

Защита прав потребителей



План урока:

- 1) Общие положения о защите прав потребителей.
- 2) Законодательство о защите прав потребителей и сфера его применения.
- 3) Основные права потребителей.
- 4) Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителя.

1. Общие положения о защите прав потребителей.

Потребителем является:

- **только гражданин** (юридическое лицо, приобретающее имущество для своих нужд, не является лицом, права которого защищаются данным законодательством);
- **гражданин, который приобретает товар, работы, услуги для личного, домашнего, семейного пользования, не связанного с предпринимательской деятельностью.**

1. Общие положения о защите прав потребителей.

- Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых, домашних, семейных) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

2. Законодательство о защите прав потребителей и сфера его применения.

- Законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по передаче имущества в собственность, по выполнению работ и оказанию услуг потребителю, в которых продавцом (исполнителем) выступает организация либо индивидуальный предприниматель.

3. Основные права потребителей.

1) Право на безопасность.

Это требование должно выполняться в течение всего срока службы товара, установленного, а если такой срок не установлен, то в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю.

2) Право на информацию:

- 1) Об изготовителе и продавце;
- 2) О самих товарах;
- 3) О месте изготовления продуктов питания;
- 4) О режиме работы продавца.

Такая информация должна быть на русском языке.

3. Основные права потребителей.

3) Право на качественный товар.

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца либо изготовителя товара:

- 1) Безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) Соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) Замены на товар аналогичной марки;
- 4) Замены на товар другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- 5) Расторжения договора купли-продажи.

4) Право потребовать от организации розничной торговли заключения договора купли-продажи. Условия договора должны быть одинаковы для всех потребителей.

5) Право на обмен товара (в течение 14 дней со дня покупки).

·
4. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей

1) Уплачивает потребителю неустойку за каждый день просрочки в размере одного процента от цены товара. Данная неустойка является штрафной, т.к. убытки, причиненные потребителю нарушением его прав, подлежат возмещению сверх неустойки.

2) Лицо, нарушившее права потребителя, несет ответственность независимо от вины.

4. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.

3) Суд вправе вынести решение о взыскании с нарушителя в федеральный бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

4) Потребителю предоставляется право предъявлять иски, связанные с нарушением их прав по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины.

5) Потребителю компенсируется моральный ущерб, правда его необходимо доказать в суде.

Памятка потребителя

Отправляясь в магазин, помните:

- 1) Вы имеете право задавать продавцу любые вопросы о заинтересовавшем вас товаре. Если продавец не владеет нужной информацией, лучше сразу развернуться и уйти из этого магазина.
- 2) Продавец обязан выдать вам товарный чек или другой документ, удостоверяющий факт покупки. Не выбрасывайте чек и не оставляйте его в магазине! Чек это ваша возможность защитить свои права.
- 3) Продавец не имеет права без вашего согласия предоставлять дополнительные платные услуги.

Памятка потребителя

- 4) Помните, что на каждый товар устанавливается гарантийный срок. Если в сопроводительных документах гарантийный срок не указан, то согласно закону гарантия устанавливается на 6 месяцев.
- 5) Если до конца гарантийного срока в приобретенном товаре обнаружился недостаток, вы можете требовать:
 - Бесплатного устранения недостатков;
 - Уменьшения покупной цены;
 - Замены на товар аналогичной марки
 - Расторжения договора купли-продажи.
- 6) В случае, когда приобретённый вами товар потребовал ремонта, замены или уценки, продавец (или изготовитель) обязан осуществить транспортировку крупных и тяжёлых товаров своими силами и за свой счёт.

Как защитить свои права.

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.

- 1) Составляйте претензию в двух экземплярах: копия потребуется, если затем вам придётся обращаться в суд или прокуратуру.
- 2) Сформулируйте свои требования полно и точно.
- 3) 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.

Помните: иск о защите прав потребителя освобождён от уплаты государственной пошлины.

К исковому заявлению приложите: копии искового заявления по числу ответчиков; копии всех документов, на которые сделана ссылка в исковом заявлении.

Исковое заявление с приложениями необходимо послать в суд заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если в течение 7 дней суд не вынес мотивированное определение об отказе в возбуждении дела значит, дело находится в производстве и должно быть в течение 20-30 дней рассмотрено судом.

Ситуационные задачи

1. Довольно часто покупателей вводят в заблуждение рекламными объявлениями. Указываются заниженная цена, завышенные скидки. Вы приходите в магазин, а там совсем другие цены. На ваш недоумённый вопрос продавец пожимает плечами: мол, были скидки, да все закончились, т.к. их срок действия истёк.
2. Вы купили ботинки, а они вам «жмут». Можете ли вы обменять их в подобном случае?

