

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

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС ES.АЮ31.Н10886
Срок действия с 23.05.2009г. по 22.05.2010г.
1291060

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ продукции «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- код ОК 005 (ОКП):
вой марки "INVE". 56 1738
Серийный выпуск

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ код ТН ВЭД:
ГОСТ 16371-93 п.п. 2.2.29, 2.2.30 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 Ю.П. Горлеев
Эксперт И.В. Крайнева

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.**



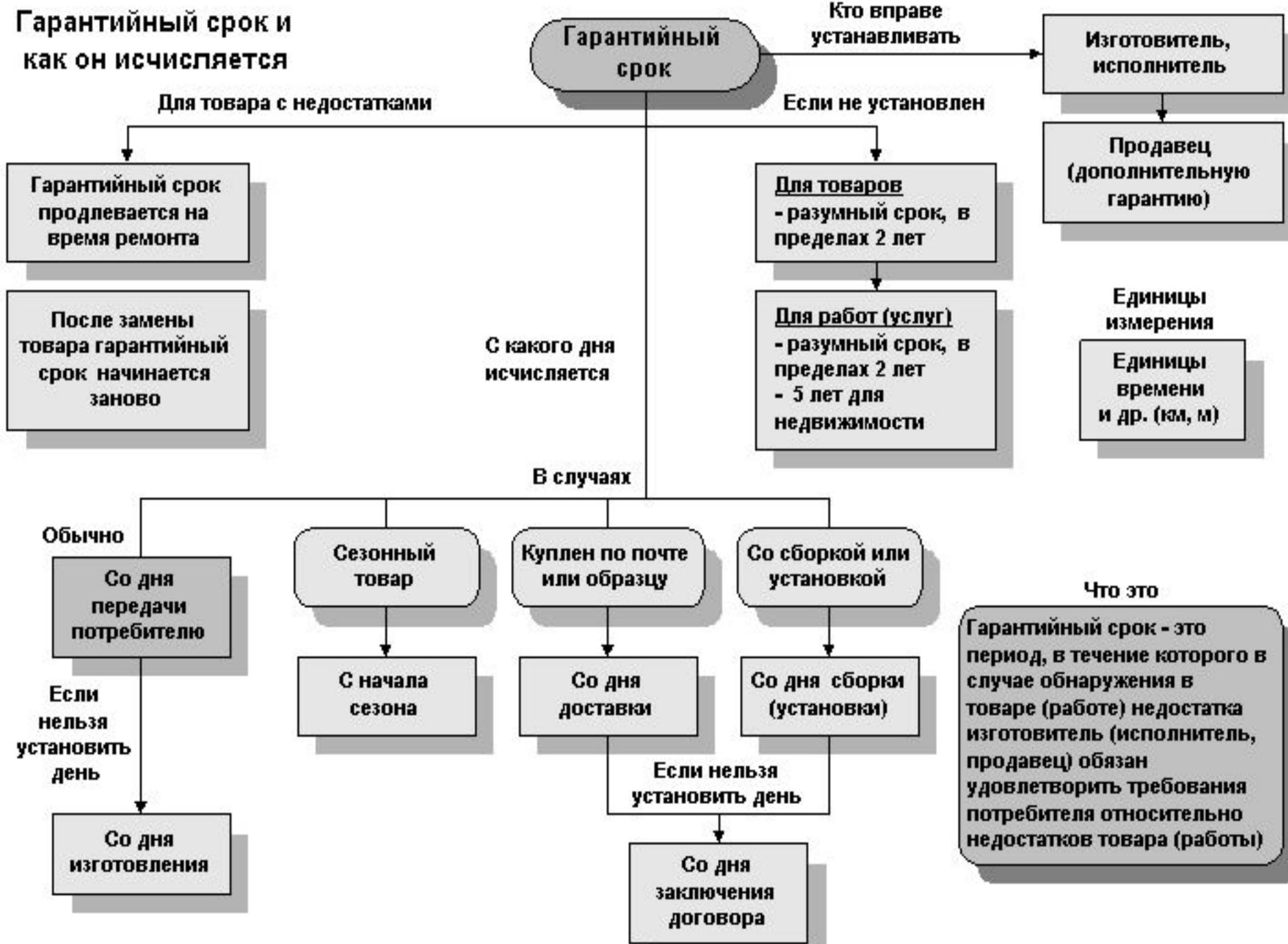
2. Изготовитель и исполнитель

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,
медикаменты,
парфюмерно-косметические
товары, товара 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

