



Защита прав потребителей

A woman with brown hair, wearing a black jacket over a white top, is pushing a shopping cart through a supermarket aisle. The cart is filled with various items, including a large bag of oranges in the foreground. The shelves on either side are stocked with products, and the background is slightly blurred, suggesting motion. A red banner with white text is overlaid on the left side of the image.

15 МАРТА

**ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

- **Защита прав потребителей**

- Отдел информации и рекламы библиотечных ресурсов

Потребители и их права.



- Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее число основных направлений социально – экономической политики государства.

Потребитель и его права



Потребитель - гражданин,
имеющий намерение
заказать
или приобрести
либо заказывающий,
приобретающий
или использующий товары
исключительно для личных,
семейных,
домашних и иных нужд,
не связанных
с осуществлением
предпринимательской
деятельности

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

● ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

● ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
ПРОДАВЦОВ
(ИЗГОТОВИТЕЛЕЙ,
ИСПОЛНИТЕЛЕЙ)







Цель :

Пропаганда правовых знаний в потребительской сфере,

Повышение правовой культуры.

Задачи:

1. Познакомится в игровой форме с основными положениями Закона «О защите прав потребителей» по состоянию на 2010 год.
 2. Отработать методы работы с юридическими документами и применения положения Закона в конкретной ситуации
 3. Научиться анализировать информацию о товарах (услугах, работах), продавце (изготовителе, исполнителе), пользоваться ею.
-
-



Защита прав потребителей

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ТЕКСТ, ДЕЙСТВУЮЩАЯ РЕДАКЦИЯ

ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



00112000



Закон Российской Федерации „О защите прав потребителей“



- Впервые введен в действие в феврале 1992 года постановлением Верховного Совета РФ.
- Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями и продавцами, защищает права потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, услуг, а также на получение необходимой информации в этой сфере.

Права потребителей защищают законы

15 марта 1962 года – принятие закона о защите
прав потребителей в США

1985 год – резолюция ООН о правах потребителя

1992 год – принятие закона в России



✓ право на выбор

✓ право на консультацию

✓ право на качественное обслуживание

✓ право на качество товара

✓ на возврат товара

✓ на замену товара

✓ на возмещение убытков

✓ На возмещение морального ущерба

Закон РФ «О защите прав потребителей» 1992 года



Права и обязанности сторон



- ▶ вместе со всеми принадлежностями и документами
- ▶ в определенном количестве
- ▶ установленного качества (обычно предъявляемые требования)
- ▶ надлежащим образом упакован

ББК 67.404

П 324 Пиляева, Валентина Владимировна.

- Защита прав потребителей : словарь-справочник с законодательными актами и образцами документов / В. В. Пиляева. - М. : АСТ : Астрель, 2006. - 725

