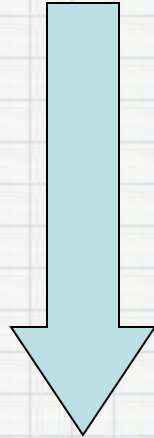


# **Потребительское право**

# 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) -**

неустраняемый 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 защитит 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 защитит 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

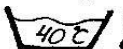
} лучше  
употребит  
до

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  
06, 07, 08, 09  
30-37  
40-43, 400, 440  
46(0) – 46(9)  
47(1)  
48(9)  
49, 45  
50  
50  
52(0)  
52(9)  
54  
56(0)  
56(9)

США  
и Канада  
Франция  
ФРГ  
Россия  
Тайвань  
Гонконг  
Япония  
Великобритания  
Северная Ирландия  
Греция  
Кипр  
Бельгия и Люксембург  
Португалия

56(9)  
57  
59(0)  
59(9)  
60(0) – 60(1)  
64  
69(0)  
70  
72(9)  
73  
75(0)  
76  
77(9)  
78(9)  
80-83  
84  
85(9)  
86(0)  
86(9)

Исландия  
Дания  
Польша  
Венгрия  
ЮАР  
Финляндия  
Китай  
Норвегия  
Израиль  
Швеция  
Мексика  
Швейцария  
Аргентина  
Бразилия  
Италия  
Испания  
Чехословакия  
Югославия  
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).