



# Азбука потребителя

Учебно-методическая  
разработка урока  
обществознания в 10 классе.  
Куракина Наталия  
Николаевна.  
Татарстан, Дрожжановский  
район,  
Убеевская средняя школа

# Потребитель

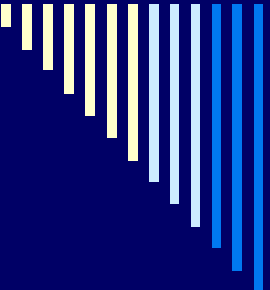


« гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»

# История потребительского движения

---

- Лига потребителей 1891 г. Нью-Йорк.
- Нидерландский союз потребителей 1954 г.
- Выступление Д.Ф. Кеннеди 15 марта 1962г. перед Конгрессом США о правах потребителей.
- Резолюция Генеральной ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 г., закрепила 8 прав потребителей.
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.

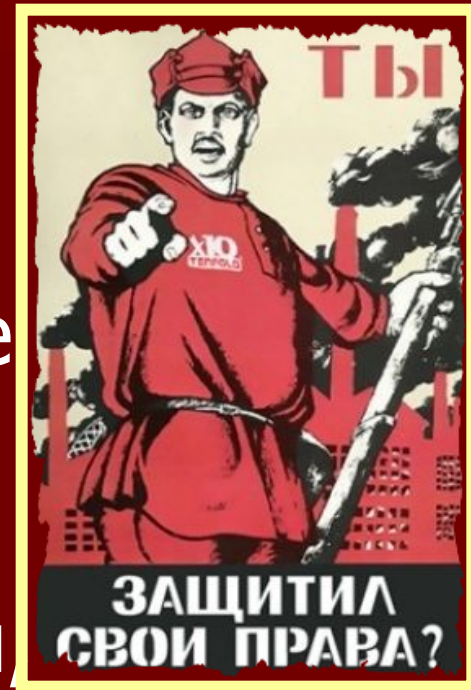


# Основные права потребителей, закрепленные Законом РФ «О защите прав потребителей»

- 1. На просвещение в области защиты своих прав
  - 2. На надлежащее качество товаров
  - 3. На безопасность товаров
  - 4. На информацию
  - 5. На возмещение морального вреда
  - 6. На судебную защиту
  - 7. На государственную, общественную защиту
-

# Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав

- Обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы
- а также через организацию системы информации о правах потребителя.



КОММУНИКАЦИИ,  
ВЕНТИЛЯЦИЯ

ПРИНЦИПИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ  
ПРИНЦИПИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА  
ИССЛЕДОВАНИЕ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ПРОДПОИ  
ПРОТЕКТИВ КАПИТОСТАИ

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЗНАНИЯ -  
НАРОДУ!

Городская  
межведомственная  
комиссия  
по защите прав  
потребителей



# Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг

- Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.



# Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

- Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении, транспортировке и утилизации были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу.





# Право потребителей на информацию

- Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых товарах (работах, товарах) и режиме его работы на русском языке

Информация размещена в рамках реализации  
Областной целевой программы  
„Защита прав потребителей в Ростовской области“



**Не покупай кота в мешке!**

БУДЬ ВНИМАТЕЛЕН, КОГДА ПОКУПАЕШЬ.  
Прочитай информацию о товаре или услуге.

Закон РФ «О защите прав потребителей»

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

телефон горячей линии:

3 0 0 - 6 - 0 0 3



# Право потребителей на возмещение морального вреда

причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Под **моральным вредом** понимаются устойчивые (а не временные) физические страдания и нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, смертью близких, невозполними имущественными потерями.



# Право на государственную, общественную защиту



ТРЕБУЮ  
СОБЛЮДЕНИЯ  
ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЯ!

В нашей стране общественные организации потребителей возникли раньше, чем государственные органы. В 1989 г. Общества потребителей, действующие на территории СССР, объединились в Федерацию обществ потребителей СССР, затем РСФСР.

Работает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее тер. органы исполнительной власти, органы м/су.

# Право потребителя на судебную защиту своих прав

- Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
  - \*безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица;



Защита прав потребителей в суде

# Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- \*соразмерного уменьшения покупной цены;
- \*замену на товар аналогичной марки (модели);
- \*замены на такой же товар другой марки(модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- \*расторжения договора и возмещения понесенных убытков.



# Существенные недостатки

- Неустранимые;
- Те, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени;
- Те, которые выявляются неоднократно или проявляются вновь после их устранения;
- Другие подобные недостатки.



# Следует помнить, что:

- Обмену подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества;
- Потребитель может обменять товар только на аналогичный приобретенному, но другой расцветки, фасона, формы, габаритов;
- Потребитель имеет право обменять товар лишь в течении 14 дней, не считая дня его покупки;




# Следует помнить, что:

- Обмену подлежат только те товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром;
- Просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар.