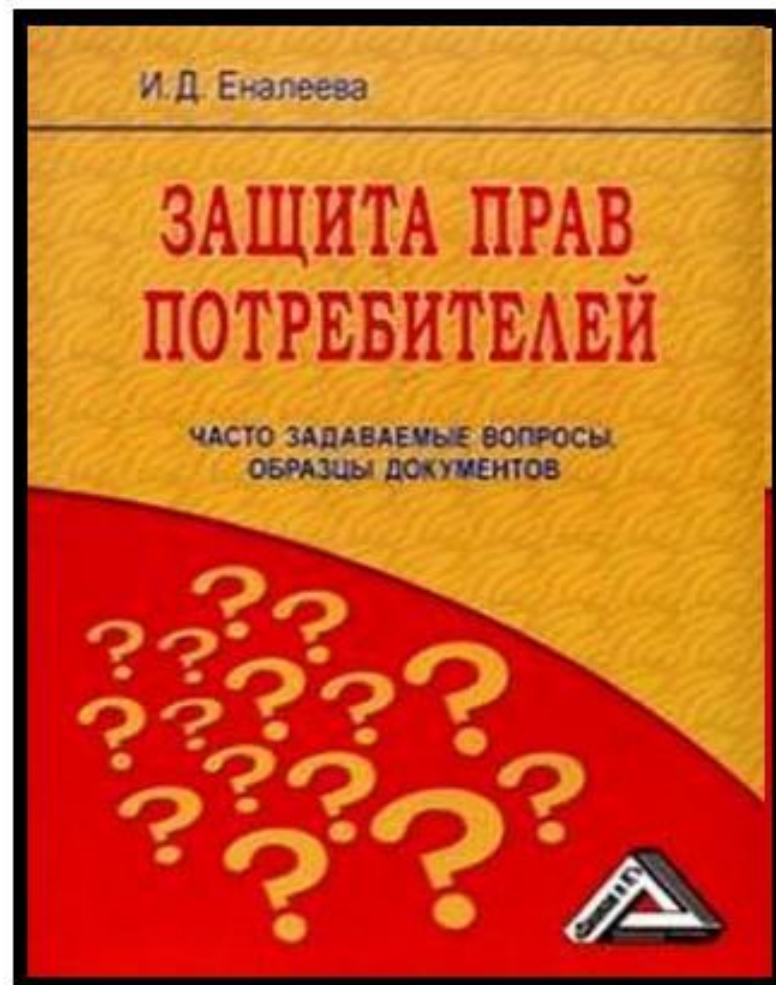


- Словарь включает в себя извлечение из норм гражданского, административного, уголовного и гражданского процессуального права, которые отражают взаимоотношения потребителей в сфере потребительских услуг.

ББК 67.404

Е 61 Еналеева, Ирина Джамилевна

- Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов / И. Д. Еналеева. - М. : Дашков и К⁺, 2007. - 236 с.
- Данное издание ответит на вопросы, с которыми ежедневно сталкивается любой человек, а также подскажет, как защитить себя в суде или добиться желаемого результата до него.





А З Б У К А

ПОТРЕБИТЕЛЯ

Памятка потребителю

- - Будь бдителен – что и где покупаешь?
- - Стань «занудой» - осмотри и проверь товар.
- - Не торопись – выбирай внимательно.
 - Будь предусмотрительным - правильно оформи документы (чек, договор).
 - Соблюдай правила эксплуатации вещи.
 - Умей защищаться.





Основные правила грамотного потребительского поведения

- Относитесь внимательно к выбору продавца
- Следите за информацией, предоставляемой продавцом
- Следите за правильностью оформления документов при покупке товара
- Сохраняйте все чеки и квитанции
- Никогда не подписывайте документы, предварительно их не прочитав



В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками;
- потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В случае обнаружения недостатков

в технически-сложном товаре потребитель вправе:

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

ПОТРЕБИТЕЛЬ ВАШИ ПРАВА НАРУШЕНЫ

ЧТО ДЕЛАТЬ?

Отправить жалобу
в Роспотребнадзор

Обратиться за консультацией
к юристам

Действовать
самостоятельно

ПРАВОВАЯ КАРТА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Написать претензию в двух экземплярах

Один экземпляр претензии вручить продавцу (исполнителю).
На втором экземпляре получить отметку продавца (исполнителя).
о принятии претензии (подпись, дата, печать).

Если принимать
отказываются -
отправить почтой
(заказным письмом
с уведомлением о вручении
и с описью вложения)

Претензию
удовлетворить
согласен

Претензию
удовлетворить
отказывается

продавец
(исполнитель)

Продавец вправе
провести проверку
качества и экспертизу.

Потребитель вправе
присутствовать
при проведении проверки
качества и экспертизе.

Получить у продавца
(исполнителя)
добровольное исполнение
требований, заявленных
потребителем

Рекомендуем
обратиться
за помощью к юристам

Грамотно заявленные
требования -
половина успеха.

Подготовить
исковое заявление
и подать его в суд

Получить решение суда и исполнительный лист
после выигрыша дела

Обратиться в службу
судебных приставов
для принудительного
исполнения решения суда

Самостоятельно обратиться
к должнику с требованием
о добровольном
исполнении решения суда

Требование об исполнении
решения суда судебный пристав
доставит должнику
без вашего участия

В какой суд подавать исковое заявление?

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заклучения или исполнения договора.

