

Тема урока:

Права потребителей



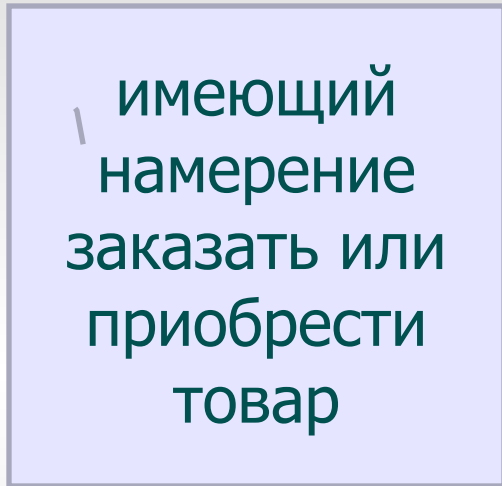
Потребитель

имеющий
намерение
заказать или
приобрести
товар

Гражданин

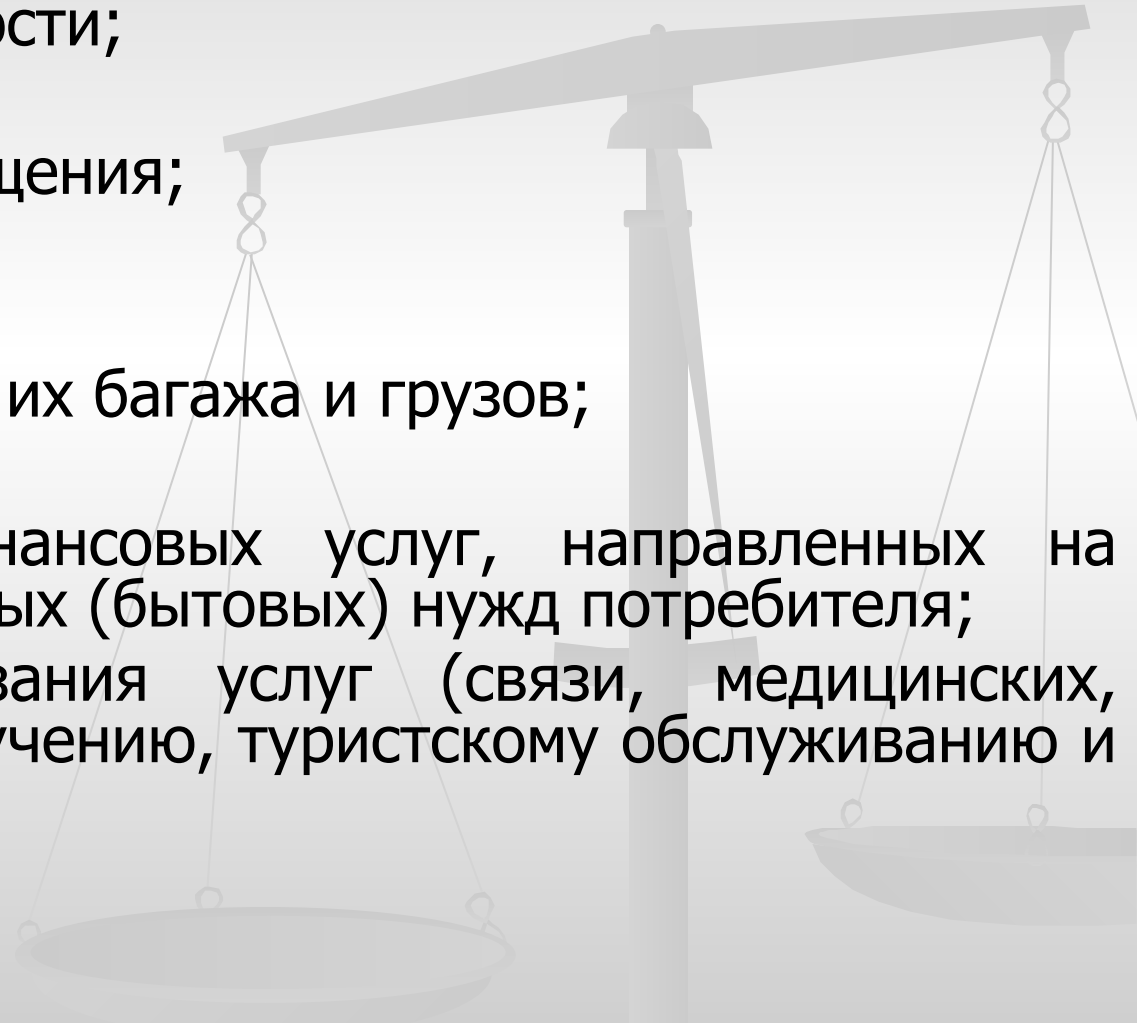
заказывающий,
приобретающий
товары

использующий
товары

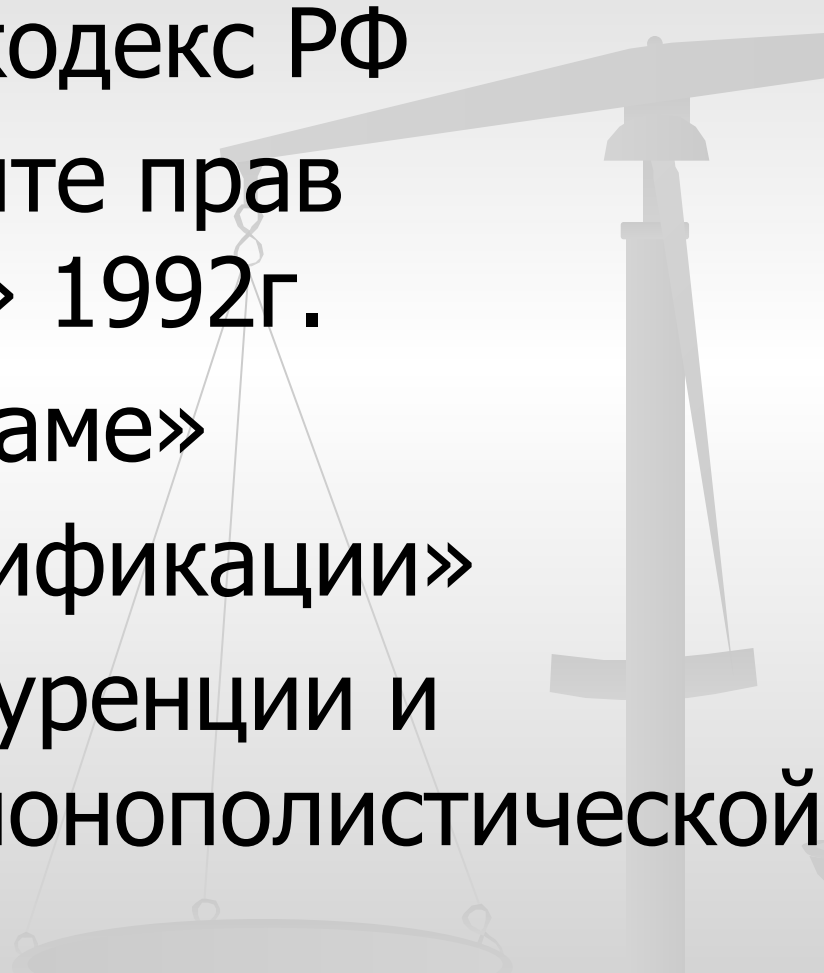


Права потребителя возникают при заключении договоров:

- - купли-продажи,
- - продажи недвижимости;
- - энергоснабжения;
- - найма жилого помещения;
- - подряда;
- - проката;
- - перевозки граждан, их багажа и грузов;
- - хранения;
- - на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя;
- - возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных).

