

Защита прав потребителей



!!!

А тут что тут
новенького,
почитаем))

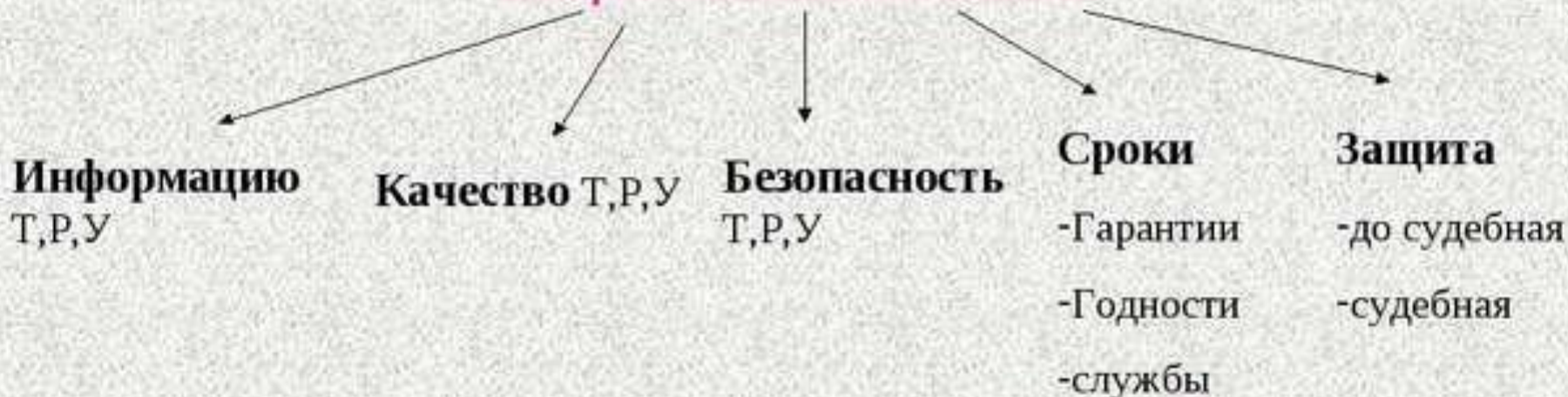


Преподаватель КВТК:
Ольга Анатольевна Ляпунова

Схематичное представление закона

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Общие положения закона



Защита прав потребителей

При продаже товаров

При выполнении
работы,услуги

Государственная и общественная защита прав потребителей

Субъективные права потребителя

Права потребителей

Право на информацию

Право на безопасность

Право на качество

Право на возмещение вреда

Право на свободный выбор

Право на просвещение

Право на госуд.защиту

Специальные права

При продаже товаров

При выполнении работ



Как защитить свои права





Потребитель – человек, который приобретает товары, получает услуги и использует их для бытовых личных нужд.

Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает права потребителей на:

- 1) приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья;
- 2) получение информации о товарах и их изготовителях;
- 3) государственную и общественную защиту их интересов (возмещение ущерба).



Организации, защищающие права потребителей
(справка)

Ответственность за нарушение прав потребителей

Статья 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Статья 151 Гражданского кодекса РФ

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения подлежит компенсации

Статья 29. Гражданский процессуальный кодекс РФ.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора.

Статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»

За несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя взыскивается штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Статья 333.36. Налоговый кодекс РФ.
Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах



Нарушение сроков выполнения работы (услуги).

Ваши права

Нарушение сроков выполнения

Что это

Просрочка:

- срока начала выполнения
- промежуточных сроков
- срока окончания выполнения
- или во время выполнения стало очевидным, что работа (услуга) не будет выполнена в срок

Назначение новых сроков

В письменном виде, подписывают обе стороны

Если нарушены новые сроки

Изменение требования

Возмещение расходов за выполнение своими силами

Расходы подтверждаются документально

Вы вправе также требовать:

- полного возмещения убытков,
- выплаты неустойки

Требования не подлежат удовлетворению в случаях:

- задержки по Вашей вине,
- действия непреодолимой силы

Уменьшение цены

По согласованию сторон или в судебном порядке

Расторжение договора

Нужно уведомить исполнителя

Исполнитель не вправе требовать:

- возмещения затрат,
- вознаграждения

и обязан вернуть:

- аванс,
- остаток материала

Вы можете потребовать часть работ и оплату

Это касается части работ, которая принята

**Вы купили товар с недостатками.
Ваши права в течение гарантийного
срока или срока годности**

5 требований:

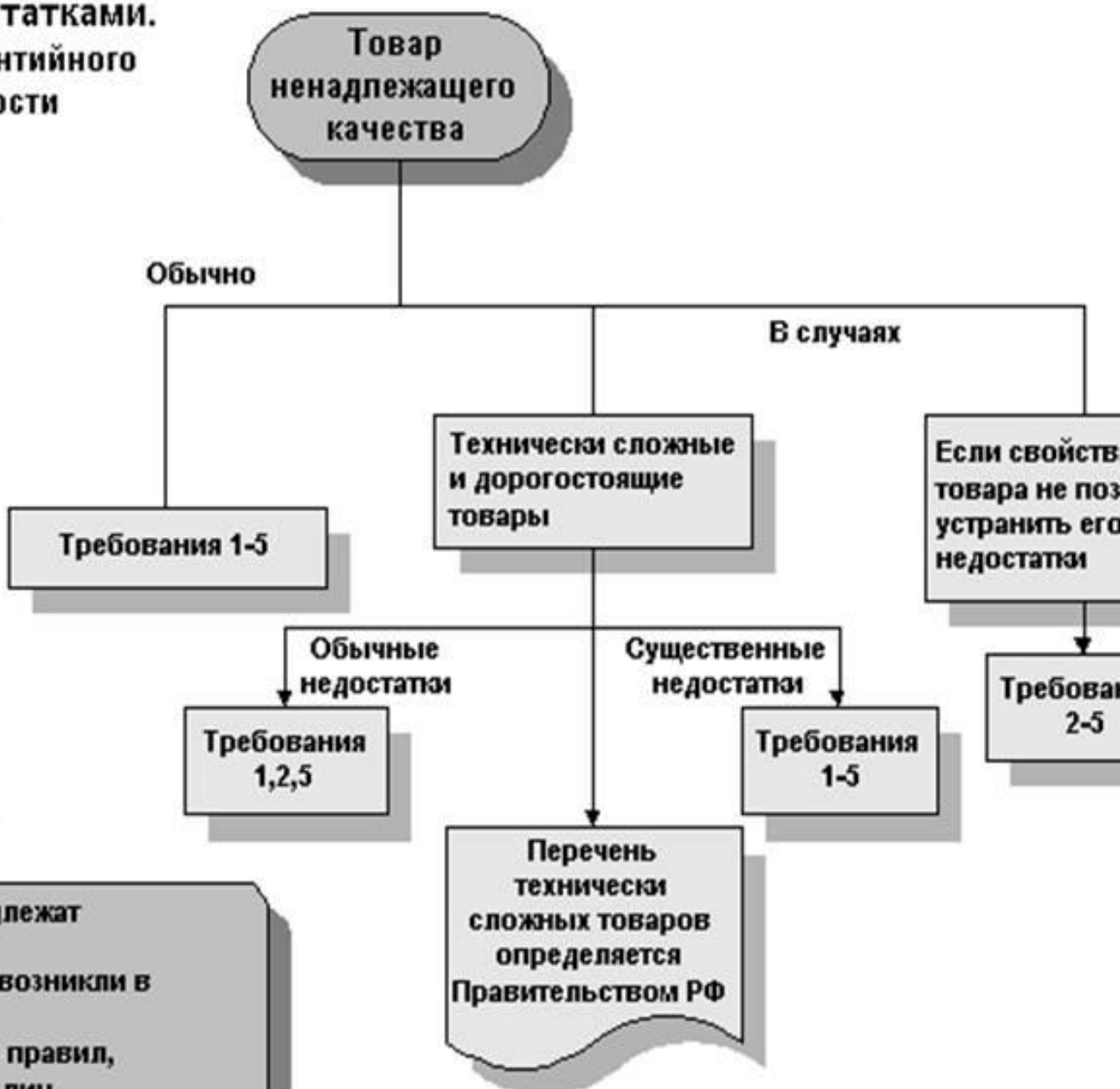
1. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.
2. Соразмерное уменьшение цены.
3. Замена на товар аналогичной марки.
4. Замена на товар другой марки.
5. Расторжение договора (возврат товара и получение денег за него).

**А также полное возмещение
убытков**

**Требования не подлежат
удовлетворению**
— если недостатки возникли в
результате

- нарушения Вами правил,
- действий третьих лиц,
- действия непреодолимой силы,

— если недостатки были оговорены



КОНКРЕТНАЯ СИТУАЦИЯ В ПРОДОВОЛЬСТВЕННОМ МАГАЗИНЕ

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

Если магазин не принимает устную претензию



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

Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен заказать заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на факт) торговой организации, которой находится магазин

Потребитель всегда прав

5 марта во всем мире отмечается День защиты прав потребителей

Конкретная ситуация в продовольственной магазине

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



потребитель вправе потребовать взамен свежий продукт 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 росписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

3 Если претензию в магазине брать отказываются



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

Если претензии и дальше 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

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

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такового письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный вред

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, 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 соответствующим 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков 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 настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней



Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара

Статья 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»



Проведение ремонта - не более 45 дней

Замена товара:

- (без экспертизы) не более 7 дней
- (с проведением экспертизы) не более 20 дней

Не более 10 дней:

- возврат за товар денежной суммы
- соразмерное уменьшение цены
- возмещение расходов на проведенный ремонт
- возмещение убытков



СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребитель обнаруживший нарушения прав потребителей в кредитном договоре и обратиться за защитой своих прав:

1. в органы местного самоуправления по месту своего жительства;
2. в Роспотребнадзор;
3. в Общественную организацию;
4. в суд общей юрисдикции.

После претензионного порядка обращения в кредитную организацию, по истечении добровольного исполнения требований потребителя, подается исковое заявление

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 ЗоПП При удовлетворении судом требований установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.



Межрегиональная общес
по защите прав п

«Робин Гуд»
поможет вам отсто

Представитель
телефон 891
potrebzakon
<http://www.odnoklassn>

Немного истории

- 1891 г. Нью-Йорк(США) – первая независимая организация потребителей
- 1962г. Президент Кеннеди включил законопроект в послание Сенату
- 1988 г. В России первые общественные объединения потребителей
- 1991 г. принят закон о защите прав потребителей



Законодательную защиту прав потребителей осуществляют:

- ✓ Конституция Российской Федерации
- ✓ Кодекс РФ об административных правонарушениях
- ✓ Уголовный кодекс РФ
- ✓ Гражданский кодекс РФ
- ✓ Закон РФ «О защите прав потребителей»







© ELENA EREMINA 2015