Ситуационные задачи

3. Вы решили купить жильё в новом доме, для чего хотите заключить договор с фирмой - строительницей. Но фирма предлагает вам только инвестирование на условиях совместного финансирования. Ваши действия?
4. Вы решили стать вкладчиком банка, но боитесь за свои сбережения. Какими правами обладает вкладчик банка?

Ситуационные задачи

Ситуация №1.

16 ноября Игнатов П.П. купил в универмаге костюм и ботинки, предварительно их примерив и внимательно осмотрев. Придя домой Игнатов П.П. снова стал примерять костюм, но фасон и расцветка костюма ему не понравились. Посоветовавшись с отцом, Игнатов П. П. решил обменять костюм в ближайшую пятницу, 21 ноября. Костюм он больше не надевал. 20 ноября, возвращаясь с работы, Игнатов споткнулся на лестнице, а потом обнаружил, что на одном ботинке у носка отрывается подошва. 21 ноября Игнатов пришёл в универмаг и потребовал обменять костюм, а за ботинки возратить деньги. Администрация магазина обменять костюм отказалась, ссылаясь на то, что костюм вполне доброкачественный, соответствующего размера и никаких серьёзных причин для обмена нет. Что касается ботинок, то администрация согласилась принять их обратно, но лишь в обмен на другую пару.

● Вопросы.

Имеет ли Игнатов право на обмен костюма и возврат ботинок?

Какие права имеет покупатель в случае обнаружения недостатков товара?

Какая ответственность может быть возложена на универмаг в случае неудовлетворения требований Игнатова?

Ситуационные задачи

Ситуация №2.

Универмаг продал Елисеву Н.Н. пианино с обязательством доставить его на квартиру покупателя. При перевозке пианино попало под сильный дождь и было испорчено. Покупатель отказался принять пианино и потребовал вернуть ему деньги или доставить другой, исправленный инструмент. На своё заявление Елисеев Н.Н. получил от администрации ответ, в котором указывалось, что покупатель, выбрав в магазине пианино и уплатив за него деньги, стал его собственником и поэтому сам должен нести последствия порчи инструмента от случайных причин. В поданном в суд исковом заявлении Елисеев просил взыскать с магазина в его пользу стоимость пианино или обязать магазин доставить другое пианино, т.к. свои обязанности по договору магазин мог считать выполненными лишь с момента надлежащей доставки вещи на квартиру. Универмаг со своей стороны просил суд обязать Елисеева принять купленное им пианино.

● Вопросы.

В какой момент у покупателя по договору купли-продажи возникает право собственности на товар?

Можно ли считать магазин исполнившим обязанность по передаче товара покупателю?

Какие требования Елисеев может предъявить универмагу?

Какие меры ответственности могут быть применены к магазину в случае неудовлетворения требований потребителя; в случае несвоевременного удовлетворения требований потребителя?

Ситуационные задачи

Ситуация №3.

Грибанов А.А. в 1986 г. купил в магазине «Электроника» цветной телевизор «Рубин». Как указывалось в техническом паспорте, гарантийный срок на телевизор составлял 2 года. В 1988 г. он продал телевизор своему коллеге по работе Коваленко И.С. Однако Коваленко не смог внести купленный телевизор в квартиру, т.к. тот не пролезал во входную дверь. В итоге он продал телевизор другому своему сослуживцу, Корнееву О. Е. При перевозке телевизора документы на него были утеряны.

В 1994 г., в то время, когда Корнеев находился на кухне, телевизор, помещённый в комнате, загорелся. В результате самовозгорания телевизора полностью выгорел дом, в котором, помимо Корнеева, проживали еще три семьи.

Корнеев потребовал от магазина, продавшего телевизор, возместить ему убытки, причиненные некачественным товаром. Магазин отказался удовлетворить требования Корнеева, сославшись на отсутствие договорных отношений между ним и Корнеевым. Кроме того, гарантийный срок на телевизор уже давно истёк. Представители магазина указывали также на отсутствие в случившемся вины магазина.

Соседи Корнеева потребовали от завода «Рубин», являющегося изготовителем одноимённых телевизоров, возместить им вред, причиненный его продукцией, имеющей недостатки. Завод также отказался удовлетворить их требования. В ответном письме отмечалось, что завод вообще не имеет никакого отношения к случившемуся. По мнению представителей завода, соседям Корнеева следовало предъявить иск о возмещении вреда непосредственному его причинителю, т.е. Корнееву.

Вопросы.

- Мог ли магазин отказаться от удовлетворения требований Корнеева по указанным основаниям?
- По каким причинам магазин мог отказаться от возмещения убытков?
- Что делать Корнееву при неудовлетворении магазином его требования?
- Какое значение имеет гарантийный срок?
- Могли ли соседи Корнеева предъявить указанное требование заводу-изготовителю?
- Какая ответственность может быть применена к продавцу и заводу-изготовителю при неудовлетворении требований Корнеева и его соседей?

Домашнее задание:

Учить записи в тетради