



ТАМБОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТАМБОВСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»



РАБОЧАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Основы законодательства о защите
прав потребителей»

ТАМБОВ

2016

Пояснительная записка

Программа «Основы законодательства о защите прав потребителей» (далее – Программа) разработана в соответствии с задачами модернизации содержания российского образования, основными положениями концепции профильного обучения и с учетом требований плана мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Тамбовской области на 2016-2018 гг., утвержденный Постановлением Администрации Тамбовской области от 04.03.2016 №208

Во всех исторических эпохах человек являлся как создателем, так и потребителем материальных благ. Современное общество – это общество, живущее в условиях рыночной экономики, где сложно ориентироваться в мире товаров, услуг, информации. Современный потребитель стремится к извлечению максимальной полезности от купленного товара или предоставленных ему услуг, к удовлетворению своих потребностей с наименьшими затратами. Ему приходится решать многие экономические вопросы, в том числе и проблемного характера. Грамотно реализовать себя, выполняя социальную роль потребителя, можно только с помощью системы знаний российского законодательства по защите его прав.

Область применения программы

Программа предназначена для обучения различных групп учащейся молодежи.

Цели и задачи программы – требования к результатам освоения программы

Целью изучения программы «Основы законодательства о защите прав потребителей» является знакомство молодежи с законодательными и нормативными документами в области потребительского права. С этой целью в процессе изучения программы решаются следующие **задачи**:

- раскрывается содержание Закона «О защите прав потребителей»;
- изучаются права потребителей на надлежащее качество товаров, безопасность товаров, работ, услуг;
- рассматриваются возможности компенсации вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, а также устранения выявленных недостатков в купленном товаре, условия возврата или обмена товаров ненадлежащего качества;
- изучаются условия удовлетворения требований потребителей при обнаружении недостатков в выполняемой работе или оказанной услуге;
- анализируются сроки устранения недостатков;
- рассматривается порядок защиты прав потребителей государственными органами.

Результаты освоения программы:

- **иметь представление:** о действующем законодательстве о защите прав по-

требителей в РФ;

- **знать:** основы правового регулирования защиты прав потребителя; нормативно закреплённые права потребителей (на надлежащее качество товаров, работ и услуг, на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работы), услуги и т.д.).

- **уметь:** работать с нормативными правовыми актами, включая международно-правовые акты, имеющие непосредственное отношение к регулированию защиты прав потребителя в Российской Федерации;

- **обладать:** правовой и психологической культурой; глубоким уважением к закону; необходимой волей и настойчивостью в исполнении принятых правовых решений; чувством нетерпимости к любому нарушению закона в собственной профессиональной деятельности.

Раздел. 1. Содержание программы

Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов: международные договоры Российской Федерации, федеральные нормативные акты (законы, нормативные акты, принимаемые Правительством РФ) и нормативные акты органов местного самоуправления.

Структура законодательства о защите прав потребителей: законодательство, регулирующее отношения с участием потребителей, закрепляющее основные права потребителей и договорные отношения, законодательство о государственной и общественной защите прав потребителей.

Действие законодательства о защите прав потребителей. Понятия «потребитель», «изготовитель», «продавец», «исполнитель», «уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель», «импортер». Государственные органы, осуществляющие защиту коллективных интересов потребителей; общественные объединения потребителей.

Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг

Правовое понятие качества товаров, работ и услуг. Нормативные документы, определяющие требования к качеству товаров, работ и услуг. Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг), которые обязан обеспечить продавец (исполнитель). Определение качества товаров, работ и услуг в договоре. Определение качества товаров, работ и услуг в случае, если оно договором не определено.

Тема 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды. Содержание права на безопасность. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).

Срок годности и срок службы - средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей. Понятия срока годности и срока службы. Ответственность изготовителей (исполнителей) за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности. Последствия использования потребителем товаров

(работ) по истечении срока службы и срока годности.

Правила пользования товарами (работами, услугами) – средство обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.

Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.

Тема 4. Право потребителей на информацию

Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации. Достоверность информации, ее полнота. Формы доведения информации до потребителя: устная, письменная, демонстрация товара. Наглядность и доступность формы доведения информации до потребителя. Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги). Информация о режиме работы. Способы доведения информации до сведения потребителей.

