

# Потребитель





Ежедневно мы совершаем покупки или обращаемся за выполнением каких-либо услуг или работ. А может, мы только намереваемся что-нибудь приобрести. Это значит, что изо дня в день все мы являемся **потребителями,**

то есть обладаем определенными правами и обязанностями, предусмотренными для нас Законом «О защите прав потребителей» и Гражданский кодекс Российской Федерации.

Все мы слышали фразу «Покупатель всегда прав!»; вероятнее всего, знаем о существовании закона; возможно, кто-то его даже читал, но при этом не каждый представляет себе, как этот закон работает.



Действительно, есть много нюансов, которые нам не интересны. Но только до тех пор, пока мы не сталкиваемся с нарушением своих прав. И вот тогда наступает время защищать свои права.

- . А как защищать?
- . Что делать?
- . Куда обращаться?
- . Какие заявления писать?
- . Как вообще вернуть свои деньги?



## Кого и от кого защищает Закон, или Основные действующие лица

- **По Закону потребителем считается тот гражданин, который:**
  - намерен заказать или приобрести товар
  - заказывает или приобретает товар( услугу)
  - использует товар ( услугу) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Право на  
информацию**

**Право на  
безопасность**

**Право на  
удовлетворения  
базовых  
потребностей**

**Основные права**

**Право на  
выбор**

**Право на  
возмещение  
ущерба**

**И другие  
права.....  
.....**



# Статья 7. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

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





На товары, использование которых дольше определенного срока представляет опасность, должны устанавливаться сроки службы (годности).

Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необходимых действиях по его истечении а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий. Изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров в течение установленного срока их службы (годности), а если срок службы не установлен то в течение 10 лет



**Например:** Допустим, вы купили ковер, срок службы которого не установлен. В процессе эксплуатации по истечении 7 лет выяснилось, что материал, из которого данный ковер изготовлен, содержит токсические вещества, в результате чего у члена семьи покупателя развилось заболевание дыхательных путей. В этом случае он смело может предъявлять претензии изготовителю указанного ковра.

Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предоставил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировке то он **несет обязательную ответственность**

# Статья 8. Право потребителя на информацию.

- Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы.
- **Если в подобной информации потребителю отказано или она доводится не в полной форме, то он имеет право добиться получения ее с помощью статьи 8.**
- Если на этикетке или в документе на товар информация предоставлена только на иностранном языке, в этом случае вы можете смело заявлять о том, что необходимые сведения о товаре вы не получили.
- **Потребитель не обязан знать иностранные языки, обязан утруждать себя чтением «по словарю».**





## Информация о товаре



- Наименование стандартов
- Перечень основных потребительских свойств (вес, объем, калорийность, противопоказания)
- Цена и условия приобретения товара
- Гарантийные обязательства
- Правила и условия безопасного и эффективного использования
- Срок службы (годности)
- Адрес изготовителя и предприятия, где производят ремонт и принимают претензии



## Где все это находится?

- **Маркировка** - текст + графические и цветовые символы
- **Этикетка** - название, символ компании. Состав. Рекламные материалы, коды для хранения, инструкция по использованию
- **Вкладыш** - детальная инструкция + меры предосторожности (внутри упаковки)



# При обнаружении недостатков в товаре

потребовать замены на товар этой же марки

потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

**В праве**

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление

- У организаций и предпринимателей иногда возникает искушение отказать потребителю в удовлетворении его требований, сославшись на отсутствие кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего факт покупки товара. Это является нарушением ст. 18



. **Например**, вы при обретаєте обувь на открытом вещевом рынке. Ни номера места, ни фамилии продавца вы не знаете. Не всегда вам могут выдать чек. В этом случае найти место покупки, а уж тем более доказать, что ваша обувь приобретена именно там, будет очень проблематично. Поэтому, если вы покупаете что-либо на рынке, попросите продавца сообщить вам фамилию индивидуального предпринимателя и адрес его регистрации. Если продавец отказывается - от такой покупки лучше воздержаться, поскольку в случае приобретения некачественного товара предъявлять претензии вам будет попросту некому



## Статья 15. Компенсация морального вреда

- Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.



## Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

- Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар не подошел по форме, габаритам или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению.
- Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара ненадлежащего качества в течении четырнадцати дней , не считая дня его покупки.



Этот Закон необходимо знать каждому гражданину, т. к. он дает возможность гражданину-потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свой нарушенные права.



# Практические задания

## 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, если Евгений представит заключение экспертизы о том, что холодильник не подлежит ремонту. Прав ли магазин?

## Вопрос №2

Елена Владимировна некоторое время назад купила стиральную машину зарубежного производства. В инструкции были описаны только 4 программы работы машины из 10, причем ясно изложены были только 3 описания. Ни установщики, ни работники сервисного центра объяснить, как работают некоторые программы, не могли. В магазине сослались на то, что изготовитель предоставил информацию на русском языке, а дополнительную информацию магазин предоставлять не обязан, т. к. это делает производитель и за дополнительную плату. Прав ли магазин?

# ОТВЕТЫ:

- 1. 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 неправоммерно 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.**
- 2. Магазин не прав. Согласно ст. 10 закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). Понятие «необходимая информация» включает в себя понятие полная. Изготовитель не предоставил полной информации о товаре, поэтому это обязанность продавца**

**Пожелаем продавцов нам честных,  
Чтобы персонал всегда был вежлив,  
Чтобы в магазинах нас всегда  
Ожидала свежая еда,  
И на вешалках лишь качественные вещи,  
Чтобы регулярно брали чеки,  
Чтоб меняли мигом каждый брак –  
Пусть отныне будет только так!**

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**