

Потребитель и его права



План урока

1. Потребитель и его права;

2. Изготовитель и исполнитель;

3. Как защитить свои права.

Является ли потребителем?

- Муха – Цокотуха
- Старик по отношению к золотой рыбке
- Робинзон Крузо

Потребитель - гражданин, который имеет намерения приобрести товары, заказывать услуги и работы для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли



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.

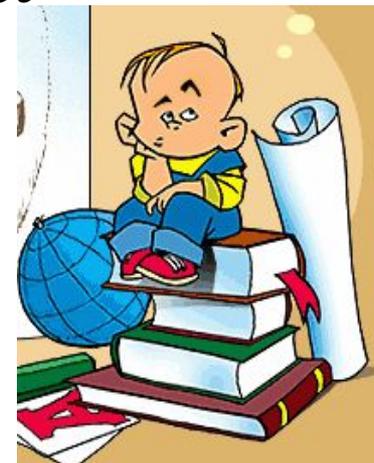
Почему необходимо защищать права потребителей?

- потребитель чаще всего непрофессионал;
- потребитель разобщен;
- потребитель чаще всего юридически безграмотен.



Система законодательства РФ по защите прав потребителей

- **Гражданский кодекс РФ**
- **Закон «О рекламе»**
- **Закон «О сертификации»**
- **Закон «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности»**
- **Закон РФ «О защите прав потребителя».**



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Право на качество

на качественный товар

**потребовать у продавца
сертификат соответствия**

2. Право на безопасность

на безопасный товар

3. Право на информацию

**на необходимую и
достоверную
информацию о товаре**

4. Право на возмещение причиненного ущерба

**Обменять, вернуть
купленный товар,
ущерб**

Какое право потребителя нарушено?

- Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция на корейском и английском языках.
- В магазине вы приобрели платье, а когда пришли домой, увидели дырку на рукаве.
- Вы купили банку сгущенного молока. Дома заметили, что товар просрочен.

1. Потребитель и его права

3. Право на информацию

Продавец обязан предоставить следующую информацию о товаре

1. Основные потребительские свойства товара

2. Гарантийные обязательства изготовителя

3. Срок службы или годности товара

4. Правила пользования, хранения и транспортировки

5. Адреса предприятий, осуществляющих ремонт и техническое обслуживание



2. Право на безопасность

3. Право на информацию

*Производителем
устанавливается:*

- Срок службы
- Срок годности
- Гарантийный срок

Срок годности и как он исчисляется

Срок годности

Кто устанавливает

Изготовитель,
исполнитель

Должен устанавливаться в
обязательном порядке

Если не установлен

На продукты питания,
лекарства,
парфюмерно-косметические
товары, товары бытовой
химии и т.п.

Для товаров
- разумный срок, в
пределах 2 лет

Для работ (услуг)
- разумный срок, в
пределах 2 лет
- 5 лет для
недвижимости

Как
исчисляется

Исчисляется:
- либо периодом
времени со дня его
изготовления,
- либо до
определенной даты