Информация о товарах (работах, услугах). Общие требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах). Требования, предъявляемые к информации о продуктах питания. Требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах. Информация о работах (услугах). Способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей.

Правовые последствия не предоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.

Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Возмещение вреда, причиненного имуществу. Размер и форма возмещения вреда, причиненного имуществу. Возмещение вреда в натуре.

Возмещение вреда, причиненного здоровью. Особенности возмещения вреда, причиненного здоровью несовершеннолетних.

Возмещение вреда, причиненного жизни. Размер подлежащего возмещению вреда, порядок и сроки возмещения.

Лица, имеющие право требовать возмещения вреда.

Лица, которые обязаны возместить причиненный вред.

Действия (бездействия), которые рассматриваются законодательством о защите прав потребителей в качестве нарушения права потребителей на безопасность жизни и здоровья.

Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) независимо от его

вины. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности, за причиненный вред.

Понятие морального вреда. Размер и форма возмещения морального вреда.

Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Понятия: «недостатки товара», «существенные недостатки товара». Общие последствия продажи товаров с недостатками. Порядок безвозмездного устранения недостатков. Соразмерное уменьшение цены за товар. Порядок замены товара ненадлежащего качества. Отказ потребителя от исполнения договора и возврат уплаченной за товар денежной суммы.

Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.

Кому и где предъявляются требования по поводу ненадлежащего качества приобретенных товаров?

Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара. Условия, при которых требования потребителя подлежат удовлетворению. Установление причин выхода товара из строя, возникновения недостатков.

Сроки обнаружения недостатков, наличие которых дает потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара. Общие сроки. Гарантийный срок и срок годности.

Правовые последствия обнаружения недостатков по истечении общих сроков или гарантийного срока. Основания ответственности изготовителя за такие недостатки.

Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Понятие неустойки. Размер неустойки и порядок ее исчисления и уплаты. Иные последствия нарушения сроков выполнения требований потребителя.

Обмен товаров надлежащего качества. Перечень товаров, которые не подлежат обмену. Порядок обмена товаров надлежащего качества.

Правила продажи отдельных видов товаров. Дистанционный способ продажи товаров.

Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг. Ответственность исполнителя за отказ от заключения договора. Нормативные акты, регулирующие правила выполнения отдельных видов работ, оказание отдельных видов услуг.

Сроки выполнения работ (оказания услуг). Порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки начала и окончания выполнения работ.

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Уменьшение вознаграждения за работу (услугу). Отказ потребителя от исполнения договора. Возмещение убытков.

Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Условия, которым должно соответствовать качество работы (услуги), и порядок их закрепления. Безвозмездное устранение недостатков. Уменьшение вознаграждения за выполненную работу (услугу). Отказ потребителя от исполнения договора. Возмещение убытков.

Сроки обнаружения недостатков в работе (услуге), наличие которых дает потребителю право предъявить требования по поводу качества выполненных работ (услуг). Общие сроки. Гарантийный срок.

Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

Тема 8. Судебная защита прав потребителей

Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей. Государственные и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей.

Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины.

Форма и содержание искового заявления. Сроки рассмотрения дел.

Пересмотр судебных решений.

Раздел 2. Тематический план учебной дисциплины

Количество часов 16

Наименование темы	Содержание темы	Колич. часов
Тема 1. Законодательство о защите прав потребителей	<ol style="list-style-type: none">1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.2. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов: международные договоры Российской Федерации, федеральные нормативные акты (законы, нормативные акты, принимаемые Правительством РФ) и нормативные акты органов местного самоуправления.3. Понятия «потребитель», «изготовитель», «продавец», «исполнитель», «уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель», «импортер».4. Государственные органы, осуществляющие защиту коллективных интересов потребителей; общественные объединения по-	2
Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг	<ol style="list-style-type: none">1. Правовое понятие качества товаров, работ и услуг.2. Правовые способы определения качества товаров (работ и услуг), которые обязан обеспечить продавец (исполнитель).3. Определение качества товаров, работ и услуг в договоре.4. Определение качества товаров, работ и услуг в случае, если оно договором не определено	2
Тема 3. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)	<ol style="list-style-type: none">1. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.2. Государственное обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).3. Срок годности и срок службы - средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.4. . Ответственность изготовителей (исполнителей) за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности.5. Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья	2
Тема 4. Право потребителей на информацию	<ol style="list-style-type: none">1. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.2. Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги).3. Информация о товарах (работах, услугах).4. Способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей.5. Правовые последствия не предоставления информации или предоставления недостоверной или неполной информации.	2