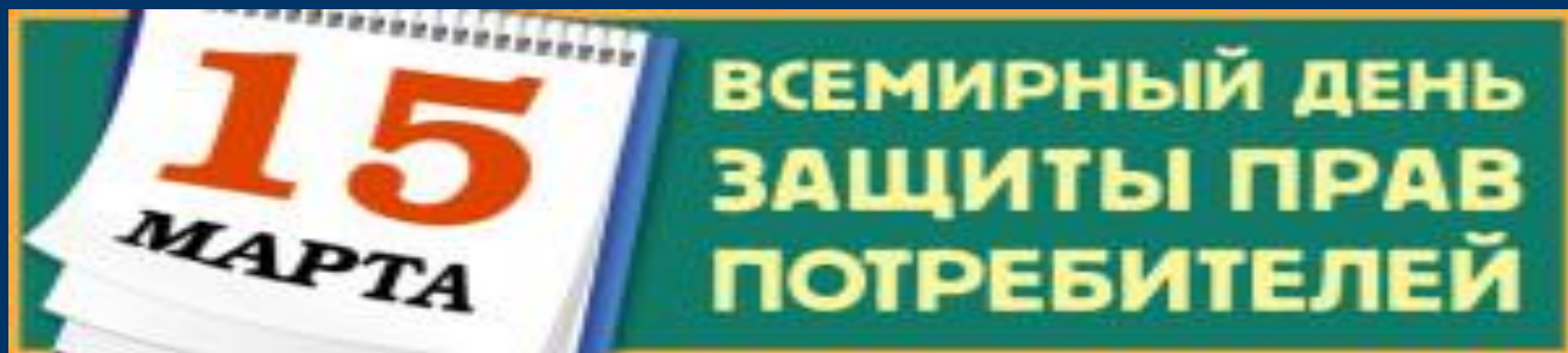
Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Как стать грамотным потребителем?

- ☑ **Правило первое.** Чтобы защищать свои права – нужно их знать. В любом книжном магазине, в отделе юридической литературы можно приобрести дешевую брошюру, содержащую закон «О защите прав потребителей».
- ☑ **Правило второе.** Не стесняйтесь интересоваться качеством товара, требуйте показать сертификат соответствия. Сохраняйте чек – именно эта крохотная бумажка станет основным документом, который поможет решить возникшую проблему
- ☑ **Правило третье.** Испорченные консервы, скисшее молоко, – наверняка, вам хоть раз приходилось с этим сталкиваться. Согласно законодательству, продукты ненадлежащего качества у вас обязаны принять обратно и вернуть деньги.

Защита прав
потребителей





Дополнительные права потребителя:

Право на обмен товара надлежащего качества

В течении *14 дней* со дня передачи товара

Товар не был в употреблении, соблюдены *товарный вид, пломбы и ярлыки.*

Покупатель должен любым способом *доказать приобретение* товара у данного продавца.

Товар не должен входить в установленный нормативно *перечень* товаров, не подлежащих обмену или возврату.

Предметы санитарии и гигиены
Парфюмерно-косметические
товары

Текстильные товары
Изделия и материалы,
контактирующие с пищевыми
продуктами

Товары бытовой химии
Мебель

Изделия из драгоценных металлов

Автомобили и мотовелотовары

Технически сложные товары
бытового назначения

Оружие

Животные и растения

Непериодические издания (книги,
брошюры, календари, буклеты)

Специфика порядка и формы заключения договора

- **Публичный договор**: продавец обязан его заключить при наличии у него возможности
- Реклама признается **предложением** (офертой) **заключить** публичный договор на ее условиях, если содержит все условия договора.
- Демонстрация образцов и выставление на месте продажи признаются **предложением** (офертой) **заключить** публичный договор даже без указания цены и прочих условий

Момент заключения договора – момент выдачи чека.

Иначе бы момент взятия с полки товара означал заключение договора, а значит вернуть было бы
нельзя

Чек - одно из доказательств факта и условий заключения договора.

Значение гарантийного срока

Гарантийный срок – период времени, в течении которого товар должен быть пригодным для целей его обычного использования.



Значение гарантийного срока – **перераспределение бремени доказывания**: пока течет гарантийный срок, считается, что **недостаток возник по вине продавца**, а не покупателя, пока не доказано иное.

Способы защиты потребителя

- ~~брак~~ ~~неисправности~~ ~~дефекты~~ ~~расходов~~

При обнаружении недостатков покупатель по своему усмотрению вправе:

предъявить требования о *соразмерном уменьшении* покупной цены

безвозмездного устранения недостатков за 45 дней
(гарантийный ремонт с предоставлением замены)

возмещения собственных расходов на устранение недостатков.

требование о *замене* на товар надлежащего качества за 20 дней

право *отказаться* от договора.



ЗАЩИТА

ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Перед покупателем отвечают

- продавец,
- производитель,
- импортер



законная неустойка за нарушение сроков исполнения требований. Ее размер – 1% от стоимости товара за день просрочки. Она носит штрафной характер => убытки подлежат возмещению в полном объеме сверх.



Компенсация всех убытков



компенсация морального вреда.



***15 марта -
Всемирный день
защиты прав
потребителей***



15 марта – Всемирный день защиты прав потребителей





15 марта– Всемирный день прав потребителя

По решению ООН 15 марта отмечается как Всемирный день прав потребителей. Эта история начинает отсчет 15 марта 1962 года, когда президент США Дж.Ф.Кеннеди, выступая в Конгрессе, сказал: "Потребители, по определению, это все мы. Потребители - это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение... Но это единственный голос, которого зачастую не слышно".

