

Права потребителя



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.



- Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены Законом о защите прав потребителей, применяются правила международного договора.

Право на государственную, общественную защиту



ТРЕБУЮ
СОБЛЮДЕНИЯ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЯ!

В нашей стране общественные организации потребителей возникли раньше, чем государственные органы. 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 тер. органы исполнительной власти, органы м/су.

CARICATURA.RU

Источники знаний о правах потребителей

- Гражданский кодекс
- Закон о защите прав потребителя
- Закон о рекламе
- Правила бытового обслуживания населения в РФ
- др.



Основные понятия

- Продавец – организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям.
- Изготовитель – тот, кто товар произвел для реализации потребителям.
- Исполнитель – тот, кто выполняет работы и оказывает услуги.
- Потребитель – человек, который для личной пользы, а не для получения прибыли, приобретает, заказывает или использует товары, работы и услуги и платит за них.



Права потребителя

- Потребитель имеет право:
 1. На приобретение товара надлежащего качества, т.е. безопасного и отвечающего тем целям, для которых он приобретается.
 2. На получение информации о товарах (работе, услугах), их изготовителе (исполнителе, продавце).
 - наименование стандартов (требований, которым товар должен соответствовать);
 - перечень потребительских свойств (состав, вес, содержание вредных веществ);
 - цену и условия приобретения товара;
 - гарантийные обязательства;
 - условия эффективного и безопасного использования;
 - срок службы;
 - адрес изготовителя.







Изготовитель обязан довести до потребителя

- Фирменное название организации;
- Место ее нахождения;
- Режим работы;
- Сведения о государственной регистрации, лицензии, сертификате;
- Все сведения должны быть представлены на родном языке потребителя.





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.

Если потребитель купил некачественный товар

- Он имеет право потребовать, чтобы недостатки были устранены в течении 20 дней. На время ремонта предоставляется другой товар.
- Договориться с продавцом об уменьшении цены за эту вещь.
- Заменить на такой же, но качественный товар в течении 7 дней.
- Заменить на другой товар, доплатив или получив переплаченные деньги.
- Товар вернуть, получив деньги.





Если товар качественный, но не подходит потребителю:

- Можно в течении 14 дней товар обменять на другой или вернуть товар и получить деньги, если он не испорчен и на него есть чек.



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



- 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 ст. 18



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
и 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)



За нарушение прав потребителя, продавец (изготовитель, исполнитель) несет имущественную ответственность:

- Выплачивают штраф
- Возмещают имущественный ущерб
- Возмещают моральный ущерб



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, невосполнимыми имущественными потерями





Изготовитель устанавливает

- Срок службы - период, в течении которого потребитель должен пользоваться товаром, а изготовитель несет ответственность за недостатки, возникшие по его вине;
- Срок годности – период, по истечении которого товар не пригоден к употреблению;
- Гарантийный срок – период, в течении которого в случае обнаружения в товаре недостатка, изготовитель обязан удовлетворить требование покупателя.



Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца, гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств.

Для сезонных товаров(одежда, обувь и др.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона исходя из климатических условий.



- Если продавец не удовлетворяет требование покупателя добровольно, то потребитель должен в письменной форме предъявить претензию к нарушителю. На эту претензию продавец должен дать письменный ответ или удовлетворить требование покупателя.
- За консультацией в составлении искового заявления в суд можно обратиться в отдел по защите прав потребителя.



Вопрос №1

У Евгения в четвертый раз сломался холодильник. Все четыре раза симптомы поломки были одинаковые. Гарантийный срок на холодильник еще не истек. Евгений предъявил магазину требование о замене холодильника, но магазин согласен на замену, если Евгений представит заключение экспертизы о том, что холодильник не подлежит ремонту. Прав ли магазин?



Ответ

Нет. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар, в котором выявлен недостаток, и провести проверку качества. При возникновении спора о недостатках продавец обязан сам провести экспертизу качества товара. Поэтому магазин неправомерно возложил на Евгения обязанность провести экспертизу холодильника. По всей вероятности, недостаток носит существенный характер, т.к. проявился 4 раза, в таком случае требование о замене должно быть удовлетворено.



Вопрос №2

Елена купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр, где находилась 24 дня. 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? Обоснуйте свой ответ.



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.



Вопрос №3

Вера купила в магазине пылесос. При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10-20 пылью отключался. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который Вера Александровна купила там же дополнительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, естественно, не нужен. Прав ли продавец?



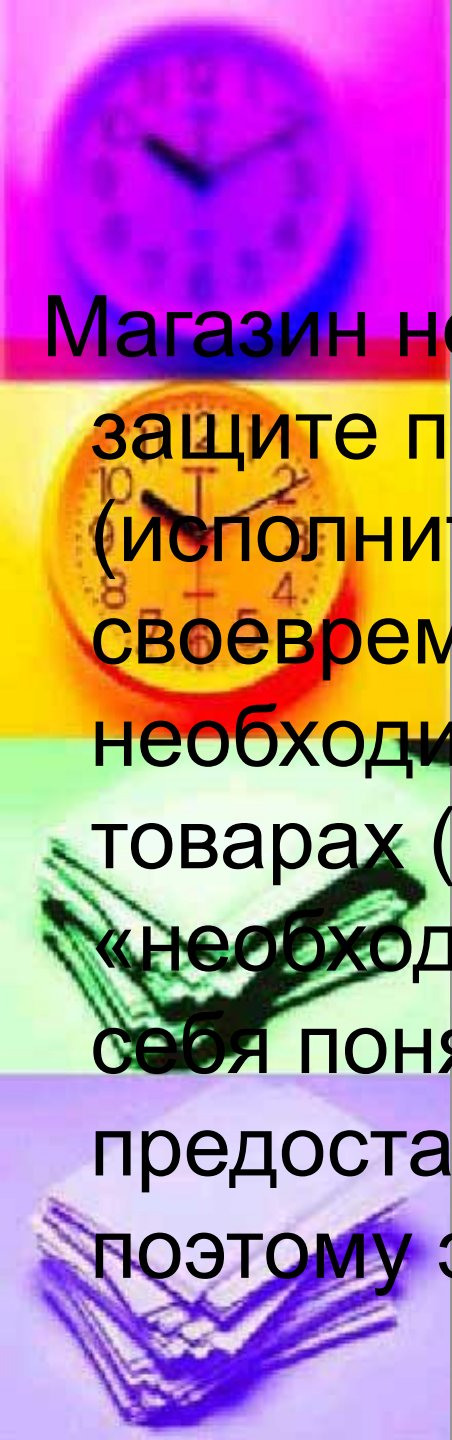
Ответ

Продавец не прав. В соответствии со ст. 13 закона "О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю недостатками товара (в данном случае, это расходы на приобретение необходимых деталей к товару), подлежат возмещению в полном объеме.

Вопрос №4

Елена некоторое время назад купила стиральную машину зарубежного производства. В инструкции были описаны только 4 программы работы машины из 10, причем ясно изложены были только 3 описания. Ни установщики, ни работники сервисного центра объяснить, как работают некоторые программы, не могли. В магазине сослались на то, что изготовитель предоставил информацию на русском языке, а дополнительную информацию магазин предоставлять не обязан, т. к. это делает производитель и за дополнительную плату. Прав ли магазин?





Ответ

Магазин не прав. Согласно ст. 10 закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). Понятие «необходимая информация» включает в себя понятие полная. Изготовитель не предоставил полной информации о товаре, поэтому это обязанность продавца.



Вопрос №5

Андрей приобрел билеты на поезд для себя и жены. При посадке выяснилось, что номер паспорта и отчество жены указаны неверно. Из-за этого жену в поезд не пустили. Андрей обратился в управление железной дороги с требованием компенсировать моральный вред. Прав ли Андрей?



Ответ

Андрей не прав. В соответствии с п. 12 Правил перевозки пассажиров и багажа, пассажир обязан проверить правильность паспортных данных в билете. Поэтому компенсации требовать он не может.