

**Права потребителей.
Защита прав потребителей.**

**Кулланучы хокуклары.
Кулланучы хокукларын яклау.**

Почему необходимо защищать права потребителей?

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



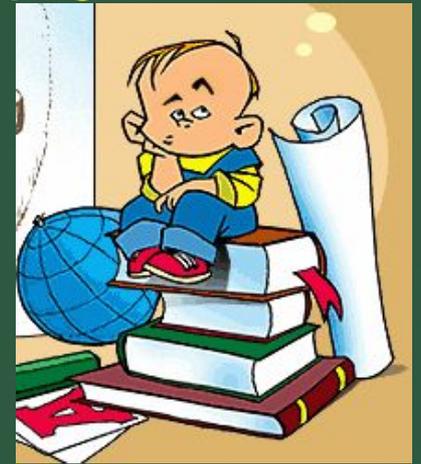
Кто может защитить прав потребителей?

- Сам потребитель
- Общественные организации потребителей
- Государство



Система законодательства РФ по защите прав потребителей

- Гражданский кодекс РФ
- Закон «О рекламе»
- Закон «О сертификации»
- Закон «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности»



Система законодательства РФ по защите прав потребителей.



**«Закон о защите
прав потребителей»**

7 февраля 1992 года

Кулланучы төшенчәсе

Кулланучы – эшмәкәрлек белән бәйле булмаган, бары шәхси кулланылыш, гайлә һәм көнкүреш кирәк-яраклары товарларын сатып алучы, файдаланучы, заказ бирүче яки сатып алу һәм заказ бирүгә исәп тотучы гражданин.



Понятие потребителя

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.



Кулланучы хокуклары

- сыйфатлы товарга хокук;
- куркынычсызлыкка хокук;
- мәгълүматлы булуга хокук;
- китерелгән зыянны кайтаруга;



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Право на качество
- Право на безопасность
- Право на информацию
- Право на возмещение причиненного ущерба



Товарның куркынычсызлыгы

- Товарның куркынычсызлыгы- товарның гадәти шартларда, саклаганда, файдаланганда, күчереп йөрткәндә һәм юкка чыгарганда кулланучының тормышы, сәламәтлеге, милке, әйләнә тирә-тирә өчен куркынычсызлыгы, шулай ук эш башкару процессының куркынычсызлыгы.

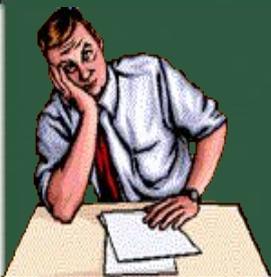


Безопасность товара

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).

Товарның житешсезлеге

Товарның асылый житешсезлеге товарның максатчан билгеләнеше буенча кулланылуы мөмкин булмауны яисә бөтенләй рөхсәт ителмәүне, йә бу житешсезлекне бетерергә мөмкин булмауны, йә бетергәннән соң да житешсезлекнең яңадан килеп чыгуын, йә аны шартнамә төзегәндә кулланучы исәп тотканнан шактый дәрәжәдә мәхрүм ителүне барлыкка китерүче житешсезлек ул.



Недостаток товара



Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу или описанию.

Стандарт

стандарт-товарларның сыйфатына карата закон нигезендә мәжбүри таләпләр билгеләүче дәүләт стандарты, санитар нормалар һәм кагыйдәләр, төзелеш нормалары һәм кагыйдәләре һәм башка документлар ул



Стандарт

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)

Сатучы -

милек рәвешенә карамастан, сату-
алу шартнамәсе буенча
кулланучыларга товарлар сатучы
оешма, шулай ук индивидуаль
эшкуар ул.



Понятие продавца.

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



Әзерләүче

милек рәвешенә карамастан, түләүле шартнамә буенча кулланучылар өчен товар әзерләүче оешма, шулай ук индивидуаль эшкуар ул.