<p>Тема 5. Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возмещение вреда, причиненного имуществу. 2. Возмещение вреда, причиненного здоровью. Особенности возмещения вреда, причиненного здоровью несовершеннолетних. 3. Лица, имеющие право требовать возмещения вреда. 4. Лица, которые обязаны возместить причиненный вред. 5. Понятие морального вреда. Размер и форма возмещения морального вреда. 	2
<p>Тема 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. 2. Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности. 3. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара. 4. Сроки обнаружения недостатков, наличие которых дает потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара. Общие сроки. Гарантийный срок и срок годности. 5. Правовые последствия обнаружения недостатков по истечении общих сроков или гарантийного срока. 6. Обмен товаров надлежащего качества. Перечень товаров, которые не подлежат обмену. Порядок обмена товаров надлежащего качества. 7. Правила продажи отдельных видов товаров. 8. Дистанционный способ продажи товаров 	2
<p>Тема 7. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг. 2. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). 3. Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). 4. Сроки обнаружения недостатков в работе (услуге), наличие которых дает потребителю право предъявить требования по поводу качества выполненных работ (услуг). Общие сроки. Гарантийный срок. 5. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. 	2
<p>Тема 8. Судебная защита прав потребителей</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей. 2. Общественные и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей. 3. Форма и содержание искового заявления. Сроки рассмотрения дел. 4. Пересмотр судебных решений. 	1
<p>Зачет</p>		1

Раздел 3. Вопросы к зачету

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Роль органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
3. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления.
4. Система общественной защиты прав потребителей.
5. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и полномочия.
6. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей.
7. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами по защите прав потребителей.
8. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав.
9. Сфера применения Закона «О защите прав потребителей». Понятие потребителя товаров, работ, услуг.
10. Понятие права потребителя на безопасность. Требования к безопасности товаров, установленные законом.
11. Право потребителя на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию.
12. Основания имущественной ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем?
13. Имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.
14. Информация о товарах (работах, услугах), предоставляемая потребителю.
15. Особенности установления гарантийного срока на технически сложные изделия.
16. Определение размера возмещаемого потребителю морального вреда.
17. Органы, разрабатывающие и утверждающие правила отдельных видов обслуживания или продажи товаров.
18. Реализация прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
19. Понятие недостатков товаров?
20. Права потребителя, которым продан товар с недостатками.

21. Процедура предъявления претензий потребителем при продаже товара с недостатками.
22. Замена товара с недостатками в период гарантийного срока.
23. Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара.
24. Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока.
25. Сроки замены товара с недостатками.
26. Право потребителя на замену качественного товара?
27. Обязательные требования при продаже хлеба и хлебобулочных изделий, направленные на защиту прав потребителей.
28. Обязательные требования при продаже молочных и мясных изделий потребителям.
29. Защита прав потребителей при комиссионной торговле.
30. Требования по защите прав потребителей при продаже ювелирных изделий?
31. Требования по защите прав потребителей при продаже автотранспортных средств?
32. Права потребителей при покупке импортных товаров длительного пользования.
33. Продажа товаров по заказам покупателей.
34. Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг.
35. Действия потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе.
36. Особенности выполнения работ из материалов заказчика (потребителя).
37. Фирменное обслуживание бытовых машин и приборов.
38. Права потребителя при пользовании услугами предприятий бытового обслуживания населения.
39. Правила бытового обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
40. Права потребителей при получении коммунальных услуг.
41. Права абонентов городской телефонной станции.
42. Защита прав туристов.
43. Права потребителей, проживающих в гостиницах.

44. Предусмотренные законодательством права для авиапассажиров.
45. Действие норм законодательства о защите прав потребителей при оказании финансовых услуг.
46. Меры по защите потребителя от недобросовестной рекламы.
47. Право потребителя на судебную защиту.
48. Предъявление исков в защиту прав потребителей.
49. Механизм судебной защиты прав потребителей.
50. Оформление искового заявления в суд.