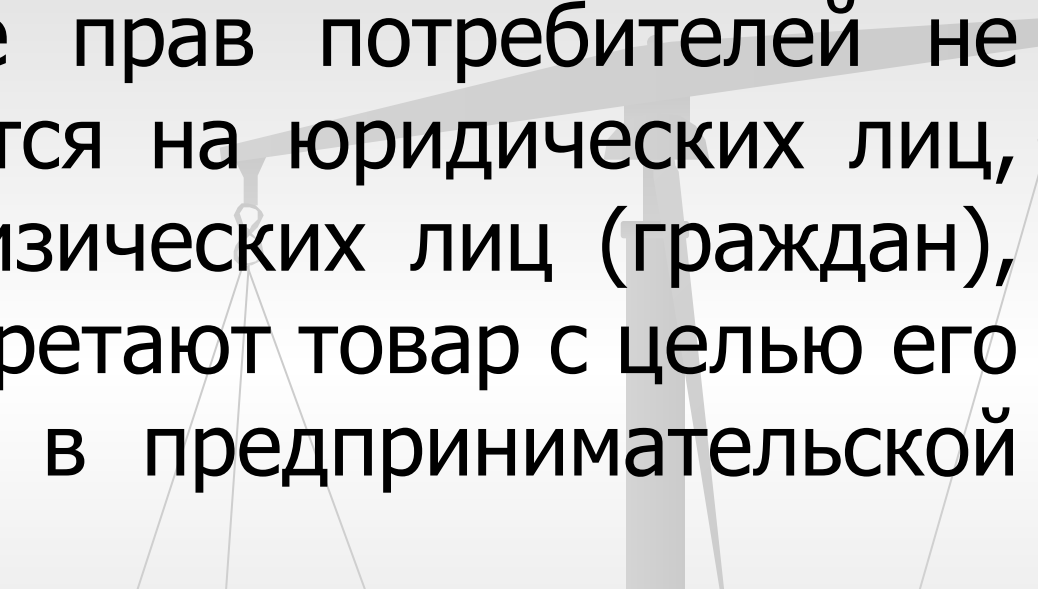


Система законодательства по защите прав потребителей

- Гражданский кодекс РФ
 - Закон «О защите прав потребителей» 1992г.
 - Закон «О рекламе»
 - Закон «О сертификации»
 - Закон «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности»
- 

Внимание!

Закон о защите прав потребителей не распространяется на юридических лиц, а также на физических лиц (граждан), которые приобретают товар с целью его использования в предпринимательской деятельности.



Словарь темы

■ **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.

■ **Изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

■ **Исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

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

■ **Стандарт** – государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие 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, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

■ **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.

■ **Безопасность товара (работы, услуги)** – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).



