САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 16 (2 часа)

Учебная дисциплина «Обществознание» гр. ОП1 (18 – 22 мая 2020 г.)

1. **Прочитать текст лекции по теме: Защита прав потребителей**
2. **Ответить на вопросы, выполнить задания по тексту лекции** (письменно в тетради, страницы нумеруем)

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В колледже в перерыве между занятиями одна девушка рассказала своей подруге о неудачной покупке кроссовок. Заплатила немалые деньги за товар, но он оказался некачественным. На первом же занятии по физкультуре в обуви отклеилась подошла. В группе всем было смешно, так как «следы» от кроссовок остались на дороге, но девушка очень расстроилась. Подруга посоветовала ей пойти в магазин и отдать товар продавцу, потребовав вернуть деньги. Девушка после занятий решила поступить именно так. Но продавец потребовала чек на покупку и отказала в обмене товара. Возникла ситуация, когда девушке потребовалась юридическая помощь. Что же можно посоветовать?

Практически каждый из нас, совершая те или иные жизненные поступки, часто выступает в роли потребителя. С юридической точки зрения этим словом называют человека, который заказывает или хочет заказать, приобретает и использует товары, работы, услуги для своих личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.

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 (схема 1).

Схема 1

Потребитель вступает в правоотношения с продавцом, изготовителем или исполнителем. Их взаимоотношения выстраиваются согласно нормам Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных актов.

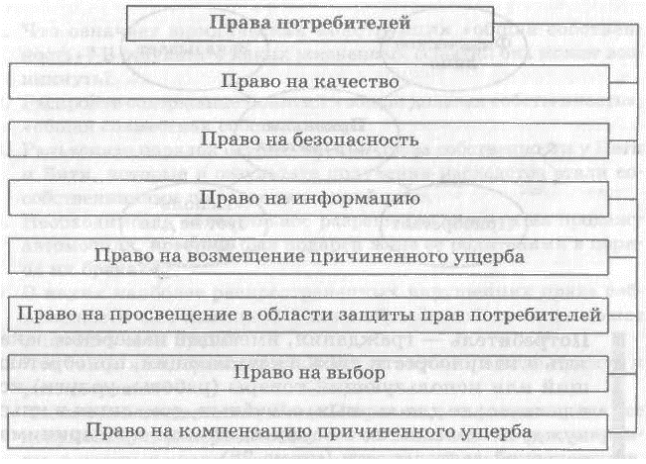
Общественные отношения, урегулированные нормами, обеспечивающими защиту прав потребителей, могут возникать в различных сферах человеческой жизни: в общественном транспорте, в жилищно-коммунальных службах, строительных организациях, турфирмах, платных учебных заведениях, в сфере торговли и общественного питания, в банках, в службе быта.

К настоящему времени в нашей стране сложилась целая система законодательства по защите прав потребителей.

В качестве продавца или исполнителя могут выступать как организация, так и индивидуальный предприниматель (его правовой статус должен быть подтвержден регистрацией в качестве индивидуального предпринимателя).

Взаимоотношения людей между собой при покупке какой-либо вещи или оказании услуг подпадают под действие норм Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», которым, в частности, установлены права потребителей.

Схема 2



Рассмотрим некоторые права потребителей (схема 2).

Законом предусмотрено, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) *надлежащего качества.* Это значит, что товар должен соответствовать стандарту, а также тем требованиям, которые предъявляются к конкретной вещи.

Если у товара обнаружены недостатки, то речь идет о некачественном товаре. В этом случае потребитель имеет право требовать, чтобы ему безвозмездно устранили недостатки; заменили товар; уменьшили цену за товар в зависимости от того недостатка, который был обнаружен; возвратили деньги и забрали товар. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Извлечение из Закона РФ «О защите прав потребителей»

Статья 18. **Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации...

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора *(дистанционный способ продажи товара)* способами. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

Советы адвоката.

1. Покупка должна быть оформлена законным образом, а потому сохраняйте выданные чеки, квитанции, договоры и иные документы, свидетельствующие о покупке именно в данном магазине. В договоре или ином документе должны быть печать организации-продавца и подписи сторон.

2. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» (ст. 18) отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.
3. Подписывая любой договор, следует первоначально ознакомиться с его условиями. Если какой-либо пункт документа непонятен или вы не согласны с ним, следует об этом сказать, потребовав внести изменения. В случае сопротивления с другой стороны договор заключать не следует. Любой договор носит добровольный характер, а потому вы имеете право отказаться вступать в правоотношения с данной организацией и обратиться к другой.
4. Потребитель, который обращается в суд по вопросам нарушения норм потребительского права, освобождается от уплаты государственной пошлины.

