

ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДЕЙСТВИИ



Цель урока:

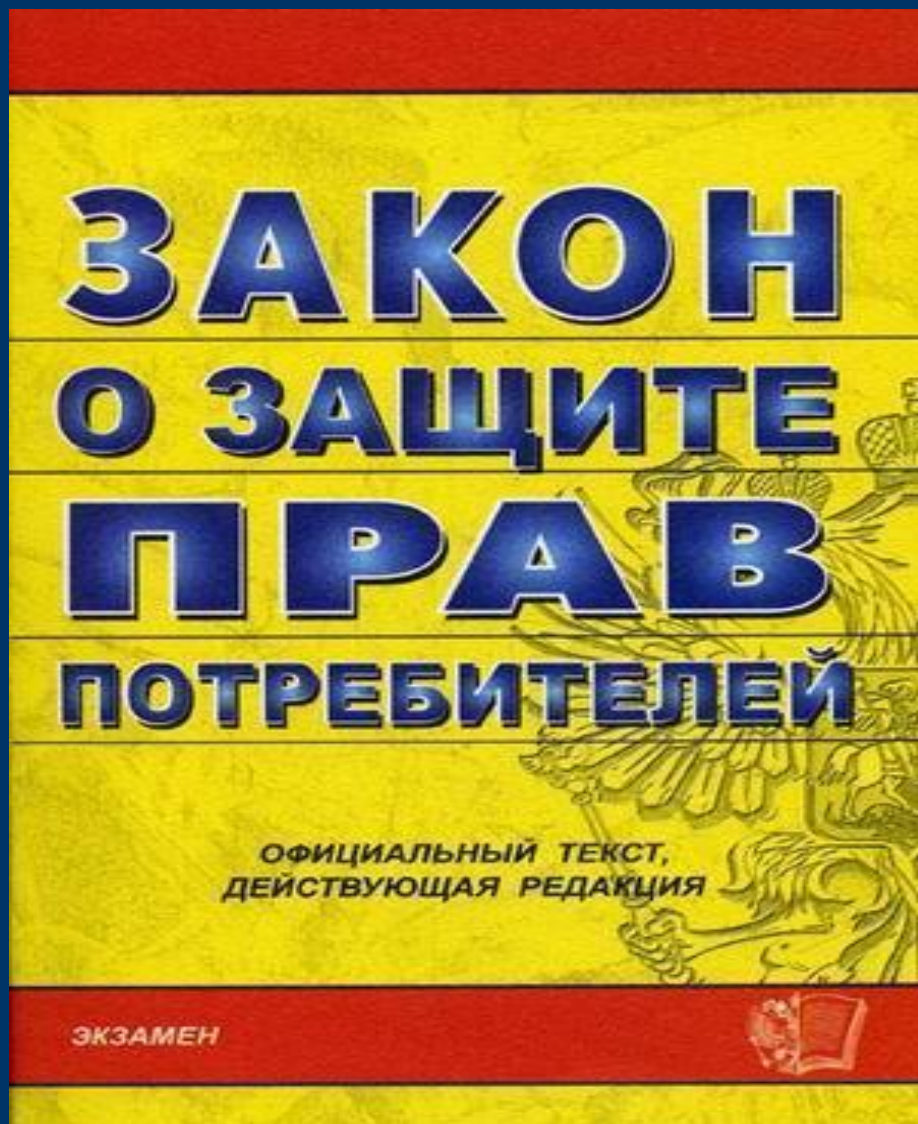


Пропаганда правовых знаний в потребительской сфере,
Повышение правовой культуры.

Задачи:

1. Познакомится в игровой форме с основными положениями Закона «О защите прав потребителей» по состоянию на 2010 год.
 2. Отработать методы работы с юридическими документами и применения положения Закона в конкретной ситуации
 3. Научиться анализировать информацию о товарах (услугах, работах), продавце (изготовителе, исполнителе), пользоваться ею.
-
-

Закон Российской Федерации „О защите прав потребителей“



- Впервые введен в действие в феврале 1992 года постановлением Верховного Совета РФ.
- Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями и продавцами, защищает права потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, услуг, а также на получение необходимой информации в этой сфере.

