

Потребительское право

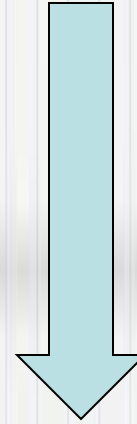
Нормативно-правовая база

- Закон РФ “О защите прав потребителей” от 7 февраля 1992 г. (с изменениями на 9 января 1996 г.).
- Закон РФ “О рекламе” от 18 июля 1995 г.
- Правила продажи отдельных видов товаров (утверждены постановлением Правительства РФ от 19 января 1998г.).
- Правила оказания услуг общественного питания (утверждены постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г.).
- Правила бытового обслуживания населения в РФ (утверждены постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г.).
- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждены постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 г.).
- Правила предоставления коммунальных услуг (утверждены постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1994г. с изменениями на 13 октября 1997 г.).
- Правила оказания услуг телефонной связи (утверждены постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1997 г.).

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



- При покупке товаров



- При оказании услуг

Субъекты:

Потребитель – человек, который приобретает товары, получает услуги и использует их для бытовых личных нужд.

Производитель – человек, занятый в процессе создания разных видов экономических продуктов.

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.

Продавец- организация
независимо от ее
организационно-правовой
формы, а также индивидуальный
предприниматель, реализующие
товары потребителям по договору
купли-продажи.

**Стандарт- гос.стандарт,
санитарные нормы и правила,
строительные нормы и правила
и др.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, для которых товар (работа, услуга)такого рода обычно используется.

**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**

Кто из сказочных героев выступал в качестве потребителя?

1. Муха – Цокотуха, когда "пошла Муха на базар и купила самовар".
2. Старик по отношению к Золотой рыбке.
3. Король по отношению к портным.
4. Кот в сапогах, когда он просил хозяина купить ему сапоги.
5. Робинзон Крузо на необитаемом острове.
6. Является ли потребителем Маленький Мук в момент поедания винных ягод в лесу?
7. Является ли король из сказки В. Гауфа потребителем, когда поедал ягоды, приобретённые для него слугами у Маленького Мука?

1) Потребитель	() Санитарные нормы и правила, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товара (работ, услуг).
2) Изготовитель	Исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.
(3) Исполнитель	Период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка, продавец обязан удовлетворить требования потребителя.
4) Продавец	Объявление в газете: “Организация предлагает юридическим и физическим лицам участие в долевом строительстве 1-2-3-х комнатных квартир...”
5) Срок службы	Изготовитель обязан установить его на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары.
6) Срок годности	Гражданин Иванов купил холодильник и телевизор.
7) Гарантийный срок	Разрешение (право) на осуществление определённого вида деятельности при обязательном соблюдении установленных требований и условий, выданное уполномоченным органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю
8) Договор	Объявление по радио: “Организация продаёт автомобиль “Москвич”...”
(9) Лицензия	Период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.
(10) Стандарт	Организация или индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителям

Основные права потребителя:

- **Ст.18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества**
- **Ст.19;22. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатка товара**
- **Ст.21;25. Замена товара ненадлежащего и надлежащего качества**
- **Ст.24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества**

Директору магазина

Адрес _____

От _____

Адрес _____

Тел. _____

Претензия

«_____» «_____» 200__ г. я купил в вашем магазине «товар». Этот факт подтверждается чеком и отметкой – штампом магазина в руководстве по эксплуатации «товар». Тем самым между мной и вашим магазином был заключён договор купли-продажи «товар». Заплатив за него «сумма», я все свои обязательства перед Вашим магазином выполнил.

«_____» «_____» 200__ г. Купленный в Вашем магазине «товар» вышел из строя – «что случилось». То есть «товар» оказался с недостатками. Руководствуясь п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», **Требую:**

либо безвозмездно устранение недостатков «товара». При этом доставку его для ремонта и возврат осуществить безвозмездно силами Вашего магазина, а также на время ремонта предоставить мне немедленно безвозмездно с доставкой за Ваш счёт аналогичного «товар»; основание: пп.1 и 6 ст.18, ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

либо заменить «товар» на «товар» другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;

либо заменить «товар» на «товар» аналогичной марки;

либо расторгнуть договор и произвести со мной расчёт исходя из стоимости «товара» на момент предъявления этой претензии.

Предупреждаю Вас о том, что за каждый день просрочки исполнения моих требований свыше 20 дней с момента предъявления Вам этой претензии, а также за каждый день непредставления мне на время ремонта или замены аналогичного «товар» Вы обязаны выплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% от стоимости «товар». Основания п. 5 ст. 13, ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Если Вы откажетесь выполнить мою претензию и защитить меня досудебном порядке, я вынужден буду для своей защиты обратиться с иском в суд. В исковом заявлении к Вам я буду добиваться не только выполнения требований, изложенных в настоящей претензии, но и возмещения морального вреда, который я оценю в размере стоимости «товар» на момент предъявления иска, а возможно и больше, в зависимости от от Вашей реакции на мою претензию. Основание: ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Предупреждаю Вас также о том, что в случае отказа Вами выполнить добровольно мои требования, при рассмотрении иска в суде с Вас может быть взыскан штраф в размере цены моего иска. Это принесет Вам прямой ущерб, т.к. изготовитель «товар» может компенсировать все Ваши расходы по удовлетворения моих законных требований, кроме штрафа, который взыскивается в соответствующий бюджет. Основания: ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Подпись заявителя _____ «_____» «_____» 200__ г.

