

Гражданин-потребитель.





**Ежедневно мы
совершаем покупки или
обращаемся за
выполнением каких-
либо услуг или работ.
Это значит, что изо дня
в день все мы являемся
потребителями,**

Все мы слышали фразу **«покупатель всегда прав!»**; вероятнее всего, мы знаем о существовании закона; возможно, кто-то его даже читал, но при этом не каждый представляет себе, как этот закон работает.

Защита прав потребителей в ДНР - регулирует закон ДНР № 53-ІНС принятый постановлением народного совета 5 июня 2015 года.



Действительно, есть много нюансов, которые нам в принципе и не интересны. Но только до тех пор, пока мы не сталкиваемся с нарушением своих потребительских прав. И вот тогда наступает время защищать свои права.

- . А как защищать?***
- . Что делать?***
- . Куда обращаться?***
- . Какие заявления писать?***
- . Как вообще вернуть свои деньги?***



Основные понятия применяемые в Законе:

- **Потребитель** - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд.
- **Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

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

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



- ❑ **Стандарт** - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);
- ❑ **Недостаток** - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);
- ❑ **Существенный недостаток** - недостаток который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги), в соответствии с его целевым назначением.



**право на
информацию**

**право на
безопасность**

Основные права потребителя:

**право
на
выбор**

**право на
возмещение
ущерба**



Статья 5. Защита прав потребителей Государством

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



Статья 6. Право потребителя на надлежащее качество продукции





Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необходимых действиях по их истечении, а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

Изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров в течение установленного срока их службы (годности), а если срок службы не установлен, то в течение 10 лет.

Например, вы купили ковер, срок службы которого не установлен. В процессе эксплуатации по истечении 7 лет выяснилось, что материал, из которого данный ковер изготовлен, содержит токсические вещества, в результате чего у члена семьи покупателя развилось заболевание дыхательных путей.

В этом случае он смело может предъявлять претензии изготовителю указанного ковра.

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

Возьмем любой пищевой продукт и увидим на упаковке **«годен до»** или **«срок годности столько-то дней (месяцев) со дня производства»**.

Если такой информации на продукте нет – это серьезное нарушение!



- Естественно, потребитель должен быть внимателен при выборе продуктов, проверять срок изготовления товара, либо срок до которого он годен к употреблению. Если Вы приобрели продукт с упущенным сроком годности – есть возможность потребовать не только возмещения имущественного вреда, но и морального, т.к. напрямую усматривается вина продавца. Возможна и такая «уловка», когда продавец заклеивает истекающий срок годности на «новый» или использует дополнительное указание на срок годности (самостоятельно продляет его).

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 (Закон "О защите прав потребителей")**.

Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предоставил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировке, то он несет обязательную ответственность!



Право потребителя на информацию.

Информация о товаре (работе, услуге) должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке в документации, прилагаемой к товарам.



- Кроме того, согласно Закону вся достоверная информация о товаре (работе, услуге) должна быть предоставлена потребителю незамедлительно, в месте продажи.
- В противном случае потребитель имеет право привлечь продавца, исполнителя или изготовителя к ответственности!



Информация о товаре

- Наименование стандартов
- Перечень основных потребительских свойств (вес, объем, калорийность, противопоказания)
- Цена и условия приобретения товара
- Гарантийные обязательства
- Правила и условия безопасного и эффективного использования
- Срок службы (годности)
- Адрес изготовителя и предприятия, где производят ремонт и принимают претензии



Где все это находится?

- **Маркировка** - текст + графические и цветовые символы
- **Этикетка** - название, символ компании. Состав. Рекламные материалы, коды для хранения, инструкция по использованию
- **Вкладыш** - детальная инструкция + меры предосторожности (внутри упаковки)



Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Вместе с информацией о товаре вам должна быть предоставлена информация об изготовителе (исполнителе, продавце). Эта информация должна включать сведения:

- *Фирменное наименование своей организации.*
- *Местонахождение и режим работы.*
- *Информация об государственной регистрации.*
- *Лицензия.*



При обнаружении недостатков в товаре

потребовать
замены на товар
этой же марки

потребовать замены на такой же
товар другой марки с
соответствующим перерасчётом
покупной цены

потребовать
соразмерного
уменьшения
покупной цены

**потребитель
в праве:**

отказаться
от
исполнения
договора
купли-
продажи и
потребовать
возврата
уплаченной
за товар
суммы

потребовать
незамедлительного
безвозмездного устранения
недостатков товара или
возмещения расходов на их

исправления

Статья 8. Права потребителя в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

У организаций и предпринимателей иногда возникает искушение отказать потребителю в удовлетворении его требований, сославшись на отсутствие кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего факт покупки товара.

Это является нарушением



Например, вы приобретаете обувь на открытом вещевом рынке. Ни номера места, ни фамилии продавца вы не знаете. Не всегда вам могут выдать чек. В этом случае найти место покупки, а уж тем более доказать, что ваша обувь приобретена именно там, будет очень проблематично. Поэтому, если вы покупаете что-либо на рынке, попросите продавца сообщить вам фамилию индивидуального предпринимателя и адрес его регистрации. Если продавец отказывается - от такой покупки лучше воздержаться, поскольку в случае приобретения некачественного товара предъявлять претензии вам будет попросту некому.

Полезная
информация
и статьи



**Право потребителя на обмен товара
надлежащего качества.**

**Потребитель имеет право на обмен
непродовольственного товара
ненадлежащего качества в течении 14 дней,
не считая дня его покупки.**



Обмен

непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.



В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли –продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу.



Вопрос №1

Вы купили в магазине рыбные консервы. Принесли домой, крышка вздутая. Ваши действия?



Ответ:

Вернуть продавцу. По требованию покупателя продавец обязан либо произвести замену на качественный продукт, либо возвратить уплаченную сумму.

Вопрос №2

Елена Алексеевна купила мясорубку со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин?

Ответ:

Нет. Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица - магазина. Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона "О защите прав потребителей": безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула); замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжение договора купли-продажи.

Компенсация морального вреда

- Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами ДНР, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.
- Размер компенсации морального вреда определяется судом!

15 марта

**Всемирный день
защиты прав
потребителей**



Официальная инспекция по правам потребителя это один из отделов, входящих в Министерство экономического развития Донецкой народной республики. У инспекции по правам потребителя есть свой график работы, телефон для связи, но блин горячей линии для решения экстренных ситуаций не имеется. Отдел работает тихо, чинно, благородно и находится, конечно же в Донецке:

Адрес:

283001, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 184 Электронный адрес: info@izpp.govdnr.ru

Телефоны для обращения граждан (в рабочее время):

Общественная приемная:

304-53-38

(071)314-49-17

Приемная:

300-22-32

По защите прав потребителей в ДНР можно так же обратиться в **Народный Контроль**.

vk: vk.com/nk_oddr

адрес: ул. Артема, 97, каб.410, г. Донецк

Номер телефона инспекции по защите прав потребителей ДНР:

Донецк - 304-53-38; (071)314-49-17

Домашнее задание

Придумать три ситуации с нарушением прав потребителя и написать методы их разрешения (по примеру слайдов 27-30).