

Тема: Рациональный потребитель. Защита прав потребителя.



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»



Рациональный
потребитель – это
тот потребитель,
который извлекает
максимальную
полезность от
потребления товаров
и услуг

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.

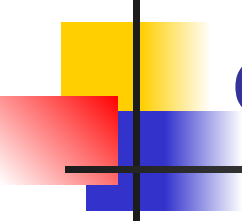
- **Защита прав потребителя** – система мер, с помощью которых государственная власть охраняет законные интересы граждан в системе покупки товаров или оказания услуг.





Основные права потребителей, закрепленные Законом РФ «О защите прав потребителей»

- 1. На просвещение в области защиты своих прав
 - 2. На надлежащее качество товаров
 - 3. На безопасность товаров
 - 4. На информацию
 - 5. На возмещение морального вреда
 - 6. На судебную защиту
 - 7. На государственную, общественную защиту
-



Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав

- Обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы,
- а также через организацию системы информации о правах потребителя.



Наименование территориального органа	Индекс	Адрес	Код	Номер телефона	E-mail
Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в Балашовском районе Саратовской области	412316	г. Балашов, ул. Красина, 97	84545	4-24-41	balrpn@san.ru
Романовский район	412270	р.п. Романовка, Территория ЦРБ	84544	4-04-38	–
Самойловский район	412370	р.п. Самойловка, ул. Первомайская, 1	84548	2-14-50	–

Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг

Требования к качеству товара (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации, точному соответствию стандартам, условиям договора.





Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

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



Право потребителей на информацию

- Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых товарах (работах, товарах) и режиме его работы на русском языке

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, невозполними имущественными потерями.





Право потребителя на судебную защиту своих прав

- Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
 - * безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица;



Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- *соразмерного уменьшения покупной цены;
- *замену на товар аналогичной марки (модели);
- *замены на такой же товар другой марки(модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- *расторжения договора и возмещения понесенных убытков.

Существенные недостатки



- Неустранимые;
- Те, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени;
- Те, которые выявляются неоднократно или проявляются вновь после их устранения;
- Другие подобные недостатки.

Следует помнить, что:

- Обмену подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества;
- Потребитель может обменять товар только на аналогичный приобретенному, но другой расцветки, фасона, формы, габаритов;
- Потребитель имеет право обменять товар лишь в течении 14 дней, не считая дня его покупки;



Следует помнить, что:



- Обмену подлежат только те товары, которые не были в употреблении, не потеряли свой товарный вид и потребительские свойства, а также при условии, что сохранены пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром;
- Просьба об обмене товара может быть направлена только продавцу, у которого был приобретен товар.

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.

Мебель бытовая
(мебельные гарнитуры)

8. Изделия из
драгоценных металлов
с драгоценными камням

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)

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 .В течение 10 лет(если не установлен другой срок) со дня продажи.

Срок годности-

- Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы). Срок годности начинает течь со дня изготовления.