Американский президент назвал тогда четыре священных и неотъемлемых права потребителя: право на безопасность, право на информацию, право на выбор и право быть услышанным. Позднее к этим базовым потребительским правам были добавлены еще четыре, также признанные мировым сообществом: право на возмещение ущерба, право на потребительское образование, право на удовлетворение базовых потребностей и право на здоровую окружающую среду.

В России этот день получил признание в 1992 году, после принятия Закона о защите прав потребителей. В России основным потребительским защитником является Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ).

Сегодня СПРФ объединяет свыше 100 региональных и городских обществ потребителей - большую часть всех реально работающих в России потребительских организаций. За эти годы более миллиона обратившихся в СПРФ граждан, чьи потребительские права были нарушены, получили квалифицированную юридическую помощь.

КАК
ЗАЩИЩАТЬ
СВОИ
ПРАВА?



Конкурс „Разминка“

1. Период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине **СРОК СЛУЖБЫ**

2. Период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению

СРОК ГОДНОСТИ

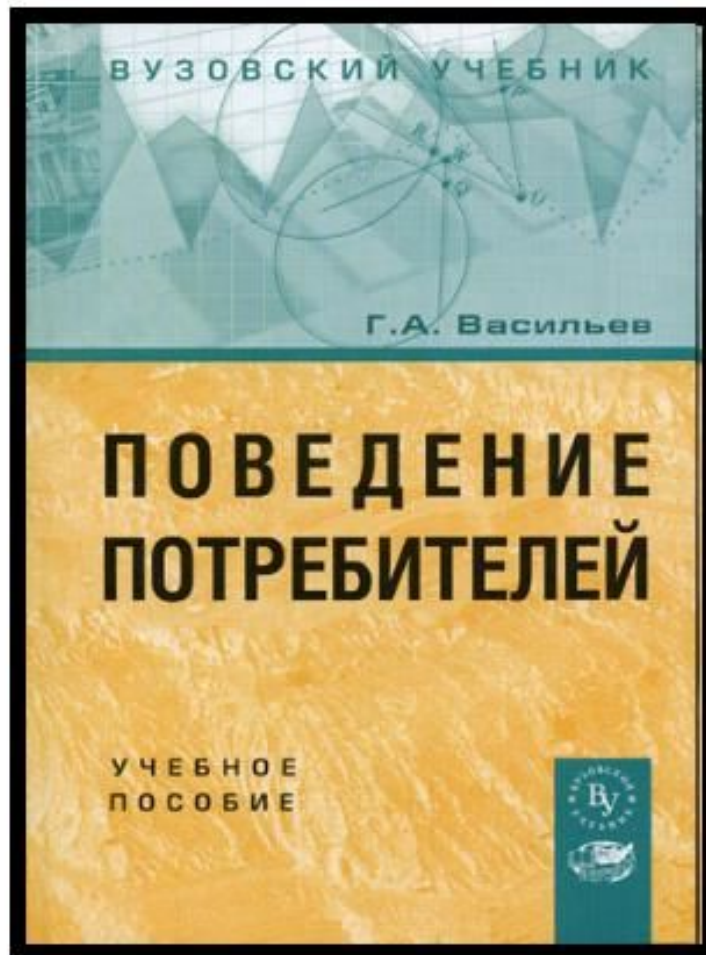
3. Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя. **ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**

4. Штраф, взимаемый с продавца за нарушение сроков выполнения требований потребителя в размере 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки **НЕУСТОЙКА**

ББК 65.291.3

В 191 Васильев, Геннадий Анатольевич.

- Поведение потребителей : учебное пособие для студ. вузов / Г. А. Васильев. - М. : Вузовский учебник, 2008. - 240 с.



- В учебном пособии анализируется поведение потребителей на разных стадиях принятия решения о покупке товаров. Приводятся внешние и внутренние факторы потребительского поведения и оцениваются возможности их использования в маркетинге. Подробно рассматривается покупка как основное потребительское решение.