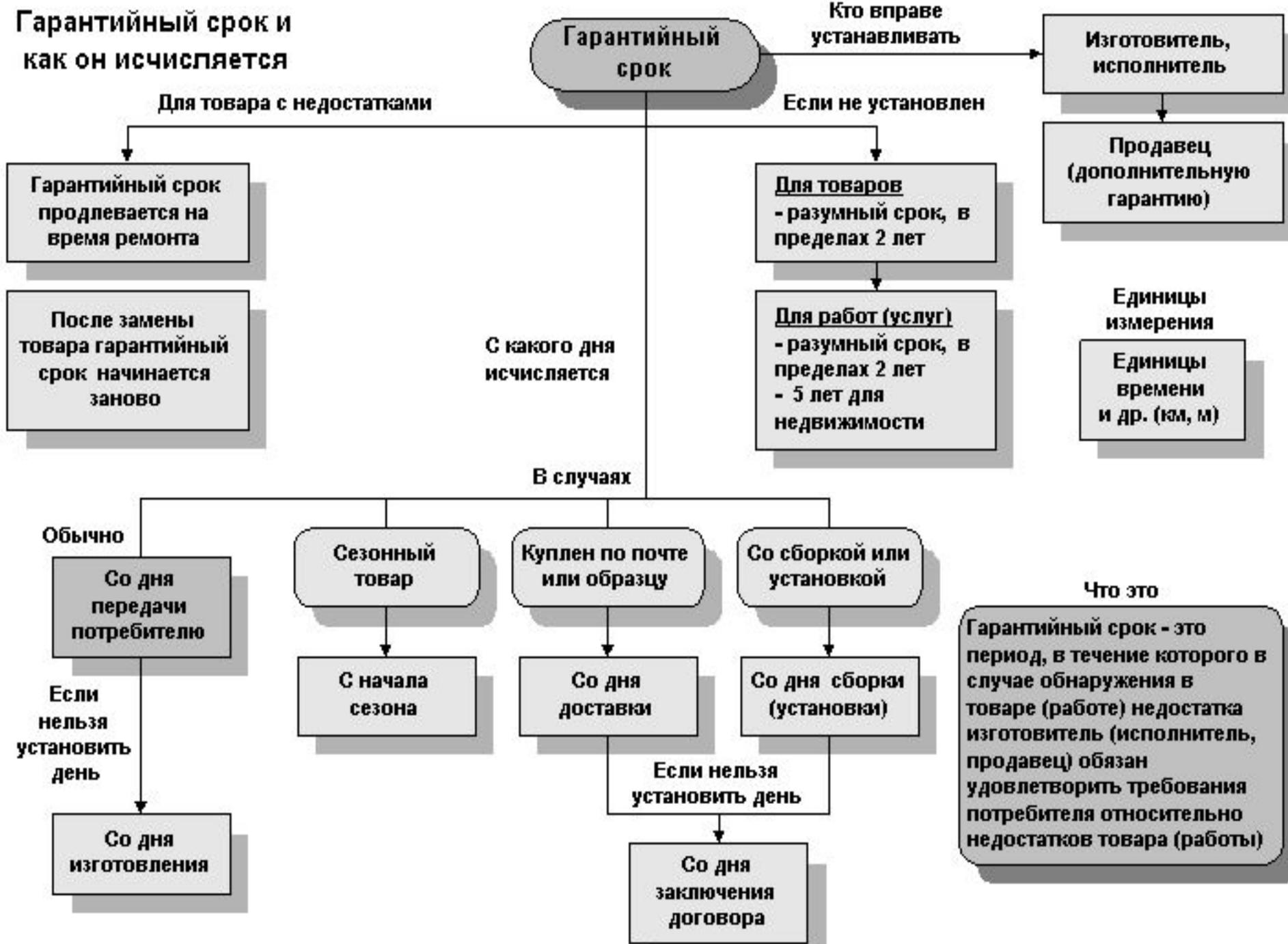
Запрещается

Запрещается реализация
товаров (работ)
- с просроченным сроком
годности,
- без установленного срока
годности, если он должен
быть установлен

Что это

Срок годности - это период, по
истечении которого товар
(работа) считается
непригодным для
использования по назначению

Гарантийный срок и как он исчисляется



1. Потребитель и его права

4. Право на возмещение причиненного ущерба

Право обменять купленный товар

- 1. 14 дней** со дня продажи недовольственного товара
- Любой товар можно **заменить на аналогичный товар** другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки и комплектации в течение 7 дней
- Если товар обменивается на другой, **разница в цене перерасчитывается**
- При отсутствии у продавца товара, потребитель имеет **право вернуть продавцу товар и получить уплаченную денежную сумму**
- Требования покупателя об обмене товара будет выполнен, если **товар не был в употреблении, сохранены его свойства и имеются доказательства приобретения** его у данного продавца

2. Изготовитель и исполнитель

Изготовитель - организация, а также индивидуальный предприниматель, **производящие товары для реализации потребителям**

Исполнитель - организация, а также индивидуальный предприниматель, **выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору**



3. Как защитить свои права

Кто может защитить права потребителей?

