



Защита прав потребителей

игра «Официант, в моем супе муха»»

Вам нужно разделиться на три группы и решить, как поступить в данной ситуации

Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

Первая группа

Вы — управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он привлекает многих иностранцев. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать иностранец, и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что иностранец желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

Группа вторая

Нейтралитет, свидетели сцены. Вы должны решить , кто прав: ресторан или покупатель.

Группа третья

Потребитель согласно закону «О защите прав потребителей» — это гражданин, который приобретает и использует товары, заказывает услуги и работы либо имеет намерение приобрести, заказать или использовать их исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. «Защита прав потребителей» — исторически сложившееся понятие, введенное Законом «О защите прав потребителей», который был принят Верховным Советом РФ от 7 февраля 1992 года.

Потребитель

- 1. На просвещение в области защиты своих прав
- 2. На надлежащее качество товаров
- 3. На безопасность товаров
- 4. На информацию
- 5. На возмещение морального вреда
- 6. На судебную защиту
- 7. На государственную, общественную защиту

**Основные права потребителей,
закрепленные Законом РФ «О защите прав
потребителей»**

Пятиминутка размышлений:

А какие по вашему права должны быть
у покупателя? Какие обязанности у
продавца?

Согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, в случае обнаружения недостатков в товаре, потребитель имеет право по своему усмотрению :

- 1) потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или
- 2) потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены или
- 3) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены или
- 4) потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом или
- 5) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.



- 1) легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- 2) автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
- 3) тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 4) снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
- 5) суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
- 6) оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.
- 7) системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
- 8) лазерные или струйные multifunctional устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
- 9) комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
- 10) телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
- 11) цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
- 12) холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем.

К технически сложным товарам согласно перечню технически сложных товаров, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924, относятся:

- Не был в употреблении
- Сохранен его товарный вид
- Фабричные ярлыки присутствуют
- Товарный чек, выданный потребителю вместе с товаром



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

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.

В соответствии с Законом РБ «О защите прав потребителей», Совмин 14.01.2009 г. принял постановление №26, которым утверждён Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату

- метражные товары;
- паркет, ламинат, плитка керамическая, обои
- бельё для новорожденных и детей ясельного возраста, бельевые трикотажные изделия, кроме спортивных,
- изделия из драгметаллов, с драгоценными камнями, из драгметаллов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, огранённые драгоценные камни, изделия из жемчуга и янтаря, бижутерия;
- товары, имеющие гарантийный срок, в техническом паспорте (заменяющем его документе) которых имеется отметка о дате продажи;
- автомобили, мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним;
- средства малой механизации сельскохозяйственных работ, плавучие средства бытового назначения;
- мебельные гарнитуры и наборы;
- парфюмерно-косметические товары;
- инструменты для маникюра и педикюра;
- игрушки;
- товары бытовой химии, в том числе лакокрасочные материалы;
- ручки автоматические перьевые и шариковые, автоматические карандаши, стержни, маркеры, фломастеры и иные аналогичные товары;
- аудио- и видеокассеты, дискеты и компакт-диски, другие технические носители информации;
- печатные издания;
- предметы личной гигиены, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях;
- лекарственные средства;
- изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами, в том числе для разового использования;
- товары зоомагазинов;
- цветы живые, ёлки, декоративные растения, саженцы деревьев;
- табачные изделия и махорка;
- гражданское оружие, составные части и компоненты гражданского огнестрельного оружия, патроны к нему, порох.

Обмену подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества;

Потребитель может обменять товар только на аналогичный приобретенному, но другой расцветки, фасона, формы, габаритов;

Потребитель имеет право обменять товар лишь в течении 14 дней, не считая дня его покупки;

Обмену подлежат только те товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром;



**Следует помнить,
что:**

- 1) Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- 2) Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- 3) Всегда читает инструкцию и следует ей;
- 4) Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- 5) Предъявляет только обоснованные претензии

Грамотный потребитель: