



Базовые знания о Законе о защите прав потребителей

*Знать законы – значит воспринять не их
слова, но их содержание и значение*

Юстиниан I





Сегодня продавец-консультант на рынке труда является одной из востребованных вакансий. Эта должность относится к категории специалистов.

Важной составляющей является знание основ Закона о защите прав потребителей.

В соответствии с нормами зак-ва РФ, 3ЗПП изначально стоит на стороне потребителя.

На продавце лежит обязанность ДОКАЗАТЬ, что потребитель не прав.



Основные понятия ЗЗПП

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**;

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

Импортер - лицо осуществляющее завоз товара на тер-рию РФ и выпуск в свободное обращение

Производитель – лицо которое произвело товар

Продавец – это первое лицо к которому обращается потребитель со своими требованиями.





Основные понятия ЗЗПП

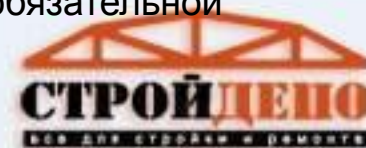
Недостаток товара (работы, услуги) -

несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию

Существенный недостаток товара -

неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Данное понятие используется законом как правило в отношении технически сложного или дорогостоящего товара

Безопасность товара - 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). Данное понятие используется как в отношении срока службы товара, сроков годности, а так же в отношении товаров, подлежащих обязательной сертификации/декларированию.





Какой товар считается качественным?

- *Товар считается качественным, если соответствует условиям о качестве, указанным в договоре (инструкции)*
- *Если в договоре отсутствуют условия о качестве товара или эти условия неполные, то товар считается качественным, если соответствует обычно предъявляемым требованиям и пригоден для целей, для которых товар такого рода обычно используется.(швеллер)*
- *Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, то товар считается качественным, если он пригоден для использования в соответствии с этими целями.(колеровка краски)*
- *Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара, то товар считается качественным, если соответствует таким обязательным требованиям.(сертификат соответствия)*
- *При продаже товара по образцу или описанию – если товар соответствует образцу или описанию. (интернет магазин, акционная газета цена в газете)*



В торговом зале супермаркета на ценнике одна цена, при оплате на кассе цена выше. Кассир утверждает, что на кассе цена правильная, а в зале не успели сменить ценники. Кому верить кассиру или ценнику?

- Если на ценнике указана одна цена, а на кассе пробивается другая, покупатель вправе оплатить товар по цене указанной на ценнике. Согласно законодательству, ценник – это условие публичного договора и продавец обязан продать товар по той цене, которая на нем указана. Разумеется, сотрудники магазина будут отвечать, что не успевают следить за обновлением ценников. Однако, их забывчивость – прямое нарушение пункта 1 статьи 10 закона РФ «О защите прав потребителей», гласящего, что «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора».

Отказывая в требовании покупателю ПОДУМАЙТЕ «А не зафиксировал ли покупатель на камеру своего телефона ценник с другой ценой».





Что делать, если гарантийное изделие сломалось, а мастерских по его ремонту в городе нет?

1. Свяжитесь с менеджером ЦО и уточните возможность провести ремонт или диагностику неисправности в другом городе.
2. Уточните реальные сроки проведения данных мероприятий. В письменном виде согласуйте сроки проведения ремонта/экспертизы с потребителем (до 45 дней).
3. Если потребителя не устраивают сроки, предложите поменять товар на аналогичный.
4. При отказе от замены товара, предложите расторгнуть договор купли – продажи и вернуть денежные средства.



Экспертиза товара

- При проведении экспертизы товара мы не должны молчать, мы обязаны требовать от эксперта ответа на наши вопросы. Пример вопроса: «Мог ли возникнуть недостаток после передачи товара потребителю». Мотивированный ответ должен прозвучать в отчете



Сроки возврата денежных средств

ЗЗПП предусматривает несколько сроков возврата денежных средств

1. Если товар надлежащего качества, то вправе вернуть деньги в течение 3 дней с момента обращения
2. Срок устранения недостатков не может превышать 45 дней с момента обращения. По истечении 45 дней покупатель вправе потребовать:
 - А. Замену товара на аналогичный
 - Б. Возврат денежных средств
 - В. Устранение недостатков третьими лицами за счет продавца.



Срок замены товара ненадлежащего качества

1. В течение 7 дней с момента предъявления требования
2. Если у продавца есть сомнения например требуется заключения сервисного центра, то срок увеличивается до 20 дней.
3. В течение 10 дней удовлетворяются следующие требования :
 - О соразмерном уменьшении цены
 - Возмещение расходов на устранение недостатков потребителем
 - О возврате денежных средств
 - О возмещении убытков (залив помещения, порча имущества, потеря здоровья)