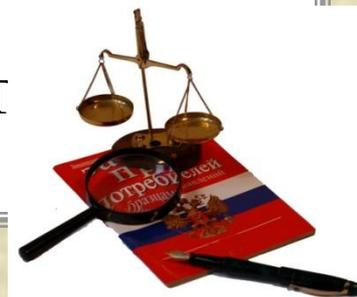
- Сам потребитель
- Общественные организации потребителей
- Государство



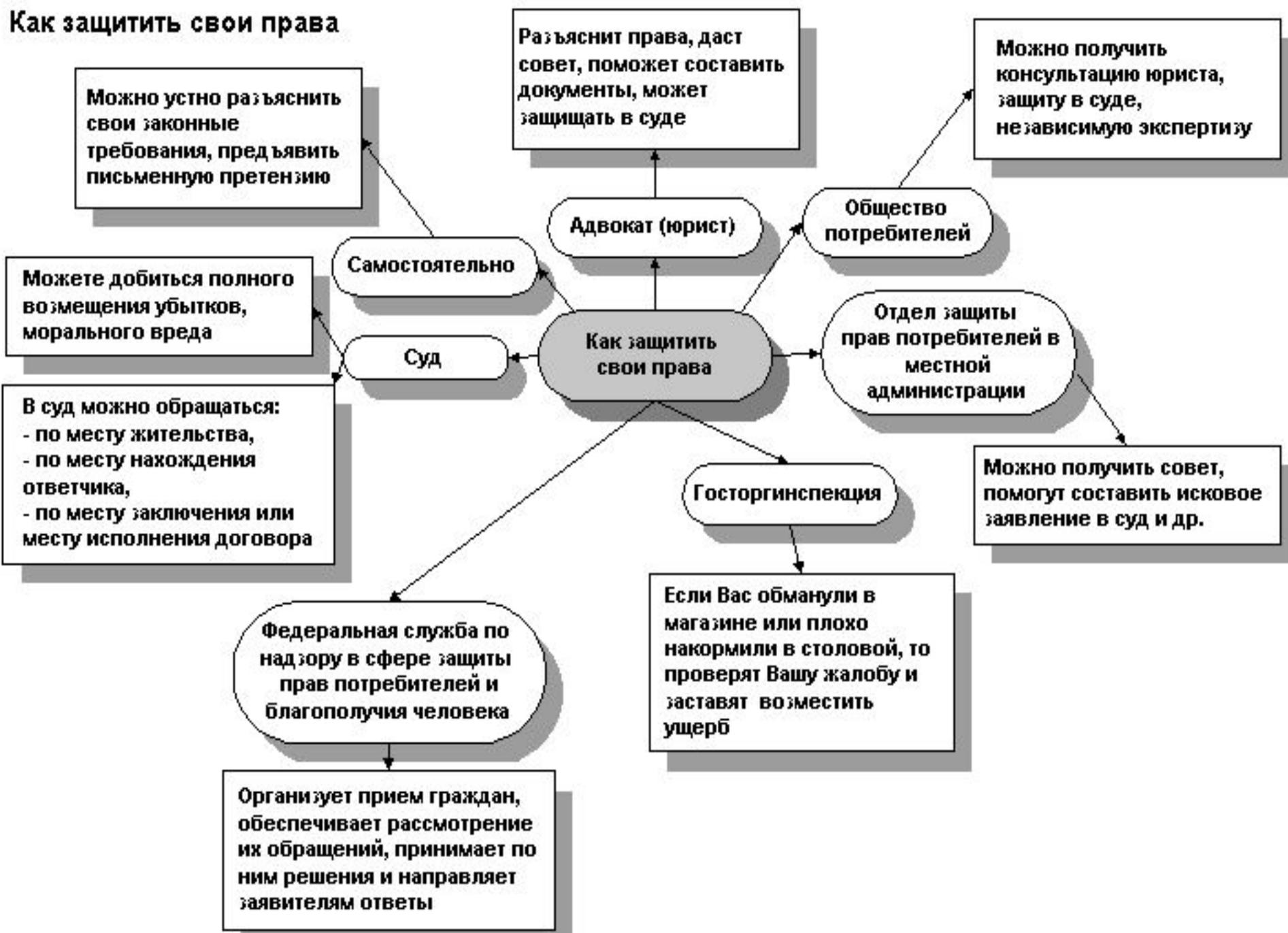
3. Как защитить свои права

Способы защиты прав потребителей

- гражданин может защитить права сам, не обращаясь в другие органы
- обращение потребителя в одну из зарегистрированных общественных организаций потребителей
- обращение потребителя за защитой к специальным государственным органам (Федеральный антимонопольный комитет, органы местного самоуправления)
- защита прав потребителей осуществляется судом



Как защитить свои права



Можно устно разъяснить свои законные требования, предъявить письменную претензию

Можете добиться полного возмещения убытков, морального вреда

В суд можно обращаться:
- по месту жительства,
- по месту нахождения ответчика,
- по месту заключения или месту исполнения договора

Разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может защищать в суде

Можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу

Самостоятельно

Адвокат (юрист)

Общество потребителей

Суд

Как защитить свои права

Отдел защиты прав потребителей в местной администрации

Госторгинспекция

Можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и др.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Если Вас обманули в магазине или плохо накормили в столовой, то проверят Вашу жалобу и заставят возместить ущерб

Организует прием граждан, обеспечивает рассмотрение их обращений, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы

Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

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



Потребителю должны записать или вернуть уплаченную сумму. Потребитель кассового и товарного чека не является основанием для отмены его требований

- 2 Если магазин не принимает устную претензию



- 3 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

Потребитель должен оформить претензию письменно (с подписью и печатью) и предъявить ее в магазине (с копией претензии на почте потребителя)

Если претензии не принимают

1 Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку

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

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

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

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