Первый экземпляр получил: директор магазина _____ «_____» «_____» 200__ г.

Подпись _____ «_____» «_____» 200__ г.

« _____ » « _____ » 2000_г. я купил в вашем магазине «товар». Этот факт подтверждается чеком и отметкой – штампом магазина в руководстве по эксплуатации «указывается наименование товара». Тем самым между мной и вашим магазином был заключён договор купли-продажи «товар». Заплатив за него «сумма», я все свои обязательства перед вашим магазином выполнил.

« _____ » « _____ » 2000_г. купленный в вашем магазине «товар» вышел из строя – «что случилось». То есть «товар» оказался с недостатками. Руководствуясь п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Предупреждаю вас о том, что за каждый день просрочки исполнения моих требований свыше 20 дней с момента предъявления вам этой претензии. А также за каждый день непредставления мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% от стоимости «товара». Основания п.5 ст.13. ст.21 закона РФ «О защите прав потребителей». Если вы откажетесь выполнить мою претензию и защитить меня досудебном порядке. Я вынужден буду для своей защиты обратиться с иском в суд. В исковом заявлении к вам я буду добиваться не только выполнения требований, изложенных в настоящей претензии. Но и возмещения морального вреда, который я оценю в размере стоимости «товара» на момент предъявления иска, а возможно и больше, в зависимости от вашей реакции на мою претензию. Основание: ст.15 закона РФ «О защите прав потребителей». Предупреждаю вас также о том, что в случае отказа вами выполнить добровольно мои требования при рассмотрении иска в суде с вас может быть взыскан штраф в размере цены моего иска. Это принесёт вам прямой ущерб, т.к. изготовитель «товара» может компенсировать все ваши расходы по удовлетворению моих законных требований, кроме штрафа, который взыскивается в соответствующий бюджет. Основания: ст.13 закона РФ «О защите прав потребителей».

ТРЕБУЮ:

- заменить «товар» на «товар» другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- «товар» на «товар» аналогичной марки;
- расторгнуть договор и произвести со мной расчёт исходя из стоимости «товара» на момент предъявления этой претензии;
- либо безвозмездное устранение недостатков «товара». При этом доставку его для ремонта и возврат осуществить безвозмездно силами Вашего магазина, а также на время ремонта предоставить мне немедленно безвозмездно с доставкой за Ваш счёт аналогичного «товара»; основание: п.п.1 и 6 ст.18, ст.19 закона РФ «О защите прав потребителей»;

Опираясь на изученный материал, попытайтесь решить, являются ли потребителями следующие лица:

- - гражданин России, заключивший договор о ремонте квартиры;
- - гражданин Казахстана, проживающий в Брянске, пригласивший бригаду «шабашников» с Украины для ремонта гаража;
- - гражданин Германии, ожидающий очереди в волгоградской парикмахерской;
- - служащий автосервиса, приобретающий на заводе запчасти для ремонта автомобилей клиентов;
- - служащий банка, покупающий краску для ремонта своего дома.

В каких случаях товар по требованию покупателя обязательно должен быть заменен на другой:

- - гражданин купил стереосистему, но, не вскрывая упаковки, через месяц попросил заменить её с доплатой на более дорогую;
- - гражданин купил литровый электрочайник, в течение недели кипятил воду, а потом попросил обменять его на двухлитровый;
- - гражданин приобрёл микроволновую печь с 6 месячным гарантийным сроком, которая на 27 недели вышла из строя из-за бракованной детали;
- - гражданин купил японский телевизор, но, не разобрав инструкцию, напечатанную на японском языке, включил его в сеть с нестандартным напряжением и аппарат сгорел.

1. Гражданин приобрел в магазине пачку стирального порошка. Вскрыл её и попытался засыпать порошок в стиральную машину. Оказалось, что порошок давно превратился в прочный кирпич. Покупатель вернулся в магазин. Предъявив чек и вскрытую пачку, потребовал вернуть деньги. Продавец деньги вернул, но 75%, т.к. пачка вскрыта.

Как вы думаете, прав ли продавец?

2. Гражданин решил приобрести дорогой холодильник, на который долго копил деньги. Он хотел быть уверенным в том, что это именно та вещь, которая ему нужна. Продавец объяснил, что холодильники все хорошие и вскрывать их некому и некогда. После долгих споров выяснилось, что магазин закрывается. У покупателя пропали продукты для свадьбы дочери на 50 человек. Он записал в магазине имена и адреса свидетелей, заготовил справку об испортившихся продуктах. Потребовал в суде 1 млн.руб.

Как вы думаете, что решит суд?

