



КЛАССНЫЙ ЧАС: «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»



Ежедневно мы совершаем покупки или обращаемся за выполнением каких-либо услуг или работ. А может, мы только намереваемся что-нибудь приобрести (пусть даже наши намерения тянутся месяцами). Это значит, что изо дня в день все мы являемся **потребителями** то есть обладаем определенными правами и обязанностями

ИСТОРИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ДВИЖЕНИЯ

- Лига потребителей 1891 г. Нью-Йорк.
- Нидерландский союз потребителей 1954 г.
- Выступление Д.Ф. Кеннеди 15 марта 1962г. перед Конгрессом США о правах потребителей.

В год выступления в конгрессе США в Нидерландах была зарегистрирована Всемирная организация союзов потребителей

Организация существует и по сей день и позиционирует себя как независимое внеполитическое некоммерческое объединение потребителей всего мира. Сейчас она объединяет около 200 общественных и государственных организаций, занимающихся проблемами защиты прав потребителей более чем из 70 наиболее развитых государств планеты с демократическим политическим строем.

Резолюция Генеральной ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 г., закрепила 8 прав потребителей.

Закон РК «О защите прав потребителей»
04.05.2010г

Всемирный день защиты прав потребителя

- международный день, когда «во главу угла» ставятся вопросы связанные с защитой прав потребителей по всей планете. Отмечается ежегодно 15 марта начиная с 1983 года.



ПО ЗАКОНУ ПОТРЕБИТЕЛЬ-

« 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»



Кого закон считает изготовителем

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



Кого закон считает продавцом

- Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).



Права потребителей

□ Как потребитель
Вы имеете право
на:

- качество;
- безопасность;
- информацию;
- возмещение
ущерба.



Право на качество

- **Ваше право на качество означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).**



ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ

Характеризуется тем, что вы имеете право на то, чтобы товар были безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке определяемом Законе РК «О защите права потребителей»

Вы имеете право на информацию

- **Вы имеете право на информацию, причем необходимую и достоверную, о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.**



Ваше право на качество означает, что:

- ❑ продавец должен передать вам качественный товар;
- ❑ а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).
- ❑ Качество товара (работы, услуги) должно:
 - ❑ соответствовать договору (если в договоре есть условия о качестве);
 - ❑ быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (если в договоре нет условия о качестве);
 - ❑ быть пригодным для использования в ваших конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);
 - ❑ соответствовать требованиям стандарта (если они предусмотрены стандартом).

Советы потребителям

- **Зашли в магазин - оглянитесь, осмотрите его.**
Имеется ли в магазине уголок потребителя, где даны адреса и телефоны контролирующих организаций, правила торговли, доступна ли потребителю книга жалоб и предложений, есть ли контрольные весы;
- **Внимательно знакомьтесь с информацией о товаре:**
Информацию о товаре можно получить из маркировки на этикетке или на потребительской упаковке. Кто и когда произвел товар, каков срок годности, хранения и реализации, условия хранения. Учтите, что даже на колбасном батоне должна быть информация о производителе, составе продукта, дате изготовления, сроке годности, условиях хранения.

Советы потребителям

- **Необходимо обращать внимание на ценники** - они тоже должны давать информацию о товаре и цене. Если ценника (выставочного ярлыка) нет или он недооформлен, требуйте другие документы о товаре или не покупайте его.
- **Требуйте товарный и кассовый чеки, удостоверяющие покупку.** При нарушении ваших прав никогда не проявляйте покорность и застенчивость. Если вам кажется, что вас обвесили, проверяйте вес на контрольных весах.
- **При любом сомнении в качестве товаров требуйте документы об их происхождении и качестве** (накладные, качественные удостоверения, сертификаты соответствия), если продавец не соглашается с вашими законными требованиями, обращайтесь к руководителям магазина.

Покупатель, который приобрел некачественный

товар, имеет следующие требования:

- - Безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление;
- - Соразмерного уменьшения покупной цены;
- - Замены на товар аналогичной марки;
- - Замены на такой же товар другой марки с перерасчетом покупной цены;
- - Расторжения договора купли-продажи. По требованию продавца и за его счет потребитель возвращает товар с недостатками.
- Вместо предъявления указанных выше требований покупатель также может вернуть изготовителю некачественный товар и потребовать возврата своих денег. При этом, отсутствие у покупателя чека о покупке товара не может служить основанием для отказа в удовлетворении его требований. Достаточно наличия свидетелей факта покупки.

Следует помнить:

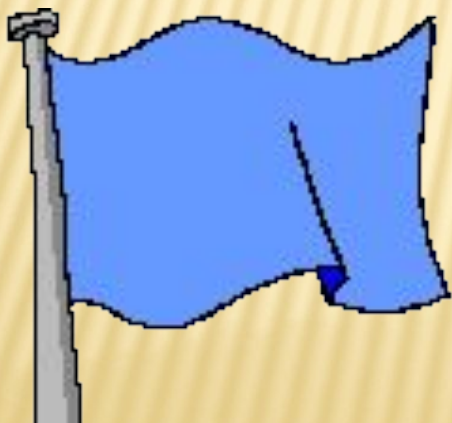
Потребитель имеет право
обменять товар в течении
14 дней, не считая дня его покупки

Моральный вред и его возмещение

- К моральному вреду относят устойчивые (а не временные) физические страдания или нравственные переживания, вызванные нарушением здоровья, смертью близких, невозможными имущественными потерями и т.п.
- В понятие морального вреда, помимо указанных страданий, включаются также те лишения, которые испытывает человек в результате отказа продавца (изготовителя, исполнителя) удовлетворить его законные и обоснованные требования, потеря времени на бесплодное ожидание выполнения работы (оказания услуги), неудобства, травма от неэтичного поведения работников сферы обслуживания и т.д.
- Когда человеку причиняют нравственные страдания и физическую боль, он испытывает отрицательные эмоции. Устранить их невозможно, но можно компенсировать положительными эмоциями. Это может быть восстановленная справедливость и денежная компенсация. А получение денег – это фактор, вызывающий положительные эмоции, дополнительные формы возмещения морального вреда.
- Окончательный размер возмещения морального вреда определяется судом.

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 в союзы, конфедерации и т. д. Так, в настоящее время на территории Казахстана существует Комитет по защите прав потребителей Республики Казахстан

Грамотный потребитель

- Всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- Разумно распоряжается имеющимися средствами;
- Всегда читает инструкцию и следует ей;
- Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;
- Предъявляет только обоснованные претензии

Закон РК «О защите прав потребителей» необходимо знать каждому гражданину, т.к. он дает возможность гражданину-потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свои нарушенные права.

