

История развития защиты прав потребителей

«Защита прав потребителей»- исторически сложившееся понятие, введенное Законом «О защите прав потребителей», который был принят 7 февраля 1992 года. Оно должно было указывать на начало перестройки российского общества, ориентацию экономики на нужды потребителя, поскольку все ранее действующее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, представленного преимущественно государственными организациями. В дальнейшем Закон Российской Федерации о защите прав потребителей претерпел ряд редакций, конкретизировавших его положения.

Основные права потребителя

15 марта 1961 года **Джон Ф.** Кеннеди произнес в Конгрессе США речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал шесть основных прав потребителя:

1. Право на информацию.
2. Право на безопасность.
3. Право на выбор.
4. Право быть услышанным.
5. Право на возмещение ущерба.
6. Право на потребительское образование.
7. Право на удовлетворение базовых потребностей.
8. Право на здоровую окружающую среду.

Потребитель имеет право на:

Безопасность товаров и услуг при:

- Использовании;
- Хранении;
- Транспортировке;



ТРЕБУЮ
СОБЛЮДЕНИЯ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЯ!

CARICATURA.RU

faces.eu



Сложный выбор покупателя



Потребитель в праве обменять
непродовольственный товар
надлежащего качества на аналогичный
товар у продавца, если этот товар не
подошел по форме, габаритам или по
иным причинам.



В случае, если аналогичный товар
отсутствует в продаже на день
обращения потребителя к продавцу, он в
праве потребовать возврат денежной
суммы за уплаченный товар.

Срок обмена товара
ненадлежащего качества 14
дней, не считая дня покупки
товара.



Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе **вправе по своему выбору потребовать:**

1. Безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе;
2. уменьшения вознаграждения за выполненную работу;
3. Безвозмездного изготовления другой вещи или повторного выполнения работы;
4. Возмещение понесенных им расходов по исправлению недостатков своими средствами или третьем лицом.

Обмен непроизводительного товара надлежащего качества производится, если указанный товар:

✓ не был в употреблении,

Сохранены:

✓ - товарный вид

✓ - потребительские свойства

✓ - фабричные ярлыки

✓ - пломбы

✓ - товарный чек



Требования к товарам.

На товары должны устанавливаться сроки службы (годности).

Для обеспечения безопасной реализации товар должен обладать сертификатами.

Изготовитель обязан предоставить потребителю **информацию** о правильной эксплуатации, хранении и транспортировке.

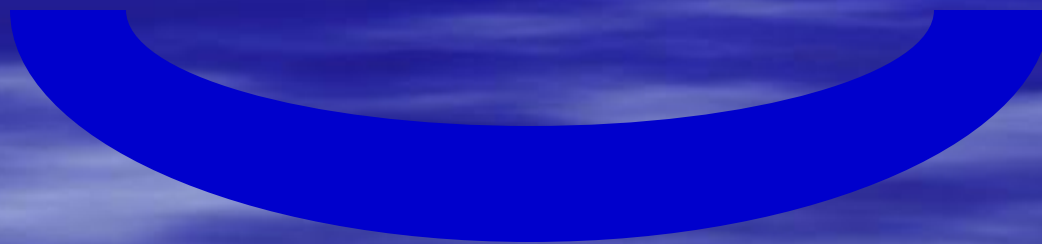


Убытки потребителя



Нарушение
требования

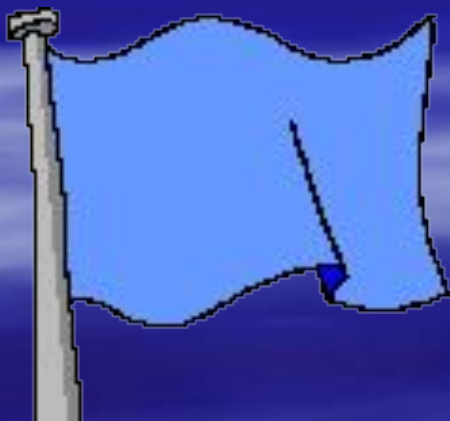
отзыв
товара



Подлежат возмещению
изготовителем в полном
объеме.

Общественная защита потребителя.

Общественная защита потребителя осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (районные, городские), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей (например, автолюбителей).



Они могут объединяться. Так, в настоящее время на территории России существует общественная организация **«Союз потребителей Российской Федерации»**.

Дай совет: как надо действовать.

- Ситуация 1.

Купили новый телевизор, на который в магазине дали гарантию. Прошло 3 недели. Телевизор сломался. В магазине отказали в гарантийном ремонте, мотивируя это отсутствием запчастей.

Ситуация 2

- Продавец неправильно дал сдачу. Он обсчитал покупателя. Покупатель указал на это, продавец долго доказывает свою правоту.

Ситуация 3

- Покупатель приобрёл продукт. Раскрыв дома его, покупатель обнаружил, что он испорчен. Покупатель вернулся в магазин с чеком, требуя вернуть деньги или обменять товар. Продавец отказывается в этом, говоря, что надо было сразу посмотреть срок годности при покупке.

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

Опираясь на изученный материал, попытайтесь
решать, являются ли потребителями
следующие лица:

- - гражданин России, заключивший договор о ремонте квартиры;
- - гражданин Казахстана, проживающий в Брянске, пригласивший бригаду «шабашников» с Украины для ремонта гаража;
- - гражданин Германии, ожидающий очереди в волгоградской парикмахерской;
- - служащий автосервиса, приобретающий на заводе запчасти для ремонта автомобилей клиентов;
- - служащий банка, покупающий краску для ремонта своего дома.

В каких случаях товар по требованию покупателя обязательно должен быть заменен на другой:

- - гражданин купил стереосистему, но, не вскрывая упаковки, через месяц попросил заменить её с доплатой на более дорогую;
- - гражданин купил литровый электрочайник, в течение недели кипятил воду, а потом попросил обменять его на двухлитровый;
- - гражданин приобрёл микроволновую печь с 6 месячным гарантийным сроком, которая на 27 неделе вышла из строя из-за бракованной детали;
- - гражданин купил японский телевизор, но, не разобрав инструкцию, напечатанную на японском языке, включил его в сеть с нестандартным напряжением и аппарат сгорел.

1. Гражданин приобрел в магазине пачку стирального порошка. Вскрыл её и попытался засыпать порошок в стиральную машину. Оказалось, что порошок давно превратился в прочный кирпич. Покупатель вернулся в магазин. Предъявив чек и вскрытую пачку, потребовал вернуть деньги. Продавец деньги вернул, но 75%, т.к. пачка вскрыта.
 - Как вы думаете, прав ли продавец?
2. Гражданин решил приобрести дорогой холодильник, на который долго копил деньги. Он хотел быть уверенным в том, что это именно та вещь, которая ему нужна. Продавец объяснил, что холодильники все хорошие и вскрывать их некому и некогда. После долгих споров выяснилось, что магазин закрывается. У покупателя пропали продукты для свадьбы дочери на 50 человек. Он записал в магазине имена и адреса свидетелей, заготовил справку об испортившихся продуктах. Потребовал в суде 1 млн.руб.
 - Как вы думаете, что решит суд?

- 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;
- Ответ: ПОКУПАТЕЛЬ

Неопасность 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);

Ответ: БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА

- организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- Ответ: ИЗГОТОВИТЕЛЬ