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. №55)

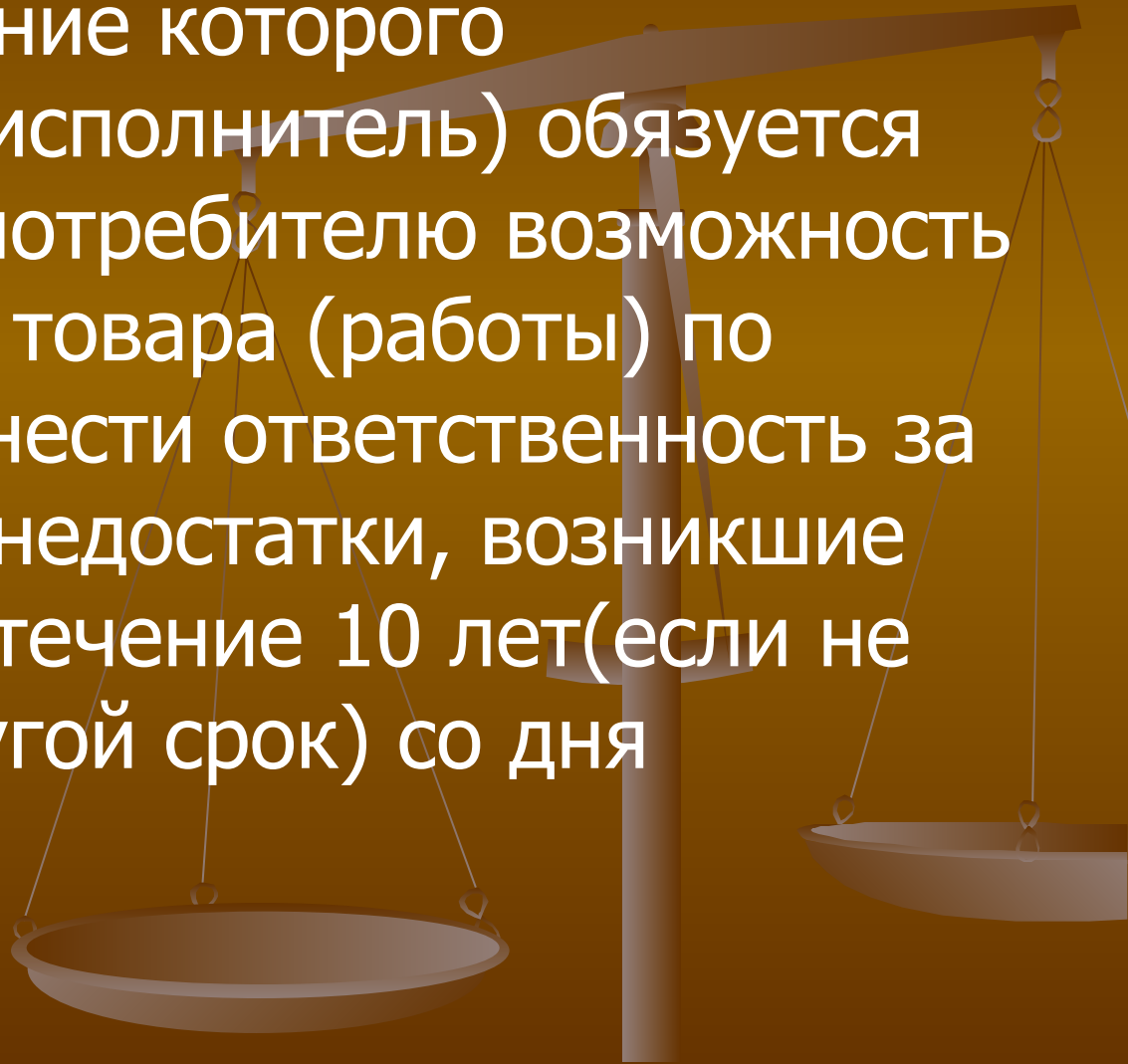
- 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях.
- 2. Предметы личной гигиены
- 3. Парфюмерно-косметические товары.
- 4. Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы отпускаемые в метраж.
- 5. Швейные и трикотажные изделия.
- 6. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

- 7. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры)
- 8. Изделия из драгоценных металлов с драгоценными камнями.
- 9. Автомобили, прицепы и номерные агрегаты к ним.
- 10. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены сроки годности.
- 11. Гражданское оружие и патроны к нему.
- 12. Животные и растения.
- 13. Непериодические издания (книги, календари, издания, воспроизведенные на технических носителях)



