



# «Защита прав потребителей»

Урок экономики

Подготовлен учителем  
МБОУ СОШ №70 Мясниковой Н.Ф.  
ко Дню защиты прав потребителей

# День защиты прав потребителей



- Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом), приобретающим товар или услугу для личных, семейных домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей. Нормы, защищающие права потребителей, встречаются уже в Законах

**15 МАРТА –  
ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

15 марта 1961 года Джон Ф. Кеннеди произнес в Конгрессе США речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал шесть основных прав потребителя:

***Право на информацию.***

***Право на безопасность.***

***Право на выбор.***

***Право быть  
услышанным.***

***Право на возмещение  
ущерба.***

***Право на  
потребительское  
образование.***



Всемирная организация союзов потребителей (Consumer International — CI) дополнила список прав потребителей:

***Право на удовлетворение базовых потребностей.***

***Право на здоровую окружающую среду.***

# 24 года « Закону о защите прав потребителей»



- В 1992 году Верховный Совет РСФСР принял первый в истории России закон направленный на защиту граждан РФ, имеющих намерение заказать или приобрести какой-либо товар или услугу.
- Документ получил название «Закон о защите прав потребителей».
- Базовые принципы Кодекса потребителя с этого момента были закреплены законодательно. Однако, даже тогда, Всемирный день прав потребителя в России отмечался полуофициально, и лишь вступление страны во Всемирную Организацию Союза потребителей дало этому дню должный статус

Потребитель в праве обменять **непродовольственный** товар **надлежащего** качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар **не подошел** по форме, габаритам или по иным причинам.



В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, он **в праве потребовать возврат денежной суммы** за уплаченный товар.

**Срок обмена** товара ненадлежащего качества **14 дней, не считая дня покупки товара.**



**Обмен** непроизводительного **товара** **надлежащего качества** производится, если указанный товар:

- ✓ не был в употреблении,
- ✓ сохранены его товарный вид,
- ✓ потребительские свойства,
- ✓ пломбы,
- ✓ фабричные ярлыки,
- ✓ товарный чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.



# Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

Если магазин не принимает устную претензию



Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин

Если претензии не принимают



Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку



Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)



Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если вы пострадали от принятия в пищу продукта



Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства



Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите заявление и отдайте товар на экспертизу

Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такового письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

Потребитель **при обнаружении недостатков** в выполненной **работе** вправе по своему выбору потребовать:

1. Безвозмездное **устранение недостатков** в выполненной работе;
2. Соответствующего **уменьшения вознаграждения за** выполненную **работу**;
3. Безвозмездного **изготовления другой вещи** из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
4. **Возмещение** понесенных им **расходов по исправлению недостатков** своими средствами или третьем лицом.





# Общественная защита потребителя.

Общественная защита потребителя осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (районные, городские), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей (например, автолюбителей).



Они могут объединяться в союзы, конфедерации и т. д. Так, в настоящее время на территории России существует общественная организация **«Союз потребителей Российской Федерации»**.

# Домашнее задание

- Руководствуясь Законом о защите прав потребителей и Гражданским кодексом РФ (глава 30) решить 16 задач по защите прав потребителей:
  - сфотографировать;
  - взять распечатанные;
  - скачать из группы ВКонтакте «Право. 17 школа г. Череповец».

1. Что такое гарантийный срок? Обязан ли продавец устанавливать гарантийный срок?
2. К кому обратиться при обнаружении в товаре недостатков? Какие права потребитель вправе предъявить?
3. При возврате денег за некачественный товар магазин намерен вернуть потребителю Сидорову В.И. деньги не в полном объеме, мотивируя это тем, что он уже длительное время пользовался товаром. Прав ли продавец?
4. Сломался сотовый телефон. В магазине потребовал возврата денег. Потребителя Симошенко А.А. направляют в сервисный центр. Правомерны ли действия продавца?
5. Миронов А.Д. сдал в сервисный центр сотовый телефон. Срок ремонта указан 45 дней. После указанного срока прошло еще 30 дней, но аппарат не отремонтирован. Какие права Миронова А.Д.?
6. Имеет ли право Авантис В.В. потребовать от продавца предоставления аналогичного сотового телефона на период ремонта?
7. Заичный К.Д. приобрел столовый гарнитур. Продавец установил на него срок гарантии 6 месяцев. Но через 3 месяца на разных предметах, входящих в гарнитур, он обнаружил множество недостатков. Может ли он требовать возврата денег за весь гарнитур или только за те предметы, в которых обнаружен брак?
8. Дмитриев Ф.Т. заказал кухню по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Этой фирме он не доверяет и хочет расторгнуть с ними договор, но боится, что ему вернут не все деньги, которые он заплатил по договору.
9. Величко П.Н. купил автомобиль. Через неделю при ярком солнце он обнаружил, что краску капота незначительно отличается по цвету от остальных частей машины. Мастер сказал, что до продажи машина побывала в ремонте. При покупке ему об этом не сообщили. Какие права у него есть, если со дня покупки не прошло и двух недель?
10. Автомобиль в течение гарантийного срока неоднократно ремонтируется сервисным центром (безвозмездно). Недостаток выявляется один и тот же. В настоящее время он вновь обнаружился. Может ли Вилюев К.Н. вернуть автомобиль в магазин?
11. Акимова А.В. купила товар в интернет-магазине, однако, получив его, она поняла, что он не устраивает. Может ли она его вернуть?
12. В связи с расторжением договора купли-продажи, заключенного с интернет-магазином, с Жидникова С.И. удерживают сумму в виде расходов на доставку. Правомерно ли это?
13. Купил в аптеке тонометр. Однако пользоваться Тимохину А.Л. им неудобно. Может ли он его вернуть?
14. Юлкина В.П. купила туфли. При носке в первый же день обнаружила, что они ей не подходят по размеру. Может ли она их обменять?
15. Покупатель Иващенко купил в ГУМе комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам его семьи по расцветке. Имеет ли покупатель право на обмен? Если да то каков срок обмена?