Памятка потребителя.

best before
a consommer de preference
avant le Min
haltbar bis (Ende)
consumir preferetemente
antes de

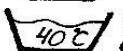
} лучше
употребит
до

expiry date } срок
validite } годности

production - дата выпуска



ручная стирка



стирать при температуре не более 40°C

стирать при температуре не более 30°C

стирать при температуре не более 60°C

~~изделие стирать нельзя~~

гладить при температуре не более 120°C

гладить при температуре не более 160°C

гладить при температуре более 160°C

при стирке не требуется осторожность,

изделие можно кипятить

~~нельзя гладить.~~

Задача 1

В магазине куплено сливочное масло. Масло оказалось прогорклое. Как поступить в случае приобретения некачественных продуктов?

Задача 2

Нарезают колбасу. В колбасе шерсть.

- Где ты ее брал?

- На рынке... сказала "высшего качества и дешевле..."

- Отнеси. Пусть заберет назад.

Поможет ли в этом случае закон о защите прав потребителя?

Задача 3

Вы купили в магазине рыбные консервы. Принесли домой. Крышка вздутая. Ваши действия?

Задача 4

Вы пришли в гости, вручили хозяину торт. Но тут обнаружили, что срок годности истек. Ваши действия?

Задача 5

Вы купили на рынке молоко и творог. Молоко оказалось несвежим, свернулось при кипячении, а творог прокисшим. Поможет ли вам в этом случае закон о защите прав потребителей?

Ответ к задачам 1,3,4 - вернуть продавцу. По требованию покупателя продавец обязан либо произвести замену на качественный продукт, либо возратить уплаченную сумму. Требования удовлетворяются в пределах срока годности продукта, о чем нелишне поинтересоваться при покупке.

Ответы по задачам 2 и 5 - нет. Продажа без документа фиксирующего договор купли-продажи, не подпадает под действие “Закон о защите прав потребителя”.

Штриховое кодирование товара.

Дает информацию о стране, откуда привезен товар, изготовителе и потребительских свойствах товара. Информация считывается специальным устройством – сканером. Но и без сканера можно выяснить, правильно ли называют страну, из которой доставлен товар. Если не так, такой товар лучше не покупать.

Вид кода из 13 цифр.

Первые две цифры – код страны, следующие пять – код изготовителя, ещё пять – код товара. Последняя цифра является контрольной. Она позволяет установить подлинность товара.

Допустим, утверждается, что рыбные палочки произведены в Дании. Код 570000 1981005.

Убедимся в этом, вычислив контрольную цифру. Она должна совпасть с указанной в коде.

1. Подсчитаем сумму цифр, занимающих четные места:
 $7+0+0+9+1+0=17$.
2. Подсчитаем сумму цифр, занимающих нечетные места:
 $5+0+0+1+8+0=14$.
3. Сумму «четных» цифр умножают на 3 и прибавляют к сумме «нечетных» - получается 65.
4. От полученного результата надо отбросить десятки: останется 5.
5. От числа 10 отнимаем нашу пятерку, получаем цифру 5.
6. Сравниваем полученную цифру с контрольной. Совпадает.

Заглядываем в список кодов стран – Дания имеет код 57.

Делаем заключение, что товар не подделан.

Бывает, что на упаковке написано, например, « Сделано в Индии», а код начинается с 50 (принадлежит Великобритании). Здесь нет обмана: код обозначает не только страну – производителя, но и страну продавца товара.

Товар лучше не брать, если на упаковке сообщается одно, а штрих код свидетельствует о другом. Или расчетная контрольная цифра не совпадает с приведенной в коде.

Коды стран.

00, 01, 03, 04	США	56(9)	Исландия
06, 07, 08, 09	и Канада	57	Дания
30-37	Франция	59(0)	Польша
40-43, 400, 440	ФРГ	59(9)	Венгрия
46(0) – 46(9)	Россия	60(0) – 60(1)	ЮАР
47(1)	Тайвань	64	Финляндия
48(9)	Гонконг	69(0)	Китай
49, 45	Япония	70	Норвегия
50	Великобритания	72(9)	Израиль
50	Северная Ирландия	73	Швеция
52(0)	Греция	75(0)	Мексика
52(9)	Кипр	76	Швейцария
54	Бельгия и Люксембург	77(9)	Аргентина
56(0)	Португалия	78(9)	Бразилия
56(9)		80-83	Италия
		84	Испания
		85(9)	Чехословакия
		86(0)	Югославия
		86(9)	Турция

87
88(0)
88(8)
90-91
93
94
95(9)

Нидерланды
Южная Корея
Сингапур
Австрия
Австралия
Новая Зеландия
Папуа – Новая Гвинея

Опасные добавки к пищевым продуктам.

E103, E105, E121, E123, E125, E126, E130, E131, E142, E152, E210, E211, E213-217, E240, E330, E447. Вызывают злокачественные опухоли.

E221-226, E320-322, E338-341, E407, E450, E461-466. Вызывают заболевания желудочно-кишечного тракта.

E230-232, E239, E311-313. Аллергены.

E171-173, E320-322. Вызывают болезни печени и почек.

О том, содержатся ли указанные добавки в продукте, можно узнать из информации о составе на упаковке.

(Импортные продукты без указания состава покупать не рекомендуется).