В случае покупки технически сложных товаров (например, телевизора) право на замену можно реализовать лишь при наличии в товаре существенного недостатка, который не позволяет использовать товар по назначению.

Изготовитель устанавливает на товары длительного пользования *срок службы.* В случае, когда он не установлен на подобные товары, ответственность перед потребителем он несет в течение десяти лет.

На отдельные виды товаров устанавливается *срок годности* – этим понятием называют временной промежуток, в течение которого товар является пригодным для использования. Закон запрещает продавать товары, если срок годности на них истек. Так, например, на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Изготовитель имеет право устанавливать на свой товар *гарантийный срок.* Продавец может увеличивать его, но не уменьшать. Именно в этот период можно бесплатно отремонтировать или даже заменить купленный товар.

Гарантийный срок хранения *– период времени,* ***в*** *течение которого изготовитель гарантирует сохранение всех свойств продукции при условии соблюдения потребителем правил хранения.* Предполагается, что в течение этого периода продукция не только пригодна к использованию по назначению, но и сохраняет качественные показатели, которые были заложены при ее выпуске.

Гарантийный срок эксплуатации *– период времени, в течение которого изготовитель гарантирует стабильность показателей качества продукции при условии соблюдения потребителем правил эксплуатации.*

Если изготовитель не установил гарантийный срок, он равен шести месяцам.

У потребителя есть важное *право на информацию* о товаре. Обычно полная информация о товаре представлена на его упаковке: здесь мы читаем о том, где изготовлена вещь, каков срок годности или срок службы, состав, содержание вредных веществ, противопоказания к применению, потребительские свойства, правила пользования, хранения.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Продавец обязан сообщить цену товара, условия его приобретения, гарантии, адреса ремонтных мастерских. Не допускается предоставлять ложную информацию или ту, которая написана только на иностранном языке, не переведена на государственный язык. В нашей стране все сведения о товаре должны быть оформлены на русском языке.

Право потребителя на *безопасность* гарантировано законом. Государство устанавливает строгие требования к каждому виду товаров, которые прописаны в стандартах. Если товар полностью соответствует этим требованиям, то государственный орган сертификации подтверждает это.

Сертификат – (здесь) *документ, удостоверяющий качество товара.*

Потребитель вправе предъявить требование по поводу недостатков товара, работы и услуги по своему выбору: по месту покупки (заказа) или по месту своего нахождения.

Требования потребителя могут быть предъявлены в устной форме. Они рассматриваются и добровольно удовлетворяются продавцом, изготовителем. Очень часто потребитель не может добиться защиты своего права, общаясь с продавцом или даже с изготовителем. Поэтому потребитель может сразу обратиться в суд. Целесообразно всегда сохранять чек, а по сложным товарам – технический паспорт. У потребителя факт покупки доказывается с помощью свидетельских показаний.

Потребитель перед обращением в суд может написать письменную претензию той организации, которая нарушила его права.

Защита прав потребителей осуществляется судом.

Иски предъявляются в суд по месту жительства истца, или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Потребитель имеет право на *возмещение в полном объеме вреда,* который причинен ему некачественным товаром или недостоверной информацией. Изготовитель обязан возмещать вред в течение срока службы товара, а при его отсутствии – в течение 10 лет.

Потребитель может требовать возмещения не только имущественного, но и морального вреда.

Купив некачественный товар или столкнувшись с тем, что магазин не удовлетворяет претензию, человек испытывает душевные переживания. Причиняются неудобства в связи с невозможностью использовать товар, получить заплаченные за него деньги и т.д. В этом случае возникает необходимость возместить моральный вред. Ответственность за причинение морального вреда возникает, если вред был действительно причинен, причинен виновно (умышленно или неосторожно) и противоправно.

В спорных случаях вопросы возмещения вреда решаются через судебные органы. Однако закон освобождает от ответственности изготовителя, продавца товара за причиненный вред, если сложившаяся ситуация была связана с непреодолимой силой (например, землетрясением или внезапным наводнением), а также в том случае, когда потребитель нарушил правила пользования товаром, результатами работы, услугой. Может, сам покупатель неправильно хранил товар, а потому он и испортился, что причинило вред. Бывают случаи, когда товар причиняет вред не самому покупателю, а иному лицу, которому данная вещь была передана. Например, Иван купил в подарок сестре чайник, который внезапно взорвался на кухне и повредил ей руку. Право на возмещение вреда имеет сестра, которая и не являлась напрямую покупателем чайника. В Законе РФ «О защите прав потребителей» закреплено право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), которое признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Защита прав потребителей при заключении договоров на выполнение работ (оказание услуг)

Очень часто в жизни мы заключаем договоры на выполнение каких-либо работ или предоставление услуг (химчистка, строительство, ремонт). Для потребителя важно, чтобы соблюдались сроки, работы были выполнены качественно и цена бы устраивала.