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

- экспертное заключение о недоброкачестве 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.)

ПРЕТЕНЗИЯ

11.05.2008г. мной был приобретен в Вашем магазине сотовый телефон и карта памяти к нему, что подтверждается наличием чека и гарантийного талона. Гарантийный срок установлен в течение 36 месяцев.

В процессе эксплуатации выяснилось, что телефон с картой памяти не работает. Я, заключая договор купли-продажи, намеревалась приобрести качественный товар, соответствующий ГОСТУ, без каких-либо дефектов, а продавец гарантировал качество. 24.05.2008г. я заполнила заявление о возврате денег и расторжении договора купли-продажи. Телефон был принят продавцом. В течение 10 дней требование удовлетворено не было, а 15.06.2008г. сервисный центр выдал акт выполненных работ, о которых я не просила. К устранению дефекта это не привело, несмотря на то, что исполнителем якобы произведено обновление программного обеспечения. Потребитель не давал согласия выполнять, какие бы то ни было работы с его вещью, вышеуказанные действия являются нарушением законодательства.

В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения всех причиненных убытков.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок удовлетворения отдельных требований потребителя, в том числе возврата денег составляет 10 дней с момента получения требования. За просрочку ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена неустойка в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения требования, причем размер неустойки не ограничивается.

В связи с вышеизложенным

ПРОШУ:

- незамедлительно вернуть уплаченную за телефон ненадлежащего качества сумму в 10 000 руб.;
- выплатить потребителю неустойку за период с 25.05.2008г. по 30.10.2008г. в размере 18 664 руб.;

В случае неудовлетворения заявленных требований в установленный срок, я имею намерение обратиться с исковым заявлением в защиту своих прав в судебные инстанции с требованиями указанными в претензии, а также с требованием по компенсации морального вреда; суд, в соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителя, налагает на продавца штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке. Также с Вашей организации может быть взыскана госпошлина и исполнительский сбор.