качество

информацию

безопасность

просвещение

выбор

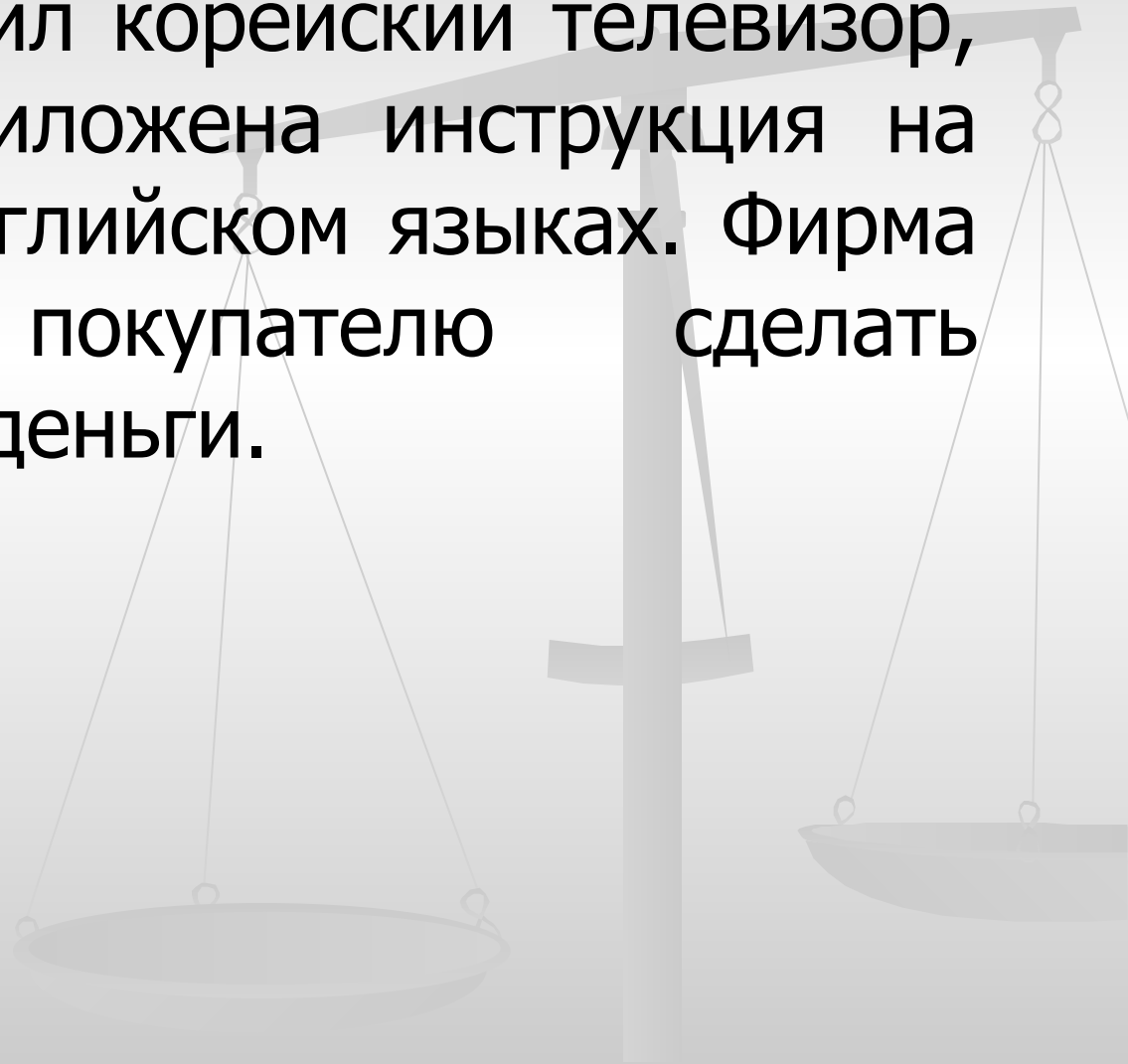
**компенсацию
ущерба**

**возмещение
ущерба**

**Потребитель
имеет право
на:**

Какое право потребителя нарушено?

П. С. Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция на корейском и английском языках. Фирма предложила покупателю сделать перевод за его деньги.



Срок годности - это период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению, он является одним из показателей качества товара.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности на:

- продукты питания;
- парфюмерно-косметические товары;
- медикаменты;
- товары бытовой химии;
- средства и изделия для гигиены полости рта;
- табачные изделия.

Срок годности может быть указан следующим образом:

- годен в течение (часов, дней, месяцев или лет);
- годен до (дата);
- использовать до (дата).

Дата окончания срока годности выглядит так:

- час, день и месяц - для скоропортящихся продуктов;
- день и месяц - если срок годности не превышает трех месяцев;
- месяц и год - если срок годности более 3 месяцев.

Гарантийный срок хранения – период времени, в течение которого изготовитель гарантирует сохранение всех свойств продукции при условии соблюдения потребителем правил хранения

Гарантийный срок эксплуатации – период времени, в течение которого изготовитель гарантирует стабильность показателей качества продукции при условии соблюдения потребителем правил эксплуатации.

Если срок не установлен, то 6 месяцев

На ценниках должны быть указаны следующие реквизиты:

на продовольственные товары:

- для **весовых товаров** - наименование товара, сорт
цена за 1 кг или 100 г;

- для **жидких товаров, продаваемых в розлив**, -
наименование товара, цена за единицу емкости или
отвеса;

- для **штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п.**, - наименование товара, вес, цена за фасовку.

