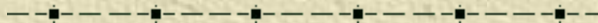


Домашнее задание

1. §13 читать;
2. Ответь на вопросы и задания после §13;
3. Решить проблему, выполнить практикум;
4. Новые слова выучить;
5. Рабочая тетрадь, задания к §134.

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. Цюльковского, д. 27, помеш. 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., ИИЦ 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. Гордеев
Эксперт И.В. Крайнева

Сертификат не применяется при обязательном 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.**



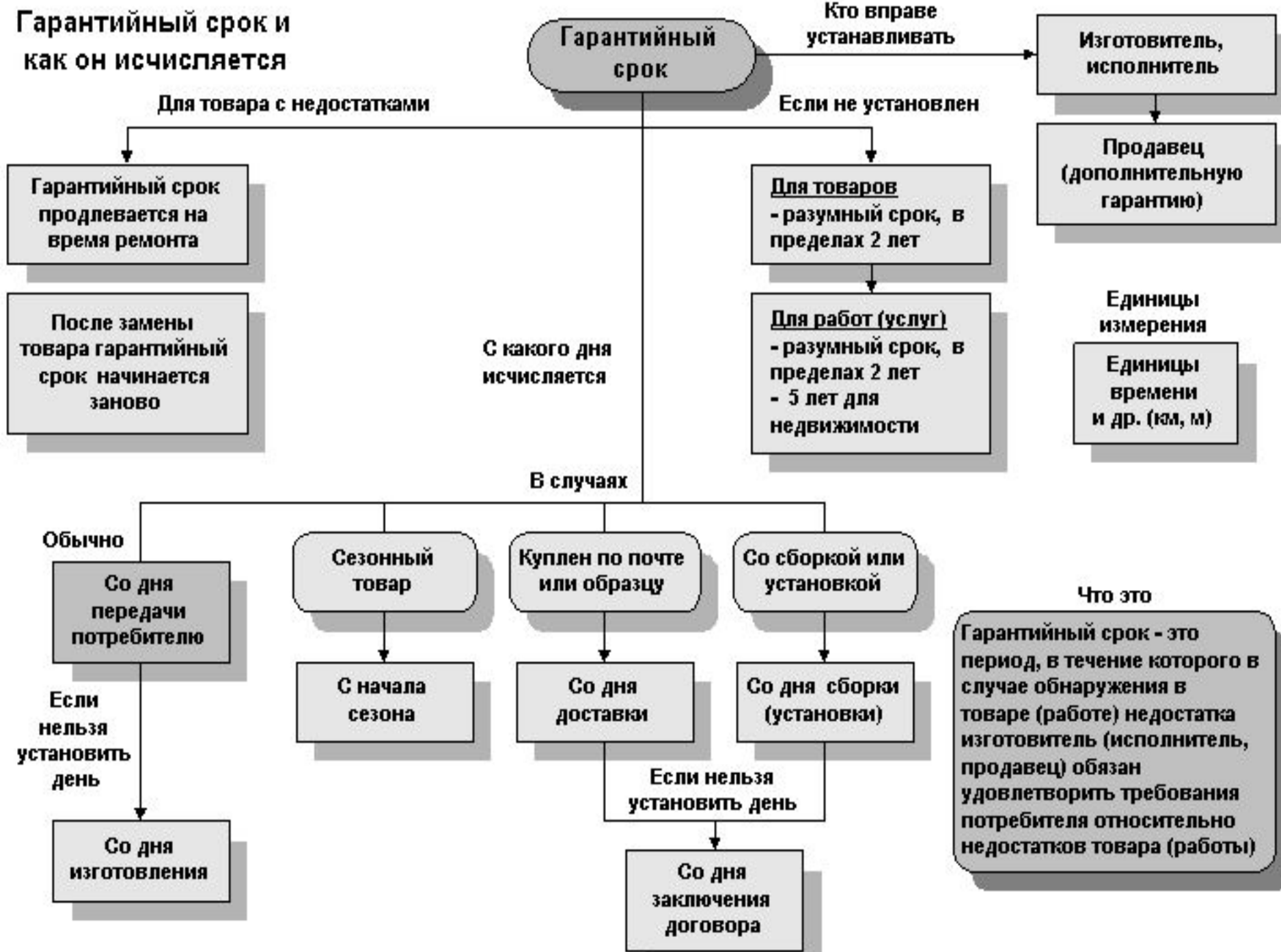
2. Изготовитель и исполнитель

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



Как потребителю защитить свои права

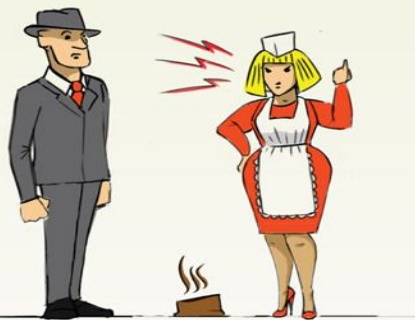
Конкретная ситуация в продовольственном магазине

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



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

- 2 Если магазин не принимает устную претензию



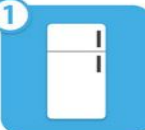




Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

- 3 Если претензию в магазине брать отказываются



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

-  Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку
-  Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)
-  Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта
-  Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства
-  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