Конкурс „Разминка“

5. Документ, с которым обращаются в суд, содержащий требования восстановления нарушенных прав потребителя

ИСК

6. Требование потребителя к продавцу в случае приобретения качественного товара, но не подошедшего по форме, габаритах, фасону, расцветке, размеру или комплектации

ОБМЕН ТОВАРА

7. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. **ПОТРЕБИТЕЛЬ**

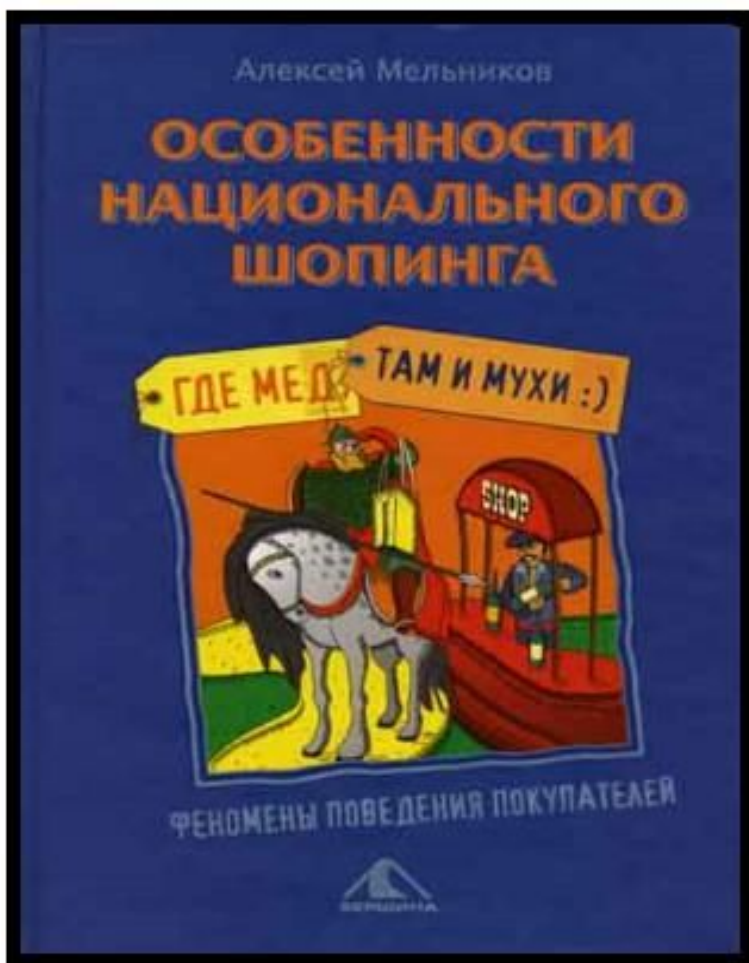
8. Организация, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям

ИЗГОТОВИТЕЛЬ

ББК 88

М 482 Мельников, Алексей Дмитриевич.

- Особенности национального шопинга: где мед, там и мухи / А. Д. Мельников. - М. : Вершина, 2006. - 240 с.



- Книга посвящена психологии потребителей, раскрывает причины, казалось бы, непредсказуемого поведения людей в процессе шопинга. При этом автор использует неожиданный и на редкость удачный прием - сопоставление описываемых фактов с народными пословицами и поговорками.

Конкурс „Разминка“

9. Организация, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. **ПРОДАВЕЦ**

10. Несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом, или целям, для которых товар (работа, услуга) обычно используется.

НЕДОСТАТОК ТОВАРА

11. Товар (работа, услуга), пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется

КАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

12. Санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг) **СТАНДАРТ**

ББК 65.291.3

П 375 Платонова, Лариса Александровна

- Теория и практика потребительского поведения : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Маркетинг" / Л. А. Платонова - Минск : Изд-во Гревцова, 2009. - 200 с.



- В учебном пособии изложены современные концепции, подходы и методы управления поведением потребителей на рынке товаров, услуг в условиях глобализации. Книга включает 9 глав, вопросы и задания по дисциплине, глоссарий и приложение (Руководящие принципы ООН по защите интересов потребителей).

Конкурс „Разминка“

13. Требование потребителя возратить уплаченную за товар сумму, при том вернув продавцу некачественный товар **ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ**

14. Возмещение вреда в полном объеме, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя **ИМУЩЕСТВЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

15. Свойство товара не причинять вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде при обычных условиях его использования **БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА**

16. Сумма денег, выплачиваемая продавцом (изготовителем, исполнителем) в судебном порядке, включающая совокупность требований истца в денежном выражении **ЦЕНА ИСКА**

Конкурс «Находчивый потребитель»



Изменения в закон «О защите прав потребителей»

Действующий закон

Порядок указания цены и условия приобретения не установлены

Потребитель имеет право предъявить претензии к качеству дорогостоящих и сложных товаров лишь при обнаружении существенных недостатков.