Приложения:

- 1) копия заявления потребителя о возврате денег от 24.05.2008г.;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия чека;
- 4) копия акта выполненных работ сервис-центра;

25 ноября 2008г.

Иванова И.И

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

Ершова приобрела в магазине телевизор. В период срока службы телевизор взорвался. Ершова в тот день была на даче. Взрыв стал причиной пожара. Квартира Ершовой выгорела дотла, а квартиры соседей, не сумевших проникнуть в квартиру Ершовой и потушить пожар, пострадали и от огня, и от воды, вылитой в дом пожарными. Кто будет нести ответственность за ущерб?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА



- Владимир Л. купил автомобиль. Через некоторое время его внимание привлек стук в двигателе. Владимир обратился в гарантийную мастерскую, но мастера не смогли определить причину стука и отказались принимать меры. Даже назначенный судом эксперт, подтвердив наличие шума в двигателе, утверждал, что автомобиль исправен.

Имеет ли право Владимир Л. требовать от продавца замены купленного автомобиля на новый?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 3

- Нина Сергеевна Г. Решила построить дачу. Договорилась с бригадой строителей, заплатила им, купила строительный материалы.

Построив фундамент, строители потребовали увеличить плату. Нина Сергеевна отказалась, а строители прекратили работу. Договор Нина Сергеевна заключала в устной форме, деньги передавала бригадиру без квитанции и без свидетелей.

Имеет ли право Нина Сергеевна требовать от строителей продолжения работы?





СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

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.

№ 1.

Вчера в продуктовом магазине я купила рыбные консервы «Сардина». Пришла домой, а крышка вздутая. Что нужно делать?

№2.

В субботу я купила на рынке молоко и творог. Молоко оказалось несвежим, свернулось при кипячении, а творог прокисшим. Поможет ли мне в этом случае закон о защите прав потребителей?

№3.

Два дня назад в магазине «Фея» я приобрела платье. Но, примерив его дома, при ярком освещении, поняла, что его расцветка мне не подходит. Я обратилась в магазин с просьбой заменить данное платье на другое, другой расцветки. Но мне отказали. Объяснили так, что вещь качественная, значит обмену не подлежит. Прав ли магазин?

№4.

У нас произошло несчастье. Новый телевизор через неделю взорвался. К счастью, никто не пострадал, но было испорчено много вещей, находившихся в квартире. Что нам делать?

№5.

7 мая 2006 года в фирме «Салют» я купил посудомоечную машину «Аристон-457». В июне она вышла из строя, и я сдал её в магазин на гарантийный ремонт за счет продавца под расписку. Прошло уже полгода, а машину не отремонтировали. Каковы мои права?

№6.

Позавчера я приобрела в магазине набор косметики французского производства. Придя домой, не обнаружила аннотации на русском языке. Я вернулась в магазин и потребовала русский текст к товару, но продавец мне отказала, объяснив тем, что аннотаций на русском языке у неё уже нет: «были – все раздала», а перевод можно сделать за отдельную плату – 100 рублей. Что мне делать?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

- 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?**

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

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 7 неделе 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.

Какими правами обладает потребитель при покупке товара?

Если в течение гарантийного срока вам отказывают в бесплатном ремонте, замене или уценке товаров, подавайте в обидевшее вас предприятие письменную претензию.

Претензию надо составлять правильно.

Составляйте претензию в двух экземплярах: копия потребуется, если затем вам придётся обращаться в суд или прокуратуру.

Сформулируйте свои требования полно и точно.

Претензию надо подавать руководителю предприятия (или администратору) под подпись. Если у вас отказываются принять претензию, отправляйте её по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если реакции не последовало, обращайтесь в суд.

Исковое заявление можно подавать по месту нахождения ответчика, по месту вашего проживания или по месту причинённого вреда.

Правила составления и форма искового заявления вывешены в зданиях судов