Понятие изготовителя

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



Башкаручы

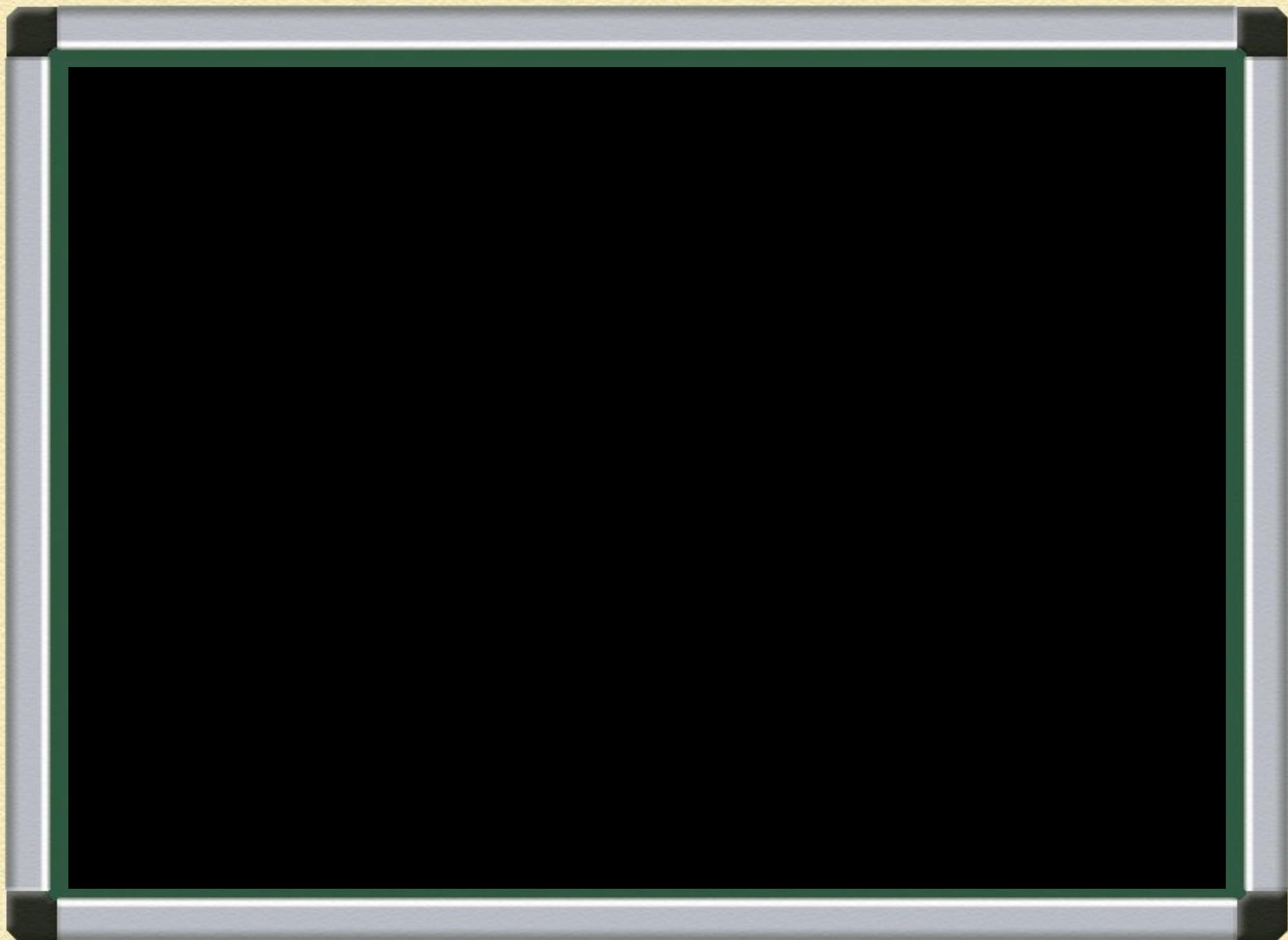
милек рәвешенә карамастан,
түләүле шартнамә буенча
кулланучылар өчен эшләр
башкаручы яисә хезмәт күрсәтүче
оешма, шулай ук индивидуаль
эшкуар ул.



Понятие исполнителя.

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





Общественные и государственные организации по защите прав потребителей

-Комитет по защите прав потребителей.

Казань., ул. Х.Такташа, 94

тел: 8(843)277-94-96.(консультативный отдел)

-Союз Потребителей РТ

Казань, ул Пушкина 16/2, подъезд 3, эт.1

тел: 7(843)253-71-01

-Управление Федеральной Службы по Надзору в Сфере
прав потребителей и Благополучия Человека по РТ

Казань ул. Большая Красная, 30

тел: 7 (843)238-98-54

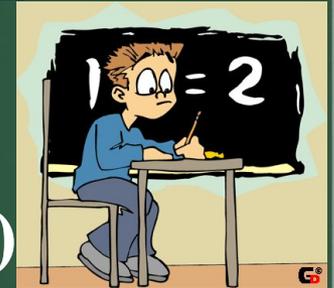
-Территориальный отдел управления Роспотребнадзора по
РТ в Балтасинском районе

с. Балтаси, ул. Ленина д.1 А

тел. 8(84368) 2-52-40



Алгоритм белән эшләү тәртибе.



