

# *Потребитель и его права*

Урок 20.



# *План урока*

*1. Потребитель и его права;*

*2. Изготовитель и исполнитель;*

*3. Как защитить свои права.*

# *1. Потребитель и его права*

**Потребитель** - гражданин, который приобретает или использует товары, заказывает услуги и работы, либо имеет намерения приобрести, заказать и использовать их для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли

## **Права потребителя**

**на необходимую и достоверную информацию о товаре**

**потребовать у продавца сертификат соответствия**

**обменять купленный товар**

**на безопасный товар**

**на качественный товар**

**Закон РФ «О защите прав потребителя»**

**Принят Государственной Думой РФ в декабре 1995 г.**

# 1. Потребитель и его права

## Право на необходимую и достоверную информацию

Продавец обязан предоставить следующую информацию о товаре

1. Основные потребительские свойства товара

2. Гарантийные обязательства изготовителя

3. Срок службы или годности товара

4. Правила пользования, хранения и транспортировки

5. Адреса предприятий, осуществляющих ремонт и техническое обслуживание



# 1. Потребитель и его права

Право потребовать у продавца **сертификат соответствия**

**Сертификат соответствия** =

документ,  
который подтверждающий хорошее  
качество и безопасность  
продаваемого

**Право обменять купленный товар**

1. **14 дней** со дня продажи  
непродовольственного товара
2. Любой товар можно **заменить на  
аналогичный товар** другого размера,  
формы, габарита, фасона, расцветки  
и комплектации
3. Если товар обменивается на  
другой,  
**разница в цене перерасчитывается**

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТ РОССИИ	
<b>СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ</b>	
№ РОСС ES.АЮ31.Н10886	Срок действия с 23.05.2009г. по 22.05.2010г.
<b>1291060</b>	
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ продукция «Композит-Сертификат», № РОСС RU.0001.11АЮ31. Закрытое акционерное общество «Центр Сертификации «Композит-Тест», 141070, Московская обл., г. Королев, ул. Циолковского, д. 27, помещ. VI, тел. 513-49-16, 516-90-99, 516-66-72, тел./факс 511-79-87 e-mail: kompozit-test@mail.ru	
ПРОДУКЦИЯ Наборы мебели для ванной комнаты торго- вой марки "INVE". Серийный выпуск	код ОК 005 (ОКП):  56 1738
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ГОСТ 16371-93 п.п. 2.2.29, 2.2.30	код ТН ВЭД:  9403 60 900 0
ИЗГОТОВИТЕЛЬ Ф. "INDUSTRIAS VELASCO, S. L.", Испания Mendizabal, s/n, E-13730 SANTA CRUZ DE MUDELA (C. Real)	
СЕРТИФИКАТ ВЫДАН Ф. "INDUSTRIAS VELASCO, S. L.", Испания Mendizabal, s/n, E-13730 SANTA CRUZ DE MUDELA (C. Real) Тел. 926 34 21 03	
НА ОСНОВАНИИ Декларация о соответствии № 307-АЮ31 от 23.05.2007 г., ОС «Композит-Сертификат», № РОСС RU.0001.11АЮ31 Протокол № ИКТ-166-2009 от 18.05.2009г., ИЦ Институт «Композит-Тест», № РОСС RU.0001.21АЮ79, г. Королев Моск. обл., ул. Пионерская, д. 4. Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.01.16.561.П.034070.05.08 от 04.05.2008г. до 25.04.2013г., Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потреби- телей и благополучия человека по г. Москве	
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	
 Руководитель органа Эксперт	 Ю.П. Гордиев инициалы, фамилия  И.В. Крайнева инициалы, фамилия
Сертификат не применяется при обязательной сертификации	

# 1. Потребитель и его права

## Право обменять купленный товар

4. При отсутствии у продавца товара, потребитель имеет **право вернуть продавцу товар и получить уплаченную денежную сумму**
5. Требования покупателя об обмене товара будет выполнен, если **товар не был в употреблении, сохранены его свойства и имеются доказательства приобретения** его у данного продавца

