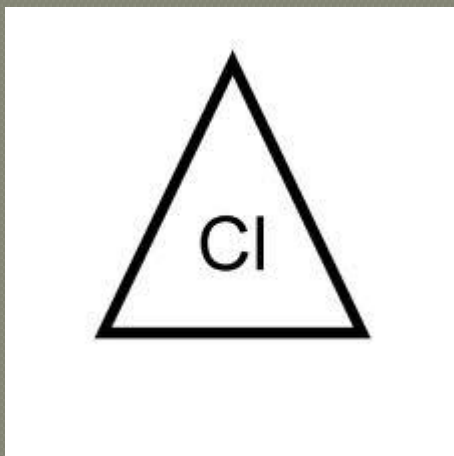


- отбеливать  
запрещено

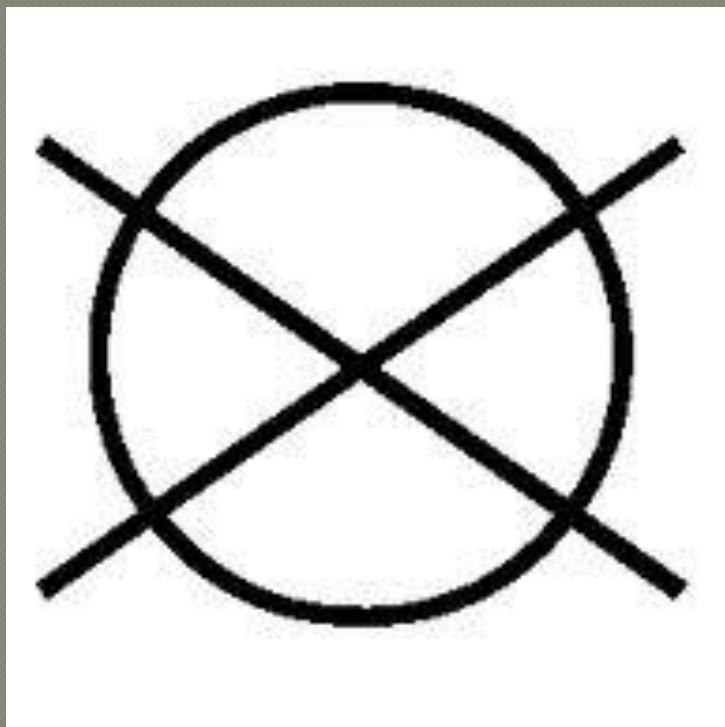


- 
- **Изделие стирать  
нельзя**



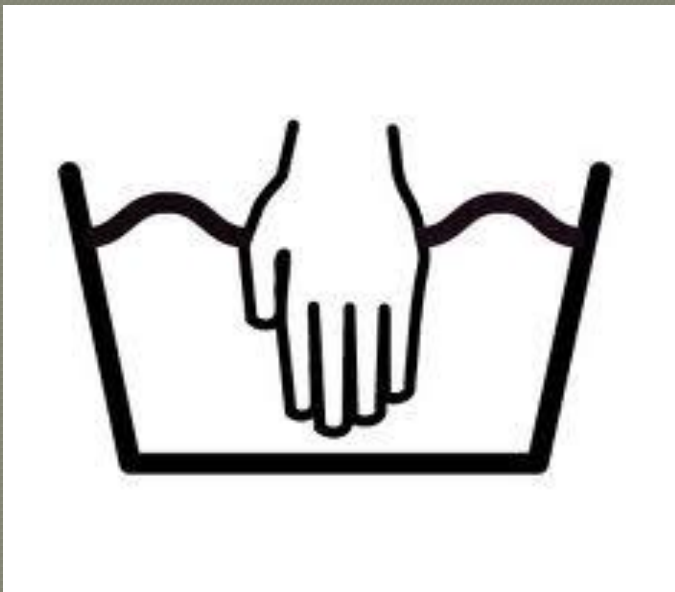


- Изделие можно отбеливать с помощью средств, отщепляющих хлор

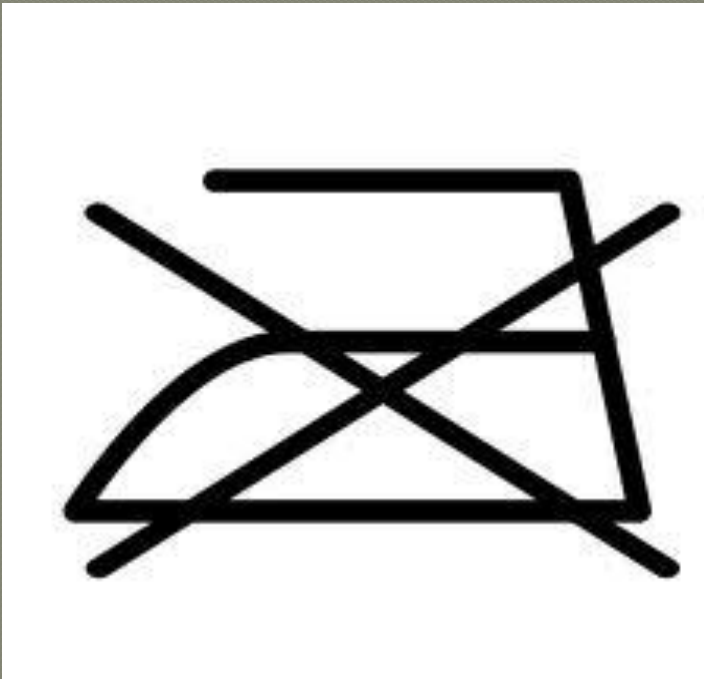


- Химической чистке подвергать нельзя

# Ручная стирка



- 
- Нельзя гладить





- Стирать при температуре не более 30

- 
- Сушить на вешалке



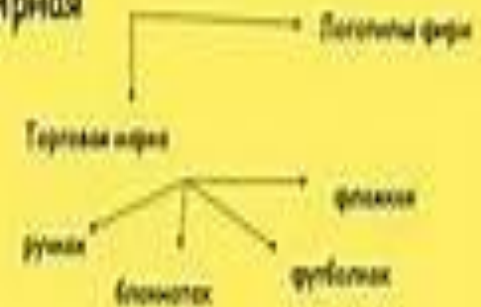
# Конкурс «Знатоки рекламы»

## Реклама - двигатель торговли

- **Reclamo**- лат. КРИЧАТЬ
- Целенаправленное воздействие на потребителя с целью создания популярности товара и ускорения его продвижения на рынке

## Виды рекламы

- Газетно - журнальная
- Радио, телевидение, бегущая строка
- Транспортная + остановки
- Реклама в сети Интернет
- Сувенирная





# рекламы



STEREO-VARIO.COM



УДИВИ  
МЕНЯ!

ТВ

[www.tv3russia.ru](http://www.tv3russia.ru)

суббота 18:00







РАССРОЧКА 0%

- УСТАНОВКА
- ГАРАНТИЯ



# ДВЕРИ СТАЛЬНЫЕ ОКНА ПВХ

НАШИ ОКНА  
СОВЕДУЮТ  
ДРУЗЬЯМ!

 **XX-XX-XX**

г. Полоцк, ул. XXXXXXXXXX, 14

**8-029-XX-XX-XX**

# Конкурс «Грамотный истец»

---



# НАЙТИ ОШИБКИ В ИСКОВОМ

## ЗАЯВЛЕНИИ.

### Пользуйся памяткой «Что указывается в исковом заявлении»

Родители подарили своему сыну Сергею телевизор, купленный ими в магазине 24 января 2011 г., со сроком гарантии 1 год. 8 февраля 2012 г. телевизор загорелся, в результате сгорела мебель на сумму 120 тысяч рублей. Сергей обратился в магазин с требованием возместить имущественный вред. Администрация магазина ему отказала. Сергей составил исковое заявление в суд. Правильно ли оно было составлено?