- дэгъва белдерү объектын билгеләү (товар, хезмәт күрсәтү, эш, мәгълүмат)
- дэгъва беледерүнен асылын билгеләү (начар сыйфат, тулы булмаган мәгълүмат, вакыт чиген бозу һ.б.)
- эчтәлектән файдаланып закондагы кирәкле матдәне табу;



45 матдә «Кулланучы хокукларын яклау»



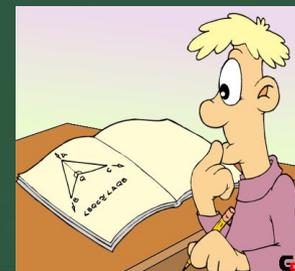
Жәмәгать оешмаларының хокуклары:

- товарның сыйфатын һәм куркынычсызлыгын тикшерә (эшләрнен, хезмәт күрсәтүләрнен);
- кулланучы хокукларын саклау һәм хезмәт күрсәтүне тикшерә;
- бәяләрне тәртипкә салуны куллануны контрольгә алу
участвовать в контроле за применением регулируемых цен;
- Прокуратура һәм башка органнарға кулланучы хокукларын яклап мөрәжәгать итә;
- вносить в прокуратуру и другие органы материалы о привлечении к ответственности лиц виновных в нарушении прав потребителей.

СИТУАЦИОН МӘСЬӘЛӘ №1

Ершова кибеттән телевизор сатып алды. Хезмәт күрсәтү срогында телевизор шартлады. Ершова бу көнне дачада иде. Шартлау нәтижәсендә янғын чыкты. Ершованың квартирасы янып бетте, ә квартирага үтеп керә алмаган һәм янғынны сүндерә алмаган күршеләрнең квартиралары уттан да, янғын сүндерүчеләрнең өйгә сипкән суыннан да зыян күрде.

Китерелгән зыян өчен кем җавап бирер?



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 1



- 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?

Ситуацион мәсьәлә № 2

Владимир Л. автомобиль сатып алды. Берникадәр вакыттан соң аның игътибарын двигательдәге шакылдау тавышы жәлеп итте. Владимир гарантия мастерскоена мөрәжәгать итте мастерлар шакылтауның сәбәбен таба алмадылар һәм чара күрүдән баш тарттылар. Хәтта суд тарафыннан билгеләнгән эксперт та двигательдә тавыш барлыгын таныгач та, автомобиль төзек дип раслады. Владимир Л. сатучыдан сатып алагн машинаны яңага алыштыруларын таләп итә аламы?

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?





Задания для учащихся:

Группа №1:

Опираясь на изученный материал, попытайтесь решить, 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.

Какие документы являются правовой основой реализации и защиты прав потребителей (стр.62-65).

№ 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?

№1

Кичэ мин ашамлыктар кибетендэ “Сардина” консервасы сатып алдым. Өйгэ кайткач карасам, капкачы кабарган. Нишлэргэ?

№2

Шимбэ көнне мин базардан сөт һәм эремчек сатып алдым. Сөт яңа булмаган, Кайнатканда оеп чыкты. Бу очракта миңа кулланучы хокуктарын яклау турындагы закон ярдәм итәрме?

№3

Ике көн элек “Фея” кибетеннән мин яңа күлмәк стаып алдым. Өйгэ кайтып ут яктысында киеп караганнан соң мин аның үземә төсө туры килмәвен аңладым. Мин күлмәкне икенче төслөгә алыштырырга теләп кибеткә мөрәжәгать иттем. Ләкин минем үтенечемне кире кактылар. Әйбер бик затлы, алмаштырырга мөмкин түгел, дип аңлаттылар. Кибет хаклымы?

№4

Бездә бәхетсезлек булды. Яңа телевизорыбыз бер атнадан шартлады. Бәхеткә каршы, зыян күрүчеләр булмады, ләкин квартирада булган күп әйберләр бозылды. Безгә нишлэргэ?

№5

2006 нчы елның 7 нче маенда “Салют” фирмасында мин “Аристон – 457” табак-савыт юу машинасы алдым. Июньдә ул сафтан чыкты, мин аны кибетче хисабына алу кәтламадыларгазе яздырып кибеткә гарантияле ремонтка тапшырдым. Ярты ел үтсә дә, машинаны ремонтламадылар. Минем хокуктарым нинди?

№6

Өченче көн мин кибеттән Франциядә житештерелгән бизәнү әйберләре сатып алдым. Өйгә кайткач, рус телендә аннотаөияне тапмадым. Кибеткә кире барып, мин товарга русча текстны бирүләрен үтендем, ләкин сатучы әлеге товарга русча аннотацияләр булмавын белдереп минем үтенечемне кире какты. “Бар иде- таратып бетердек”, ә тәржемәне 100 сумга сатып алып була. Мина нишлэргэ?

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



Группа 3:

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?

Группа 2:

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 27 недели 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? (стр. 62-65)

Как читать маркировку



**Знак «Зелёная точка» -
производство данного товара
экологически чистое,
а отходы подлежат вторичной обработке.**



**Предметы поддающиеся переработке
или предметы из вторсырья**

Не нарушают озонового слоя.