Срок гарантийного ремонта не ограничен

Изменение

Цена должна быть указана в рублях. Условия кредита на товары и услуги должны быть подробно изложены

Потребитель получит право предъявлять претензии при неоднократном обнаружении мелких недостатков

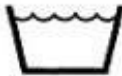
Срок гарантийного ремонта ограничивается 30 днями, а отсутствие запасных частей не является уважительной причиной







Конкурс «В мире товаров»

СТИРКА 	 Цифры обозначают максимальную температуру стирки. Наличие линии под символом говорит о необходимости бережной стирки.			
		только ручная стирка		стирка запрещена
ГЛАЖЕНИЕ 				
	(200° C)	(150° C)	(110° C)	не гладить
количество точек соответствует символам на утюге				
ОТБЕЛИВАНИЕ 				
	отбеливание разрешено	отбеливать без хлора	отбеливание запрещено	
ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА 				
	любой растворитель	любой (кроме трихлорэтилена)	щадящий режим	
				
	только нежные растворители	щадящий режим	хим.чистка запрещена	
ОТЖИМ 				
	отжим при нормальной температуре	отжим при низкой температуре	отжим в центрифуге запрещен	
СУШКА 				
	сушка в разложенном виде	вертикальная сушка	сушка в растянутом виде	


 Информация размещена в рамках реализации
 Областной целевой программы
 «Защита прав потребителей в Ростовской области»



Не покупай кота в мешке!

БУДЬ ВНИМАТЕЛЕН, КОГДА ПОКУПАЕШЬ.

Прочитай информацию о товаре или услуге.

Закон РФ «О защите прав потребителей»

www.zppdon.ru

КАПИТВЯ.РУ

Конкурс «Грамотный истец»





Конкурс «Грамотный истец»

Памятка «Что указывается в ИСКОВОМ заявлении»



1. Наименование суда
2. Наименование истца, его место жительства.
3. Наименование ответчика, его местонахождение.
4. Обстоятельства, на которых истец основывает свое требование. и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства.
5. Требования истца.
6. Цена иска, если иск подлежит денежной оценке.
7. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

Документы, которые могут быть приложены к исковому заявлению:

1. Товарный (кассовый) чек
 2. Технический паспорт или другие документы, подтверждающие факт заключения договора с продавцом-ответчиком.
 3. Акт осмотра товара.
 4. Различные справки (акты) подтверждающие недостатки товара.
 5. Копия претензии, направляющейся продавцу.
-
-