Конкурс „Разминка“

1. Период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине **СРОК СЛУЖБЫ**

2. Период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению

СРОК ГОДНОСТИ

3. Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя. **ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**

4. Штраф, взимаемый с продавца за нарушение сроков выполнения требований потребителя в размере 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки **НЕУСТОЙКА**

Конкурс „Разминка“

5. Документ, с которым обращаются в суд, содержащий требования восстановления нарушенных прав потребителя

ИСК

6. Требование потребителя к продавцу в случае приобретения качественного товара, но не подошедшего по форме, габаритах, фасону, расцветке, размеру или комплектации

ОБМЕН ТОВАРА

7. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. **ПОТРЕБИТЕЛЬ**

8. Организация, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям

ИЗГОТОВИТЕЛЬ

Конкурс „Разминка“

9. Организация, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. **ПРОДАВЕЦ**

10. Несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом, или целям, для которых товар (работа, услуга) обычно используется.

НЕДОСТАТОК ТОВАРА

11. Товар (работа, услуга), пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется

КАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

12. Санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг) **СТАНДАРТ**

Конкурс „Разминка“

13. Требование потребителя возратить уплаченную за товар сумму, при том вернув продавцу некачественный товар **ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ**

14. Возмещение вреда в полном объеме, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя **ИМУЩЕСТВЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

15. Свойство товара не причинять вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде при обычных условиях его использования **БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА**

16. Сумма денег, выплачиваемая продавцом (изготовителем, исполнителем) в судебном порядке, включающая совокупность требований истца в денежном выражении **ЦЕНА ИСКА**

Конкурс «Находчивый потребитель»



Изменения в закон «О защите прав потребителей»

Действующий закон

Порядок указания цены и условия приобретения не установлены

Потребитель имеет право предъявить претензии к качеству дорогостоящих и сложных товаров лишь при обнаружении существенных недостатков.

Срок гарантийного ремонта не ограничен

Изменение

Цена должна быть указана в рублях. Условия кредита на товары и услуги должны быть подробно изложены

Потребитель получит право предъявлять претензии при неоднократном обнаружении мелких недостатков

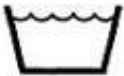
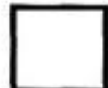
Срок гарантийного ремонта ограничивается 30 днями, а отсутствие запасных частей не является уважительной причиной







Конкурс «В мире товаров»

СТИРКА 	 Цифры обозначают максимальную температуру стирки. Наличие линии под символом говорит о необходимости бережной стирки.			
		только ручная стирка		стирка запрещена
ГЛАЖЕНИЕ 	 (200° C)	 (150° C)	 (110° C)	 не гладить
	количество точек соответствует символам на утюге			
ОТБЕЛИВАНИЕ 	 отбеливание разрешено	 отбеливать без хлора	 отбеливание запрещено	
ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА 	 любой растворитель	 любой (кроме трихлорэтилена)	 щадящий режим	
	 только нежные растворители	 щадящий режим	 хим.чистка запрещена	
ОТЖИМ 	 отжим при нормальной температуре	 отжим при низкой температуре	 отжим в центрифуге запрещен	
СУШКА 	 сушка в разложенном виде	 вертикальная сушка	 сушка в растянутом виде	


 Информация размещена в рамках реализации
 Областной целевой программы:
 «Защита прав потребителей в Ростовской области»



Не покупай кота в мешке!
 БУДЬ ВНИМАТЕЛЕН, КОГДА ПОКУПАЕШЬ.
 Прочитай информацию о товаре или услуге.
 Закон РФ «О защите прав потребителей»
www.zppdon.ru

КАПИТВЯ.РУ

Конкурс «Грамотный истец»



Памятка «Что указывается в исковом заявлении»