При заключении договора на выполнение работ (оказание услуг) составляется *смета,* т.е. перечень всех видов работ и материалов, необходимых инструментов и оборудования с указанием стоимости (цены).

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Она может быть приблизительной или твердой. При твердой смете исполнитель не вправе требовать оплаты работ и дополнительных расходов, не включенных в смету. Приблизительная смета позволяет уточнить окончательную цену договора. О всяком превышении сметы исполнитель обязан информировать потребителя. Иначе он теряет право на возмещение сверхсметных расходов. Потребитель в этом случае вправе отказаться от договора, возместив исполнителю фактически понесенные расходы согласно первоначальной смете.

Исполнитель может выполнять работу из своего материала и из материала заказчика. Когда работа выполняется полностью или частично из материалов заказчика или с его вещью, исполнитель обязан: экономно и правильно использовать материал; нести ответственность за сохранность этого материала; предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности материала (вещи). В практике возникает немало споров, когда стороны взаимно обвиняют друг друга. Суд при анализе ситуации обращает внимание на те правила, которые прописаны в договоре (квитанции, заказе). Именно поэтому потребитель должен быть внимательным при составлении договора, получении квитанции, чтобы исключить злоупотребления со стороны исполнителя.

Если обнаружены недостатки, то потребителю надо знать, в какие сроки исполнитель обязан их устранить. Законодательством определены *сроки предъявления претензий.* Если недостатки обнаружены в ходе выполнения работы (оказания услуги), то потребитель вправе назначить соразмерный срок. Недостатки уже выполненной работы должны устраняться в течение 20 дней. В обоих случаях срок фиксируется в договоре или в акте сдачи-приемки работы.

Требования по поводу скрытых недостатков, которые невозможно обнаружить при принятии работы, могут предъявляться в течение гарантийного срока, а если он не установлен – в течение двух лет со дня принятия работы (в отношении строений и другого недвижимого имущества – в течение пяти лет).

За нарушение сроков устранения недостатков потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать от исполнителя полного возмещения убытков.

Государственную систему защиты прав потребителей составляют органы исполнительной власти, судебная власть, органы при местных администрациях. Общие надзорные функции в этой сфере выполняют органы прокуратуры.

Государственная и общественная защита прав потребителей

Защиту прав потребителей осуществляют Федеральная антимонопольная служба, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федеральная таможенная служба, Федеральная служба по надзору в сфере природопользования, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. К виновным применяются меры административного и имущественного воздействия. Наиболее часто удается обнаружить такие нарушения, как завышение цен, продажа некачественных товаров, продажа товаров с просроченными сроками реализации, нарушение санитарных правил торговли.

Большую помощь потребителям оказывают местные органы по защите прав потребителей. Граждане, кроме того, для защиты своих прав могут обращаться в жилищную инспекцию, в торговую инспекцию, в налоговую инспекцию, в полицию.

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Общественная защита прав граждан осуществляется организациями потребителей, которые создаются в городе, области, республике. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации. На федеральном уровне региональные объединения потребителей объединены в Союз потребителей России и Общество потребителей автотехники. В рамках СНГ действует Международная конфедерация обществ потребителей. Они могут участвовать в разработке требований по безопасности товаров, работ, услуг, проводить их независимую экспертизу, проверять соблюдение прав потребителей, вносить в прокуратуру и органы государственного управления материалы о привлечении к ответственности виновных лиц.

Вопросы и задания:

1. Кто такой потребитель? Объясните его правовой статус.
2. Какие права потребителя вам известны? Сталкивались ли вы в жизни с их нарушениями?
3. Что представляет собой право на информацию о товаре, услугах, работах?
4. Объясните сущность права на безопасность и возмещение материального ущерба, морального вреда.
5. Что необходимо помнить тому, кто выступает в роли потребителя?
6. Куда можно обратиться при нарушении прав потребителей?

Преподаватель Харченко Е.Н.

Контактные данные:

e-mail: ivolga-692060@mail.ru

WhatsApp: 8 924 437 75 30