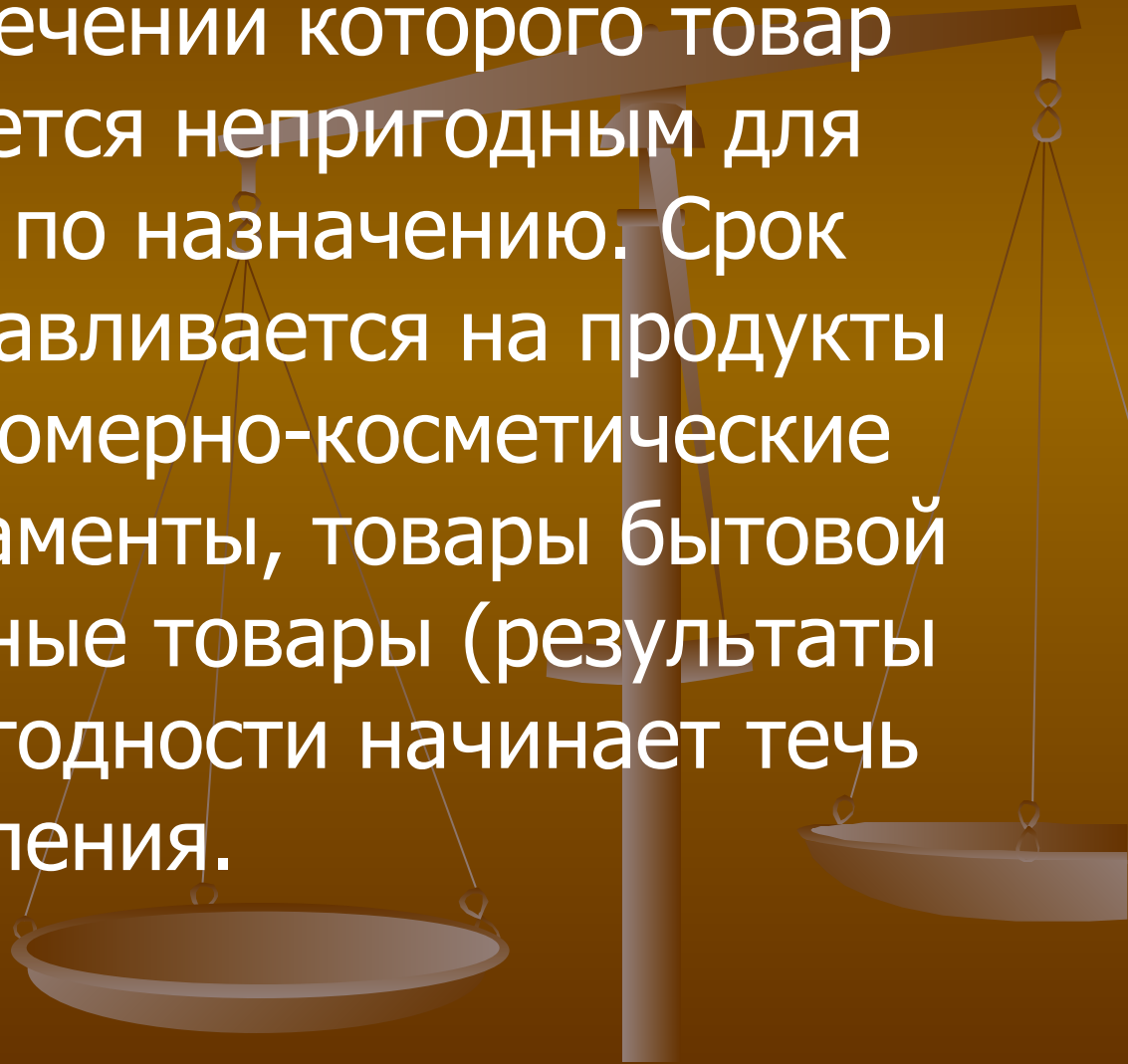
# Срок службы-

- Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине .В течение 10 лет(если не установлен другой срок) со дня продажи.