- **расфасованные непосредственно в предприятиях торговли**, - наименование товара, вес и цена за фасовку (во вкладыше или на упаковке)

**Яблоки
1 кг-85р.**

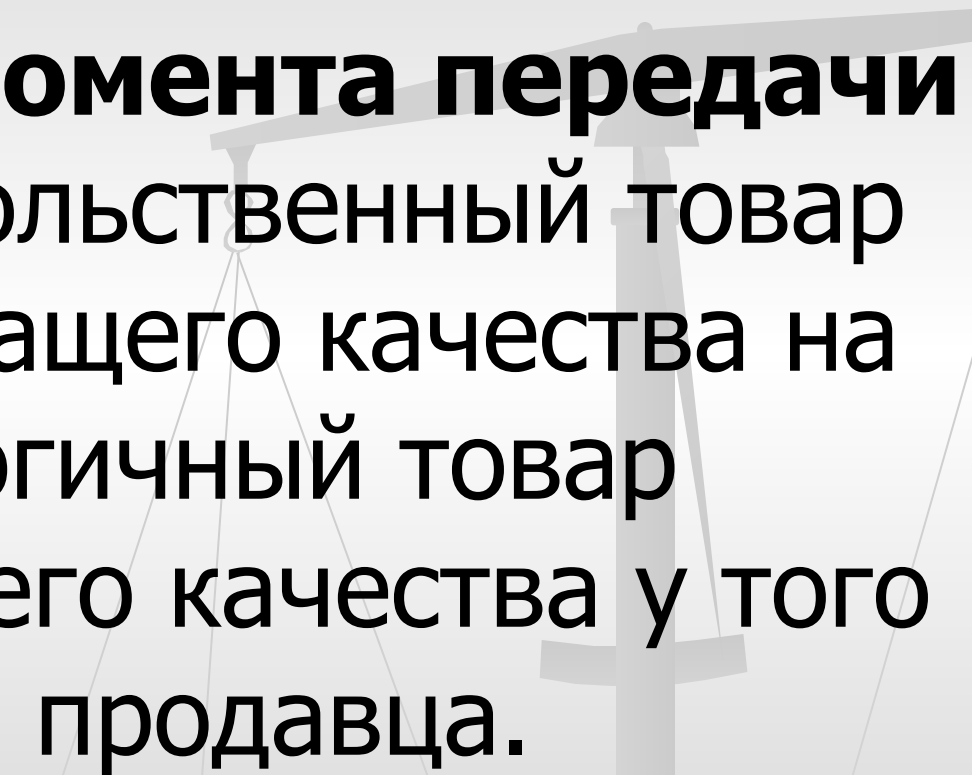
**Печенье
245гр. – 38руб.50коп.**

На ценниках должны быть указаны следующие реквизиты:

на непродовольственные товары:

- наименование товара, сорт (для товаров, имеющих сортность), цена за 1 кг, 1 л или 1 штуку;
- для мелких штучных товаров (парфюмерия, галантерея и т.п.) - наименование товара и цена.

Потребителю предоставлено
право обменять в течение
15 дней с момента передачи
непродовольственный товар
ненадлежащего качества на
аналогичный товар
надлежащего качества у того
же продавца.