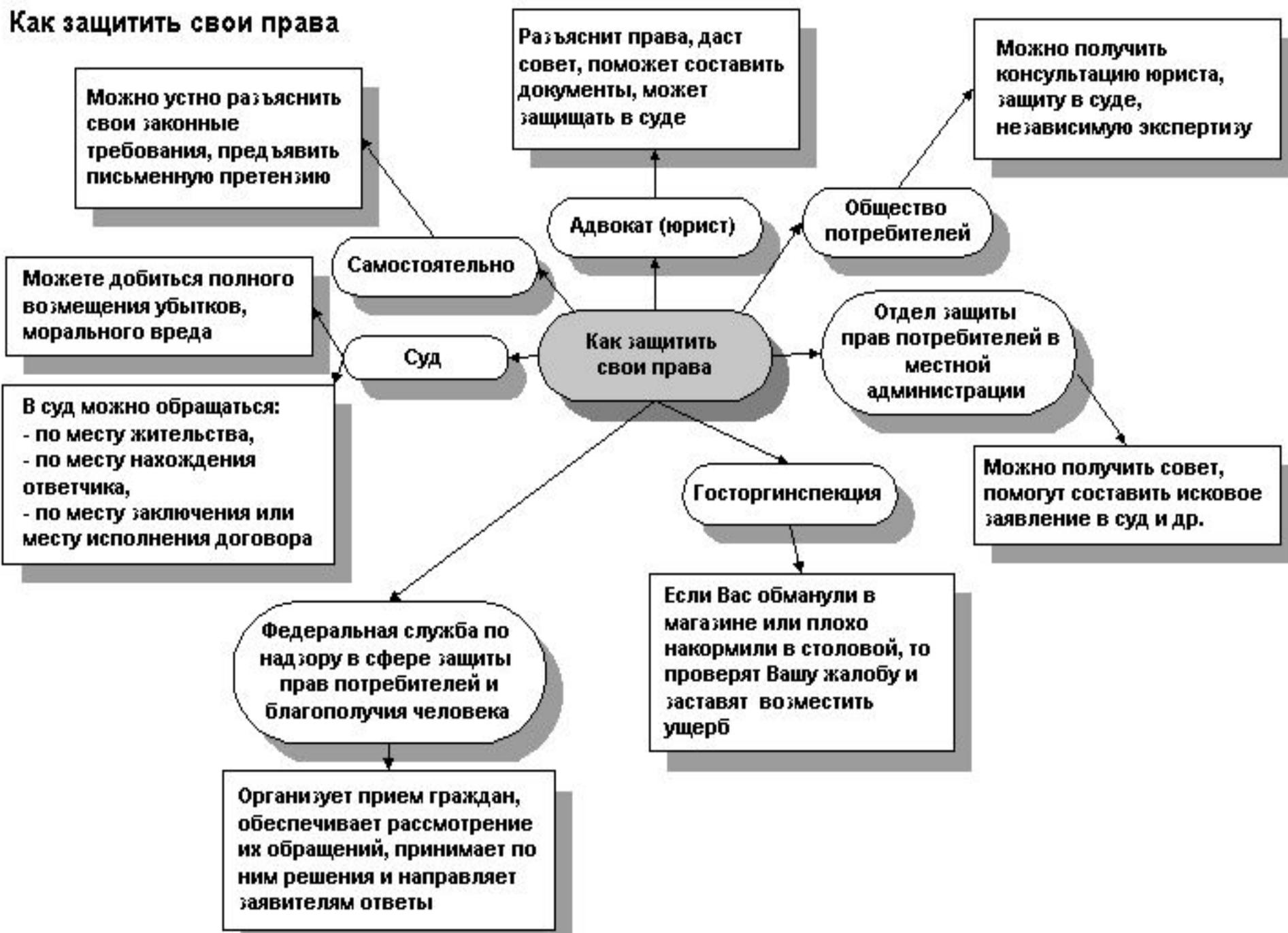
Запрещается

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