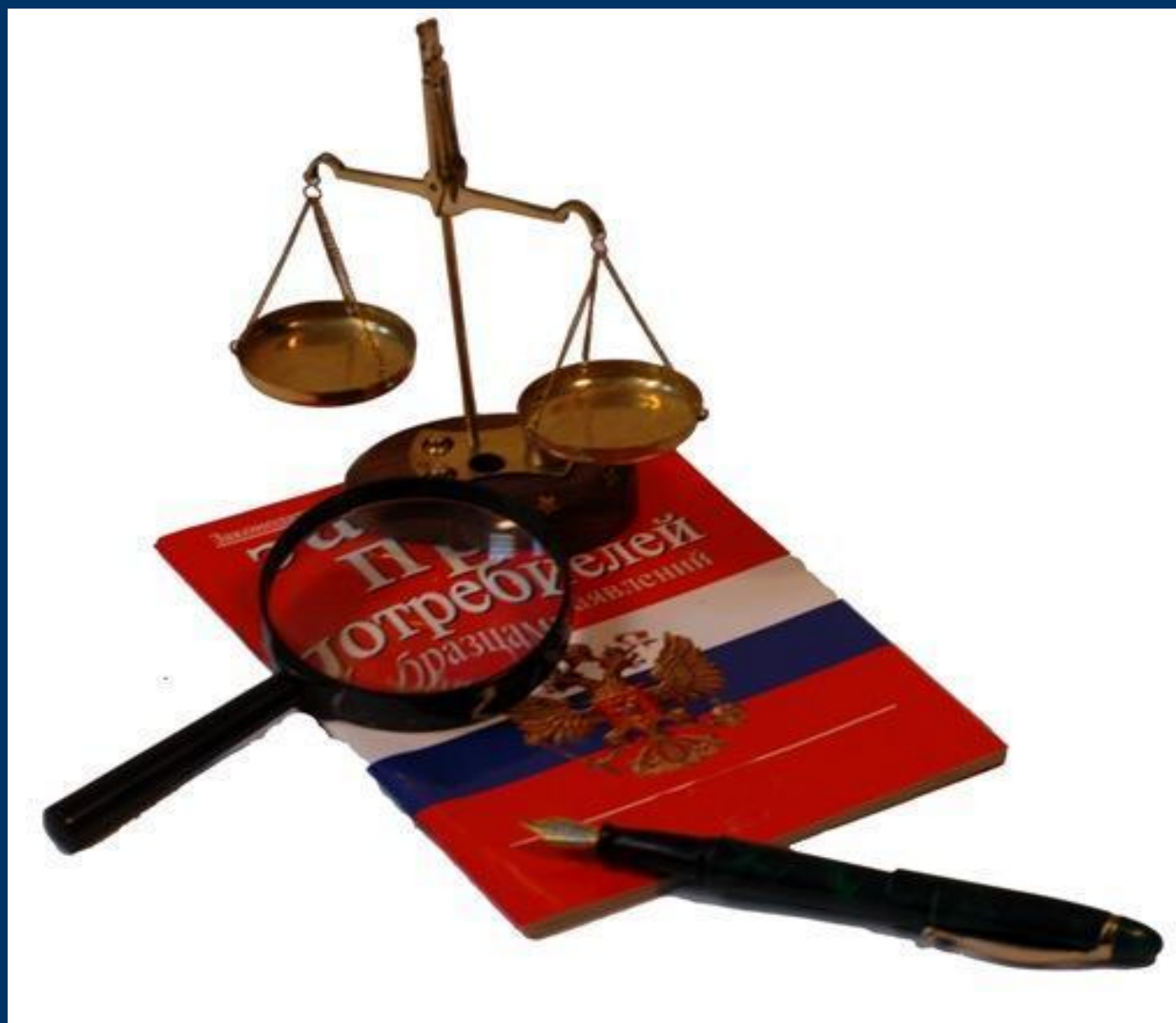
Ошибки при написании искового заявления:

1. Отсутствует название иска;
 2. Не указана стоимость телевизора;
 3. Не указан размер причиненного ущерба;
 4. Нет ссылки на статью, где указаны основания, по которым истец обращается в суд;
 5. Не указан гарантийный срок и срок службы на изделие.
-
-

Ошибки при написании претензии

1. Не указана дата обращения к продавцу с требованием возврата уплаченной за куртку суммы;
 2. Не указана сумма денег, которую уплатил потребитель за куртку;
 3. Не указана сумма за каждый день просрочки выполнения требований потребителя;
 4. Нет ссылки на статью Закона «о защите прав потребителей», на основании которой предъявляются требования к продавцу;
 5. Не указано место жительства Н. П. Асеевой
-
-

Конкурс-тест «В лабиринтах закона»



Выбери правильный ответ

1. Цена на товар, который продавец обязан заменить из-за выявленного недостатка, определяется на момент:

- а) покупки товара;
- б) замены;
- в) предъявления требования о замене.

2. Договор купли-продажи считается заключенным с момента:

- а) передачи товара потребителю;
- б) передачи продавцом покупателю кассового или товарного чека;
- в) передачи покупателем денег на товар.

3. Как называется период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению:

- а) срок годности;
- б) гарантийный срок;
- в) срок службы;

4. Размер компенсации морального вреда при нарушении прав потребителей устанавливается:

- а) вне зависимости от размеров понесенных убытков;
 - б) пропорционально размерам понесенных убытков;
 - в) равен размеру понесенных убытков при условии отсутствия возмещения имущественного вреда.
-

5. Установление гарантийного срока на товар является:

- а) обязанностью изготовителя;
- б) обязанностью продавца;
- в) правом изготовителя.

6. Если изготовитель установил гарантийный срок на товар, то продавец:

- а) не вправе установить дополнительный гарантийный срок на этот товар;
 - б) вправе установить гарантийный срок большей продолжительности;
 - в) вправе установить гарантийный срок меньшей продолжительности.
-
-

7. При приобретении валенок гарантийный срок, установленный продавцом, начинается исчисляться:

- а) со дня передачи товара потребителю;
- б) с момента изготовления товара;
- в) с момента наступления соответствующего сезона.

8. На какой период продлевается гарантийный срок в случае нахождения товара в ремонте?