# Срок годности-

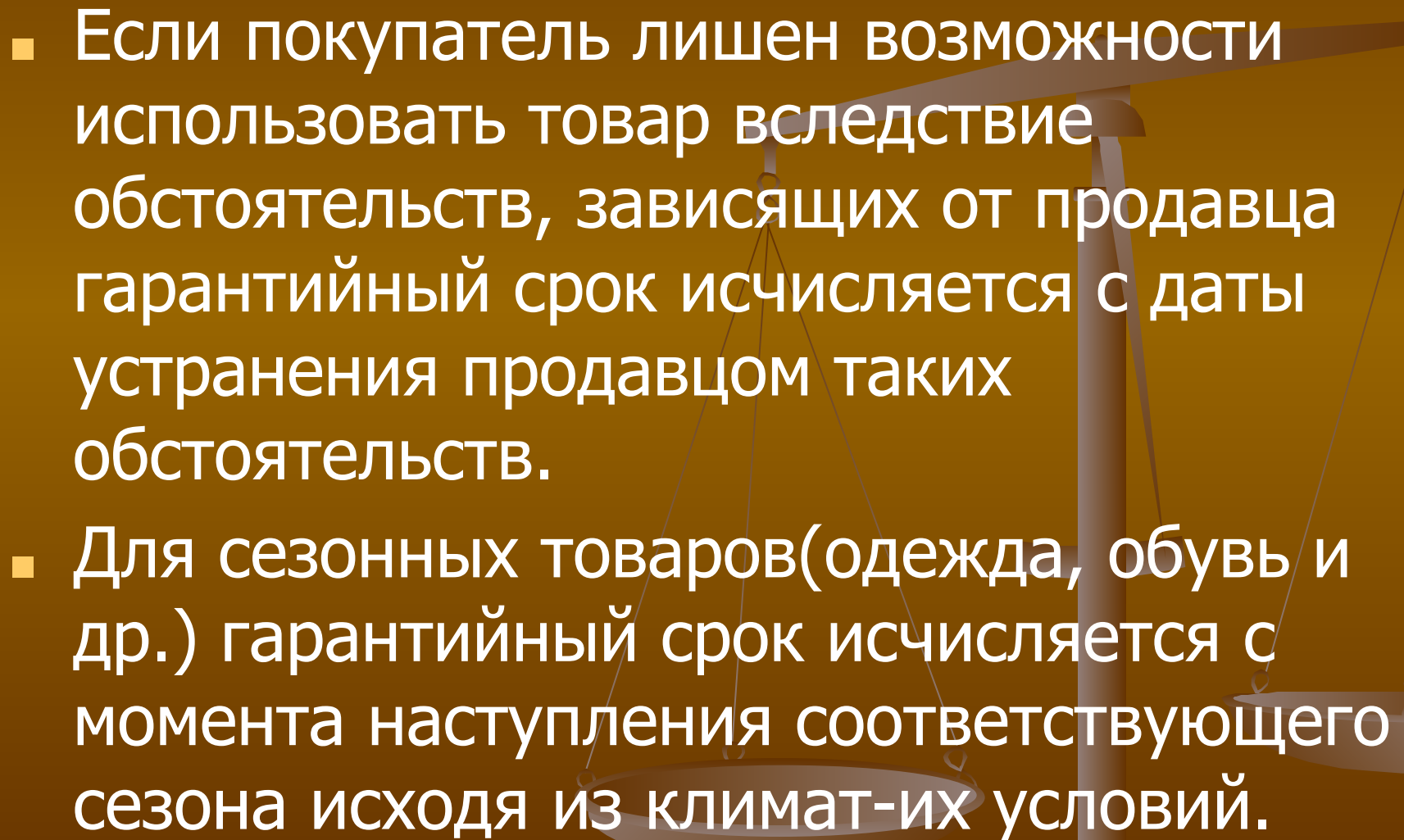
- Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы). Срок годности начинает течь со дня изготовления.

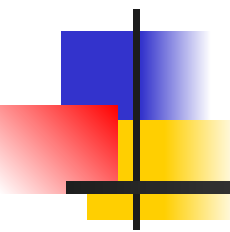


# Гарантийный срок

- Может быть установлен в договоре купли-продажи продавцом товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет; 5 лет- по недвижимости, если не установлен больший срок)



- 
- Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств.
  - Для сезонных товаров (одежда, обувь и др.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона исходя из климат-их условий.



Перечень технически сложных товаров,  
в отношении которых требования  
потребителя об их замене подлежат  
удовлетворению в случае обнаружения  
в товарах существенных недостатков

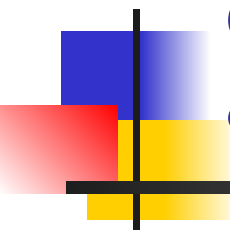
---

(утв. постановлением правительства РФ от  
13 мая 1997 г. №575)



# Подлежат замене

- 1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.
- 2. Мотоциклы, мотороллеры.
- 3. Снегоходы.
- 4. Катера, яхты, лодочные моторы
- 5. Холодильники и морозильники.
- 6. Стиральные машины автоматические.
- 7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.
- 8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки.



Перечень товаров длительного пользования,  
на которые не распространяется требование  
покупателя о безвозмездном предоставлении  
ему на период ремонта или замены  
аналогичного товара

---

(утв. постановлением Правительства РФ от  
19 января 1998 г. №55)

- 
- 1. Автомобили, мотоциклы, прогулочные суда.
  - 2. Мебель.
  - 3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях.
  - 4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи.
  - 5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

# Грамотный потребитель

- Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- Всегда читает инструкцию и следует ей;
- Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- Предъявляет только обоснованные претензии