В народный суд Центрального района  
города Прокопьевска

Истец: Панкратов Сергей Иванович,  
проживающий по адресу: ул. Союзная 70,

тел. 61-65-20

Ответчик: Малышев О.В.,  
директор ООО «Радуга»,

находящийся по адресу: ул. Калугина, 3

#### Исковое заявление

24 января 2011 г. в вашем магазине был куплен телевизор марки «Т» 8 февраля 2012 года телевизор загорелся, в результате чего сгорела мебель.

На следующий день я обратился в магазин с требованием возмещения мне вреда в полном объеме, как говорится об этом в Законе «О защите прав потребителей».

Администрация магазина отказалась мне возместить ущерб.

Прошу:

Истребовать с магазина сумму на покрытие причиненного мне вреда.

Выплатить мне компенсацию морального вреда в размере 10 тысяч рублей.

5 марта 2012 г. (С.И. Панкратов)



# Ошибки

---

- отсутствует название иска,
- не указана стоимость телевизора,
- не указан размер причиненного ущерба,
- нет ссылки на статью, где указаны основания, по которым истец обращается в суд,
- не указан гарантийный срок и срок службы на изделие.

# Вопросы



1. Хватило ли вам ваших жизненных знаний для проигрывания заданных ситуаций? Почему?
2. Почему, по вашему мнению, существуют трудности в реализации защиты прав потребителей?

Молодцы, хорошо поработали!

---

