

A wire shopping basket filled with various groceries. In the back row, there is a clear plastic water bottle with a blue cap, a glass bottle of olive oil with a green cap, a white plastic bottle with a green cap, a long baguette, and a bunch of fresh green carrots. The front row contains several red tomatoes, a large head of green broccoli, and several yellow lemons. The basket is set against a plain white background.

Азбука потребителя

Потребители жертвы или короли рынка?

« 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»**



История потребительского движения

- Лига потребителей 1891 г. Нью-Йорк.
- Нидерландский союз потребителей 1954 г.
- Выступление Д.Ф. Кеннеди 15 марта 1962г. перед Конгрессом США о правах потребителей.
- Резолюция Генеральной ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 г., закрепила 8 прав потребителей.
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.

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

- 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

Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг

- Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.



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



Право потребителей на информацию

- Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых товарах (работах, товарах) и режиме его работы **на русском языке**



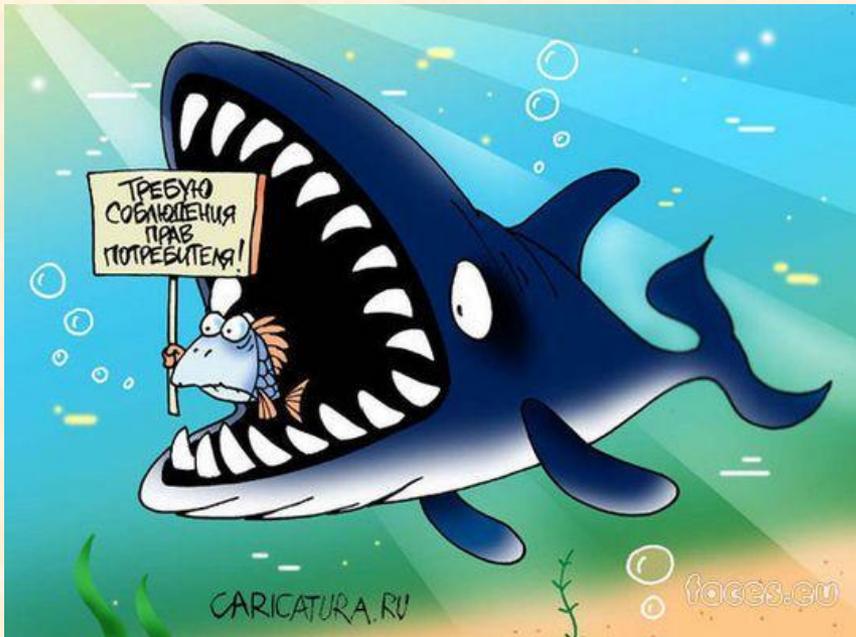
Право потребителей на возмещение морального вреда

причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Под **моральным вредом** понимаются устойчивые (а не временные) физические страдания и нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, смертью близких, невозможными имущественными потерями.



Право на государственную, общественную защиту



- В 1989 г. Общества потребителей, действующие на территории СССР, объединились в Федерацию обществ потребителей СССР, затем РСФСР.
- Работает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы.

Право потребителя на судебную защиту своих прав

- Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
 - *безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица;

Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- * соразмерного уменьшения покупной цены;
- * замену на товар аналогичной марки (модели);
- * замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- * расторжения договора и возмещения понесенных убытков.



Существенные недостатки

- Неустранимые;
- Те, которые не могут
устранены без
затрат времени;
- Те, которые выявляются неоднократно
или проявляются вновь после их
устранения;
- Другие подобные недостатки.



Следует помнить, что:

- 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;



Следует помнить, что:



- 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;
- Просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар.

Перечень непродовольственных
товаров надлежащего качества, не
подлежащих возврату или обмену на
аналогичный товар других размера,
формы, габарита, фасона, расцветки,
или комплектации

(утв. Постановлением Правительства РФ
от 19 января 1998 г. №55)

- 1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях.
- 2. Предметы личной гигиены
- 3. Парфюмерно-косметические товары.
- 4. Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы отпускаемые в метраж.
- 5. Швейные и трикотажные изделия.
- 6. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

- 7. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры)
- 8. Изделия из драгоценных металлов с драгоценными камнями.
- 9. Автомобили, прицепы номерные агрегаты к ним.
- 10. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены сроки годности.
- 11. Гражданское оружие и патроны к нему.
- 12. Животные и растения.
- 13. Непериодические издания (книги, календари, издания, воспроизведенные на технических носителях)



Срок службы-

- Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине .В течение 10 лет(если не установлен другой срок) со дня продажи.

Срок годности-

- Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы). Срок годности начинает течь со дня изготовления.

Гарантийный срок

- Может быть установлен в договоре купли-продажи продавцом товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет; 5 лет- по недвижимости, если не установлен больший срок).



Грамотный потребитель

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

Решите следующие задачи.

- Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

ст.25

Ст.20

- В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышь с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышь?

Ст.7

- 3. Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

Ст.26

- 4. Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

Ст.30

- Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?