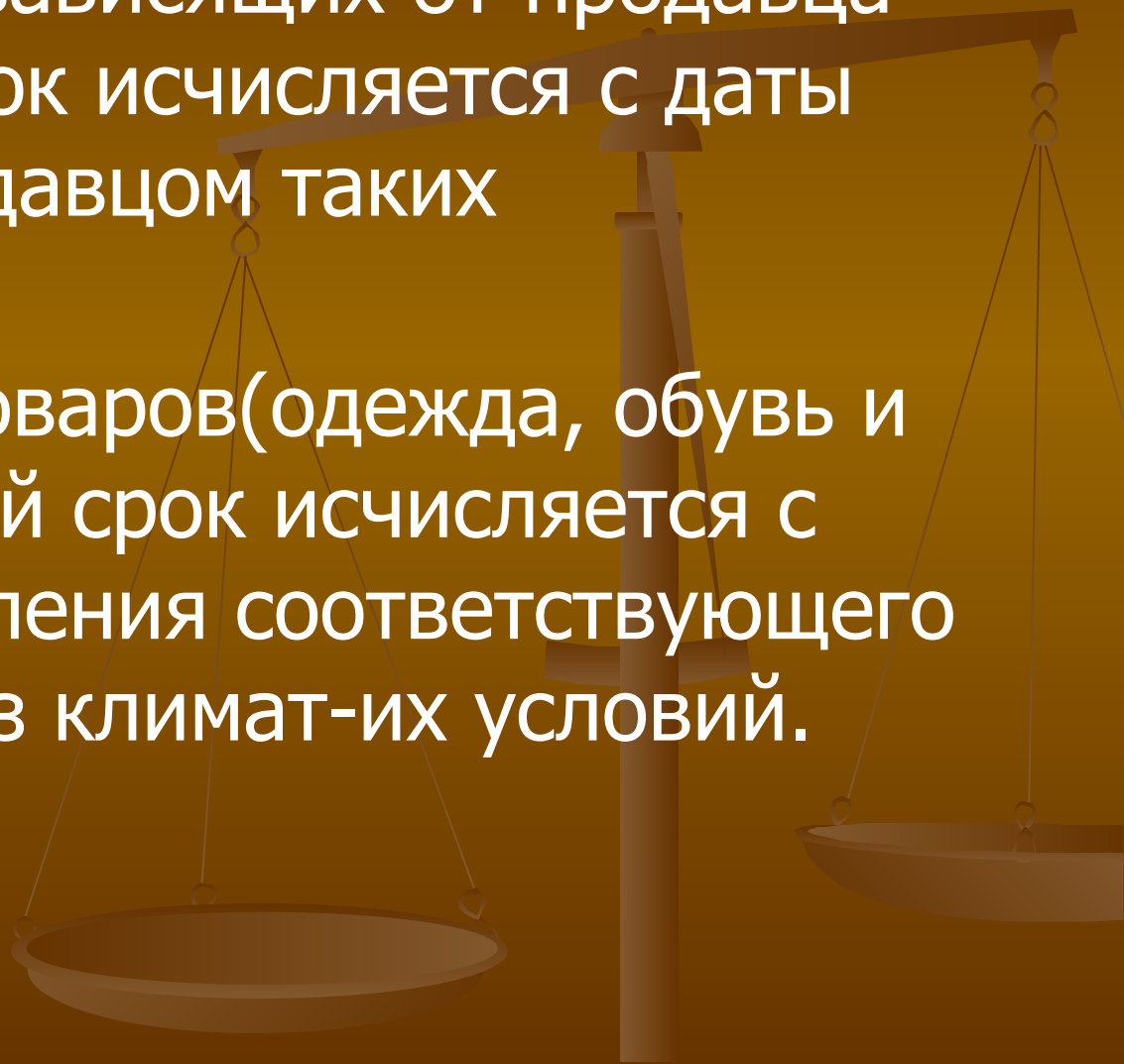
Гарантийный срок

- Может быть установлен в договоре купли-продажи товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет; 5 лет- по недвижимости, если не установлен больший срок).



продавцом

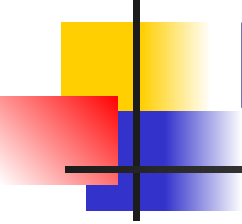
- Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств.
- Для сезонных товаров(одежда, обувь и др.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона исходя из климат-их условий.





Перечень технически сложных товаров,
в отношении которых требования
потребителя об их замене подлежат
удовлетворению в случае обнаружения
в товарах существенных недостатков

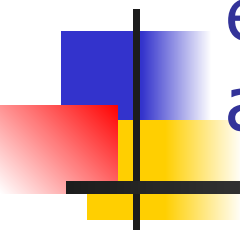
(утв. постановлением правительства РФ от
13 мая 1997 г. №575)



Подлежат замене

- 1.Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.
- 2.Мотоциклы, мотороллеры.
- 3.Снегоходы.
- 4.Катера,яхты,лодочные моторы
- 5.Холодильники и морозильники.
- 6.Стиральные машины автоматические.
- 7.Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.
- 8.Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки.

Перечень товаров длительного пользования,
на которые не распространяется требование
покупателя о безвозмездном предоставлении
ему на период ремонта или замены
аналогичного товара



(утв. постановлением Правительства РФ от
19 января 1998 г. №55)

-
- 1. Автомобили, мотоциклы, прогулочные суда.
 - 2. Мебель.
 - 3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях.
 - 4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи.
 - 5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Грамотный потребитель

- Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- Всегда читает инструкцию и следует ей;
- Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- Предъявляет только обоснованные претензии

■ Вопросы:

- 1. С какого момента наступает гарантийный срок товара?
- 2. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?
- 3. Приведите примеры товаров, на которые устанавливается срок годности. ...