- а) на 30 дней с момента принятия в ремонт;
 - б) на период, в течение которого товар не использовался потребителем;
 - в) на срок, установленный договором с потребителем.
-
-

9. При возникновении спора о причинах появления недостатков товара:

- а) потребитель проводит независимую экспертизу товара за свой счет;
- б) продавец проводит независимую экспертизу товара за свой счет;
- в) продавец обязан провести независимую экспертизу товара за счет потребителя.

10. Какие требования может предъявить потребитель, если свойства товара не позволяют устранить недостатки:

- а) заменить товар;
 - б) потребовать возврата денег;
 - в) уменьшить цену;
 - г) все вышеперечисленное
-
-

Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

- ① Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

- ② Если магазин не принимает устную претензию



Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

- ③ Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин

Если претензии не принимают



① Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку



② Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)



③ Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта



④ Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства



⑤ Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите соответствующее заявление и отдайте товар на экспертизу

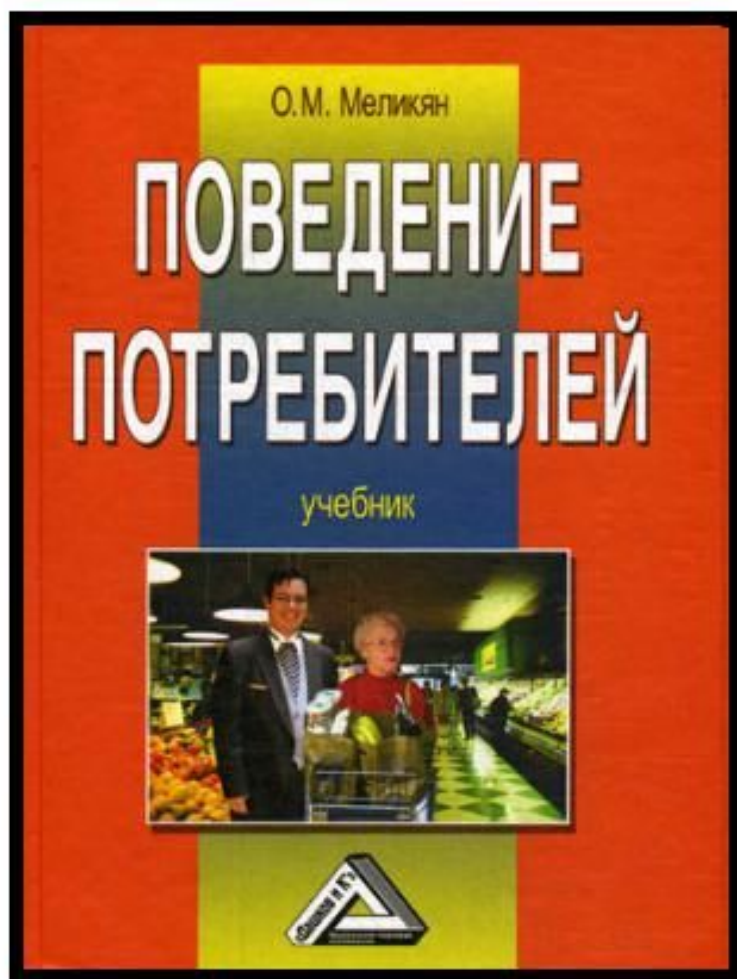
Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такового письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

ББК 65.291.3

М 474 Меликян, Оганез Мартынович.

- Поведение потребителей [Текст] : учебное пособие / О. М. Меликян. - М. : Дашков и К*, 2006. - 260 с.



В учебнике представлены современные концепции, методы и подходы управления поведением потребителей на рынке товаров и услуг.

- Анализируется поведение потребителей на разных стадиях принятия решения о покупке товаров. Рассмотрены внешние и внутренние факторы, оказывающие (в большей или меньшей степени) влияние на поведение потребителей. Оцениваются возможности их использования в практике предприятия.

ББК 67.404

Т 484 Ткачев, Валентин Николаевич.

- Защита прав потребителей в Российской Федерации. Правовое регулирование, комментарии, консультации, образцы документов : научно-практ. / В. Н. Ткачев. - М. : Волтерс Клувер, 2009. - 544 с.
- В научно-практическом пособии рассмотрен весь спектр особенностей правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей при продаже им товаров, выполнении работ (оказании услуг), а также государственной и общественной защиты прав потребителей на основании положений Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 23 июля 2008 г.)





**15
МАРТА**

**ВСЕМИРНЫЙ
ДЕНЬ
ЗАЩИТЫ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

***КТО ВЛАДЕЕТ
ИНФОРМАЦИЕЙ —
ТОТ ВЛАДЕЕТ
СИТУАЦИЕЙ.***

Современная народная мудрость