**В случае продажи покупателю товара ненадлежащего качества продавец обязан по выбору покупателя**

- **Безвозмездно устранить недостатки;**
- **Заменить на доброкачественный товар;**
- **Уменьшить покупную цену;**
- **Возместить расход на устранение недостатков;**
- **Возврат денег и возмещение убытков.**



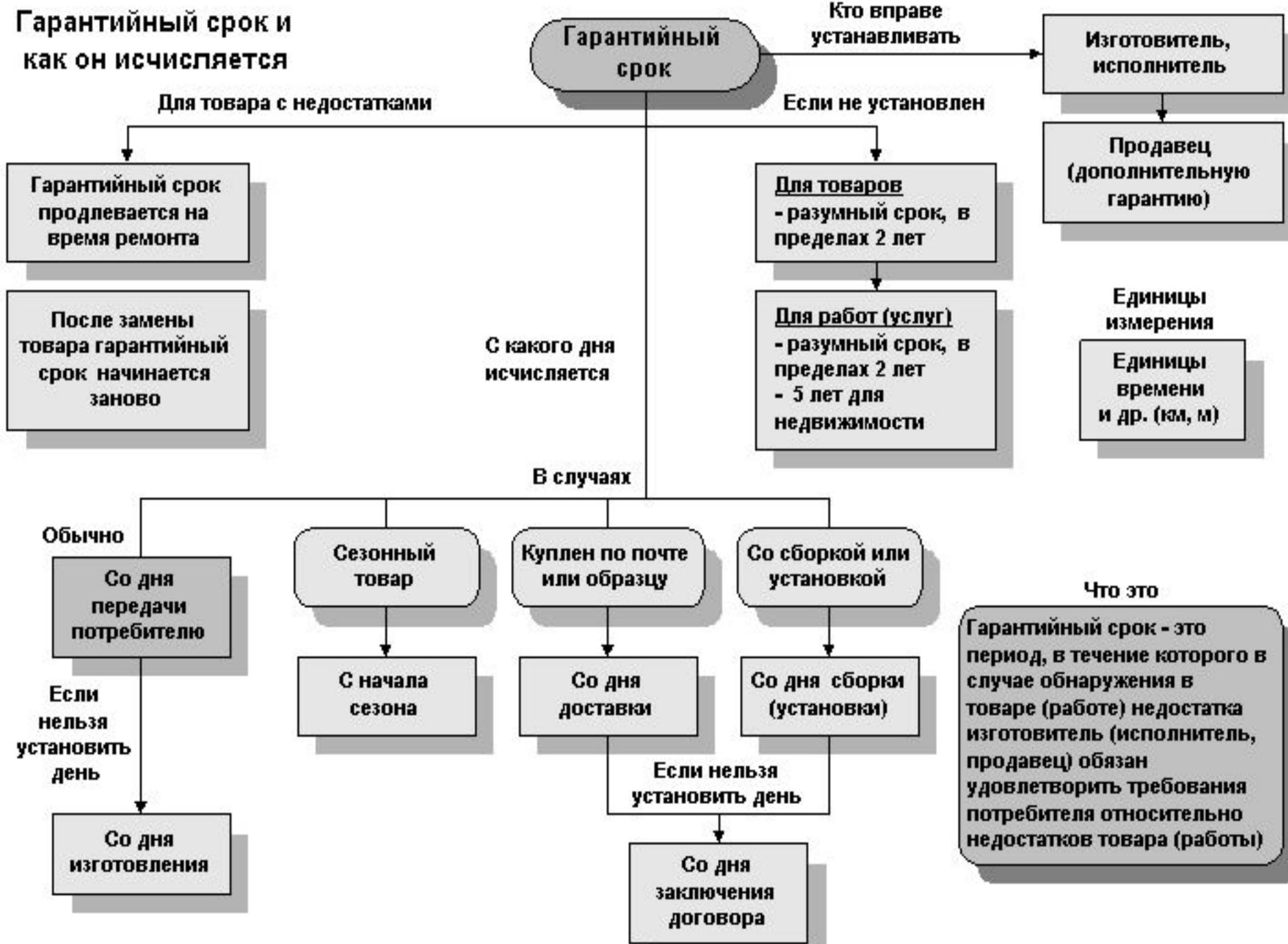
## 2. Изготовитель и исполнитель

**Изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, **производящие товары для реализации потребителям**

**Исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, **выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору**



# Гарантийный срок и как он исчисляется



# Срок годности и как он исчисляется

Срок годности

Кто устанавливает

Изготовитель,  
исполнитель

Должен устанавливаться в  
обязательном порядке

Если не установлен

На продукты питания,  
лекарства,  
парфюмерно-косметические  
товары, товары бытовой  
химии и т.п.