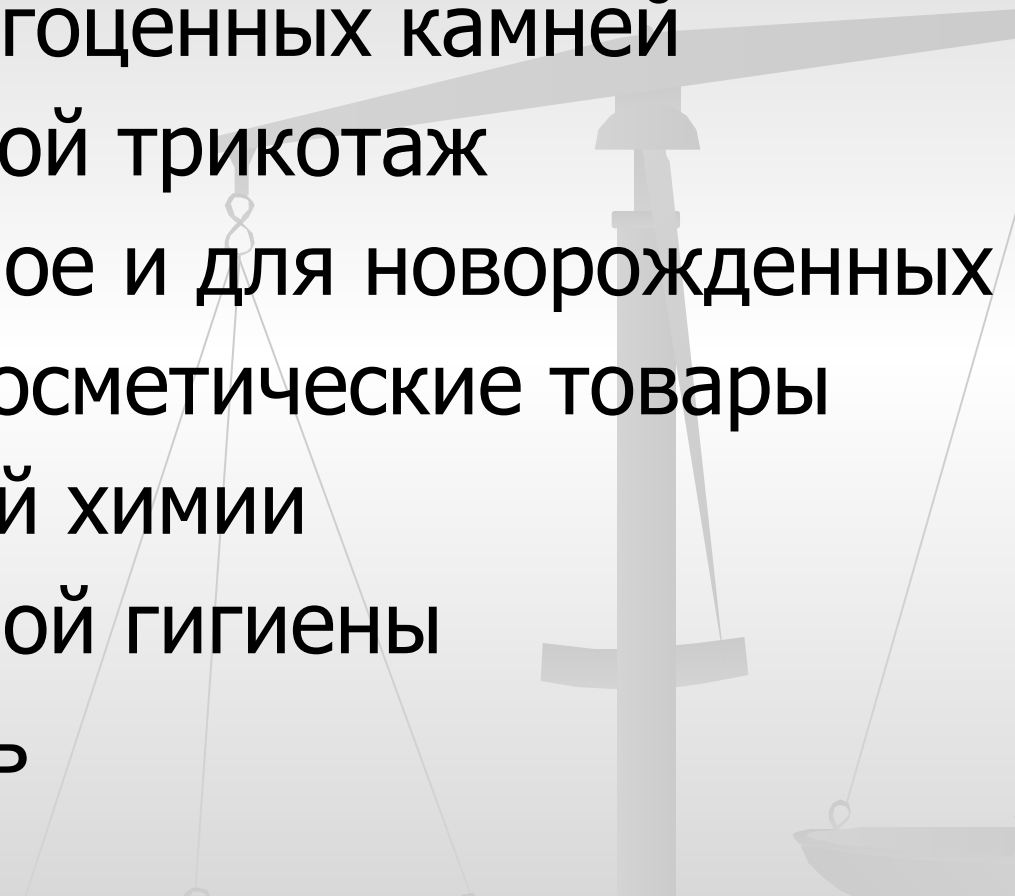


Доказательства

Товарный, кассовый чеки - **документы, подтверждающие факт заключения договора купли-продажи товара.**

- **!!!!**Отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на **свидетельские показания** в подтверждение заключения договора и его условий и не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Товары, не подлежащие обмену:

- Изделия из драгоценных камней
 - Ткани и бельевой трикотажа
 - Белье постельное и для новорожденных
 - Парфюмерно-косметические товары
 - Товары бытовой химии
 - Предметы личной гигиены
 - Бытовая мебель
 - Автомобили
- 

Способы защиты

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, при условии, что об этом недостатке он не был предупрежден заранее, **вправе по своему выбору потребовать** от продавца:

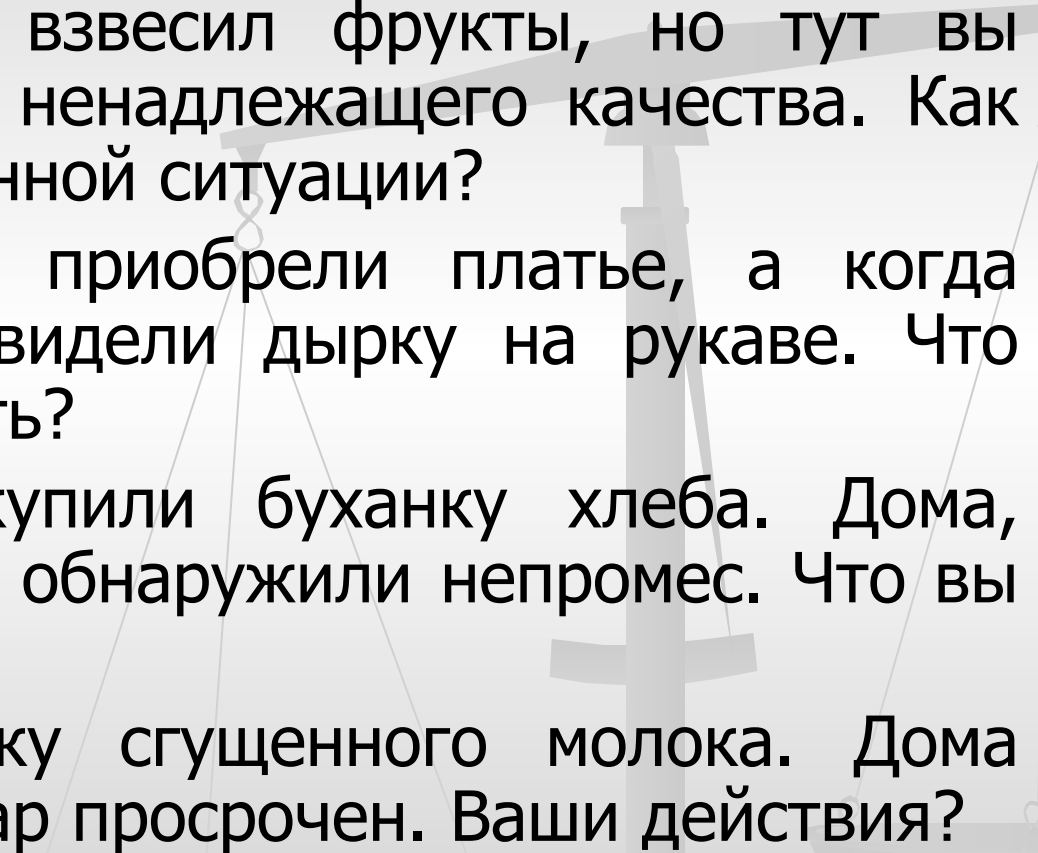
- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление самим потребителем или третьим лицом;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи.

Претензия в адрес продавца;

Комитет по защите прав потребителей;

Обращение в суд.

Ситуация...

- 1) Вы пришли на рынок, чтобы купить килограмм яблок. Продавец взвесил фрукты, но тут вы увидели, что они ненадлежащего качества. Как вы поступите в данной ситуации?
 - 2) В магазине вы приобрели платье, а когда пришли домой, увидели дырку на рукаве. Что можно предпринять?
 - 3) В киоске вы купили буханку хлеба. Дома, разрезав хлеб, вы обнаружили непромес. Что вы сделаете?
 - 4) Вы купили банку сгущенного молока. Дома заметили, что товар просрочен. Ваши действия?
- 

Ситуативные задания

1. Покупательница И. П. Снегирева приобрела в магазине оттеночный шампунь германского производства. Придя домой, не обнаружила аннотации на русском языке. Снегирева вернулась в магазин и потребовала русский текст к товару. Продавец сказала, что аннотаций на русском языке у нее уже нет: «Были – все раздала».

Объясните права И. П. Снегиревой, обязанности и ответственность продавца в данной ситуации.

2. 10 августа покупательница М. С. Петрова купила в магазине 20 м атласной ленты шириной 18 мм. Через день М. С. Петрова пришла в магазин и попросила обменять ленту на кружево, так ей посоветовали в ателье, где она заказала комплект постельного белья. Однако заведующая секцией отказалась удовлетворить требование М. С. Петровой.

Права ли заведующая секцией? Дайте обоснование ответа.

Ситуативные задания

3. Покупатель купил комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам семьи по расцветке. *Имеет ли покупатель право на обмен? Если да, то каков срок обмена?*

4. Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника кончился.

Работники мастерской в данной ситуации не правы дважды. Докажите это

5. Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая (сохранен ярлык и товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад).

Как должен поступить заведующий магазином?