1. Наименование суда
2. Наименование истца, его место жительства.
3. Наименование ответчика, его местонахождение.
4. Обстоятельства, на которых истец основывает свое требование. и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства.
5. Требования истца.
6. Цена иска, если иск подлежит денежной оценке.
7. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

Документы, которые могут быть приложены к исковому заявлению:

1. Товарный (кассовый) чек
 2. Технический паспорт или другие документы, подтверждающие факт заключения договора с продавцом-ответчиком.
 3. Акт осмотра товара.
 4. Различные справки (акты) подтверждающие недостатки товара.
 5. Копия претензии, направляющейся продавцу.
-
-

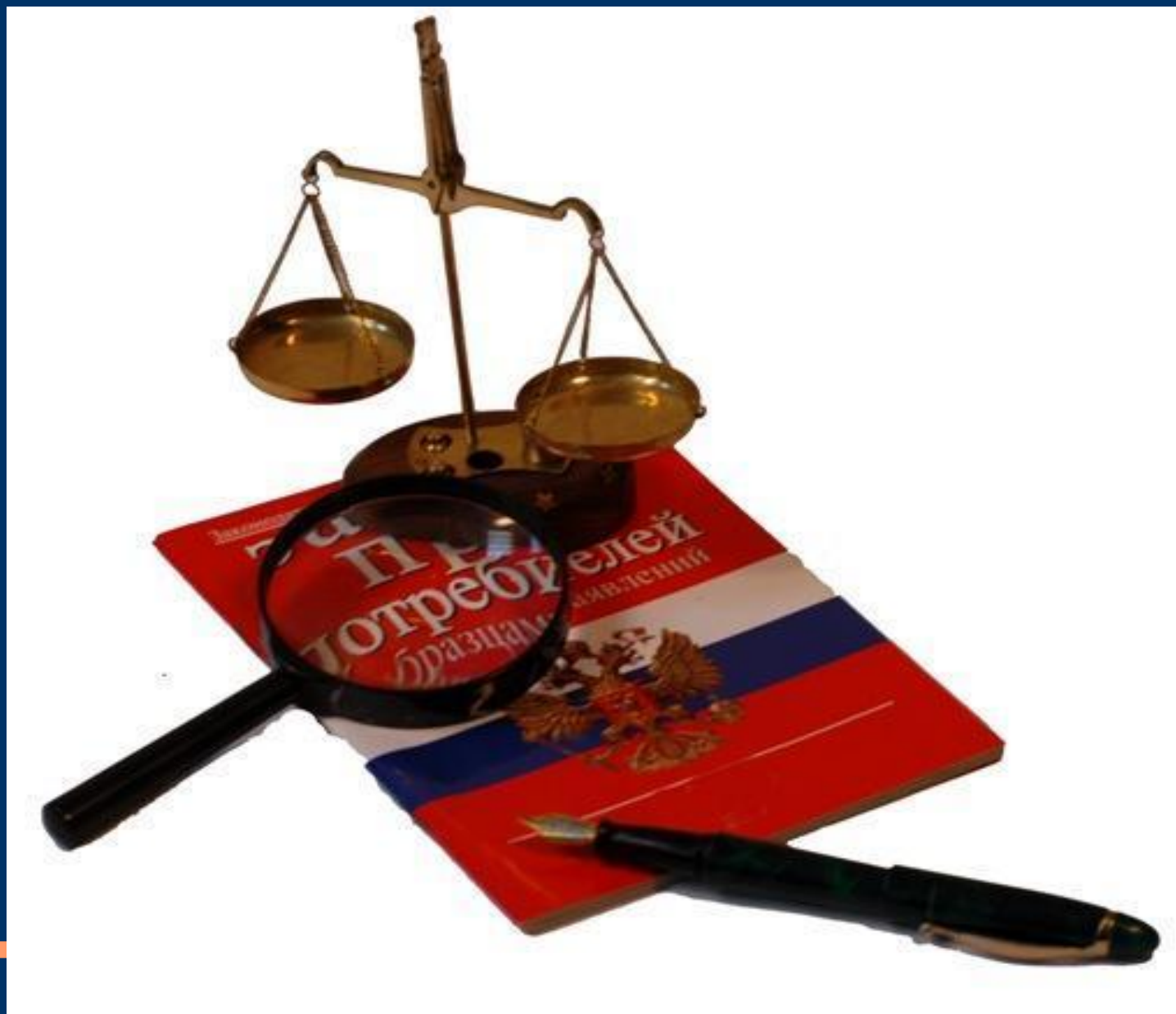
Ошибки при написании искового заявления:

1. Отсутствует название иска;
 2. Не указана стоимость телевизора;
 3. Не указан размер причиненного ущерба;
 4. Нет ссылки на статью, где указаны основания, по которым истец обращается в суд;
 5. Не указан гарантийный срок и срок службы на изделие.
-
-

Ошибки при написании претензии

1. Не указана дата обращения к продавцу с требованием возврата уплаченной за куртку суммы;
 2. Не указана сумма денег, которую уплатил потребитель за куртку;
 3. Не указана сумма за каждый день просрочки выполнения требований потребителя;
 4. Нет ссылки на статью Закона «о защите прав потребителей», на основании которой предъявляются требования к продавцу;
 5. Не указано место жительства Н. П. Асеевой
-
-

Конкурс-тест «В лабиринтах закона»



Выбери правильный ответ

1. Цена на товар, который продавец обязан заменить из-за выявленного недостатка, определяется на момент:

- а) покупки товара;
- б) замены;
- в) предъявления требования о замене.

2. Договор купли-продажи считается заключенным с момента:

- а) передачи товара потребителю;
 - б) передачи продавцом покупателю кассового или товарного чека;
 - в) передачи покупателем денег на товар.
-
-

3. Как называется период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению:

- а) срок годности;
- б) гарантийный срок;
- в) срок службы;

4. Размер компенсации морального вреда при нарушении прав потребителей устанавливается:

- а) вне зависимости от размеров понесенных убытков;
 - б) пропорционально размерам понесенных убытков;
 - в) равен размеру понесенных убытков при условии отсутствия возмещения имущественного вреда.
-

5. Установление гарантийного срока на товар является:

- а) обязанностью изготовителя;
- б) обязанностью продавца;
- в) правом изготовителя.

6. Если изготовитель установил гарантийный срок на товар, то продавец:

- а) не вправе установить дополнительный гарантийный срок на этот товар;
 - б) вправе установить гарантийный срок большей продолжительности;
 - в) вправе установить гарантийный срок меньшей продолжительности.
-
-

7. При приобретении валенок гарантийный срок, установленный продавцом, начинается:

- а) со дня передачи товара потребителю;
- б) с момента изготовления товара;
- в) с момента наступления соответствующего сезона.

8. На какой период продлевается гарантийный срок в случае нахождения товара в ремонте?

- а) на 30 дней с момента принятия в ремонт;
 - б) на период, в течение которого товар не использовался потребителем;
 - в) на срок, установленный договором с потребителем.
-
-

9. При возникновении спора о причинах появления недостатков товара:

- а) потребитель проводит независимую экспертизу товара за свой счет;
- б) продавец проводит независимую экспертизу товара за свой счет;
- в) продавец обязан провести независимую экспертизу товара за счет потребителя.

10. Какие требования может предъявить потребитель, если свойства товара не позволяют устранить недостатки:

- а) заменить товар;
 - б) потребовать возврата денег;
 - в) уменьшить цену;
 - г) все вышеперечисленное
-
-

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 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

- ② Если магазин не принимает устную претензию



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

- 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

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 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.)

***КТО ВЛАДЕЕТ
ИНФОРМАЦИЕЙ —
ТОТ ВЛАДЕЕТ
СИТУАЦИЕЙ.***

Современная народная мудрость