Для товаров  
- разумный срок, в  
пределах 2 лет

Для работ (услуг)  
- разумный срок, в  
пределах 2 лет  
- 5 лет для  
недвижимости

Как  
исчисляется

Исчисляется:  
- либо периодом  
времени со дня его  
изготовления,  
- либо до  
определенной даты

Запрещается

Запрещается реализация  
товаров (работ)  
- с просроченным сроком  
годности,  
- без установленного срока  
годности, если он должен  
быть установлен

Что это

Срок годности - это период, по  
истечении которого товар  
(работа) считается  
непригодным для  
использования по назначению

# Как защитить свои права



Можно устно разъяснить свои законные требования, предъявить письменную претензию

Разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может защищать в суде

Можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу

Самостоятельно

Адвокат (юрист)

Общество потребителей

Можете добиться полного возмещения убытков, морального вреда

Суд

Как защитить свои права

Отдел защиты прав потребителей в местной администрации

В суд можно обращаться:  
- по месту жительства,  
- по месту нахождения ответчика,  
- по месту заключения или месту исполнения договора

Госторгинспекция

Можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и др.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Если Вас обманули в магазине или плохо накормили в столовой, то проверят Вашу жалобу и заставят возместить ущерб

Организует прием граждан, обеспечивает рассмотрение их обращений, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы

# 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



- 2 Если магазин не принимает устную претензию



- 3 Если претензию в магазине брать отказываются



*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*

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

*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 такого письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

## ПРЕТЕНЗИЯ

11.05.2008г. мной был приобретен в Вашем магазине сотовый телефон и карта памяти к нему, что подтверждается наличием чека и гарантийного талона. Гарантийный срок установлен в течение 36 месяцев.

В процессе эксплуатации выяснилось, что телефон с картой памяти не работает. Я, заключая договор купли-продажи, намеревалась приобрести качественный товар, соответствующий ГОСТУ, без каких-либо дефектов, а продавец гарантировал качество. 24.05.2008г. я заполнила заявление о возврате денег и расторжении договора купли-продажи. Телефон был принят продавцом. В течение 10 дней требование удовлетворено не было, а 15.06.2008г. сервисный центр выдал акт выполненных работ, о которых я не просила. К устранению дефекта это не привело, несмотря на то, что исполнителем якобы произведено обновление программного обеспечения. Потребитель не давал согласия выполнять, какие бы то ни было работы с его вещью, вышеуказанные действия являются нарушением законодательства.

В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения всех причиненных убытков.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок удовлетворения отдельных требований потребителя, в том числе возврата денег составляет 10 дней с момента получения требования. За просрочку ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена неустойка в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения требования, причем размер неустойки не ограничивается.

В связи с вышеизложенным

### **ПРОШУ:**

- незамедлительно вернуть уплаченную за телефон ненадлежащего качества сумму в 10 000 руб.;
- выплатить потребителю неустойку за период с 25.05.2008г. по 30.10.2008г. в размере 18 664 руб.;

В случае неудовлетворения заявленных требований в установленный срок, я имею намерение обратиться с исковым заявлением в защиту своих прав в судебные инстанции с требованиями указанными в претензии, а также с требованием по компенсации морального вреда; суд, в соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителя, налагает на продавца штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке. Также с Вашей организации может быть взыскана госпошлина и исполнительский сбор.

### **Приложения:**

- 1) копия заявления потребителя о возврате денег от 24.05.2008г.;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия чека;
- 4) копия акта выполненных работ сервис-центра;

25 ноября 2008г.

Иванова И.И