Раздел 4. Самостоятельная работа

Ситуационные задачи предполагают разбор конкретных ситуаций, возникающей в практике. При разрешении ситуационных задач обучающийся должен дать конкретные ссылки на статьи закона или другие нормативные акты, в которых регламентируются отношения между потребителями и производителями (продавцами, исполнителями).

Ситуация 1. Гражданин купил холодильник «Север». В течение гарантийного срока он сломался. Что можно сделать и какие права покупатель имеет? Можно ли обменять холодильник в магазине на холодильник «STINOL»?

Ответ. Холодильник - это технически сложный товар. Покупатель имеет право при обнаружении недостатков в период гарантийного срока требовать безвозмездного устранения недостатков, либо соразмерного уменьшения цены, либо расторжения договора купли-продажи. Заменить холодильник можно только в том случае, если обнаруженные недостатки - существенные (п. 1. ст. 18 Закона).

Ситуация 2. Гражданка купила туфли, которые красят ноги. Написала заявление в магазин с требованием об обмене, но ей отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные. Что делать?

Ответ. Можно сделать независимую экспертизу (обратиться, например, в Центр независимой потребительской экспертизы), а затем, если, конечно, заключение будет в пользу покупателя, - подать в суд иск к продавцу. В исковом заявлении необходимо потребовать возврата денег за обувь, взыскания убытков, включая стоимость проведенной экспертизы, выплаты неустойки 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения требований и возмещения морального вреда, а также наложения штрафа на продавца в размере цены иска. Приложить к исковому заявлению копию претензии, поданной продавцу и их ответ (если таковой

имеется).

Ситуация 3. Гражданин купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Он обратился в магазин с требованием о его замене, но ему заявили, что он, видимо, неправильно с ним обращался, и послали в гарантийную мастерскую для получения заключения по причинам порчи. Правомерно ли это?

Ответ. Да, правомерно. Продавец (изготовитель) несёт ответственность пе-
>>

ред потребителем только в том случае, если недостатки возникли по его вине. Поэтому когда обращаетесь к продавцу (изготовителю) с требованиями относительно недостатков товара, он вправе убедиться в наличии этих недостатков (п.5 ст. 18 Закона) и в том, что они возникли по его вине - для этого им может быть проведена экспертиза (в данном случае - в гарантийной мастерской). Если покупатель не согласен с результатами этой экспертизы, он может провести за свой счет независимую экспертизу и затем, по ее результатам, обратиться в суд.

Ситуация 4. Гражданин купил магнитофон, который сразу сломался. Он хочет вернуть его в магазин и получить назад свои деньги, но магазин упорно предлагает провести ремонт - 3 недели назад гражданин подал им претензию с требованием о расторжении договора купли-продажи, но письменного ответа не получил. Решил обращаться в суд. Какую сумму компенсации гражданин вправе требовать?

Ответ. В исковом заявлении гражданин вправе требовать возврата денег за магнитофон, взыскания убытков (они должны быть документально подтверждены), выплаты неустойки 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения его требований и возмещения морального вреда, а также наложения штрафа на продавца в размере цены иска. Нужно также приложить к исковому заявлению копию претензии, поданной продавцу.

Ситуация 5. Гражданка подала иск к туристской фирме, для суда она наняла адвоката. Если она проиграет суд, то должна будет оплатить адвоката или для потребителей суд обходится бесплатно.

Ответ. Да, в случае проигрыша, придется оплатить 1) судебные расходы и 2) возместить расходы другой стороны на адвоката - в размере, определенном судом. Потребители освобождаются от уплаты госпошлины при подаче иска в суд, но не от уплаты судебных расходов полностью. Проигравшая сторона оплачивает судебные расходы, а также - по решению суда в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств - расходы на адвоката другой стороны. Стороне, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны расходы по оплате помощи представителя (адвоката) в разумных пределах и с учетом конкретных об-

стоятельств (ст. 100 ГПК РФ).

Ситуация 6. Гражданка сдала дубленку в химчистку, вернули дубленку всю в разводах и полосах, полностью потерявшую товарный вид. Гражданка потребовала, чтобы либо дубленку привели в надлежащий вид, либо возместили ей ущерб. Руководство фабрики провело внутреннюю проверку качества, которая показала, что дефекты возникли в результате долгой носки, и отказалось выполнить требования пострадавшей. Гражданка обратилась в Общество потребителей и была организована независимая экспертиза дубленки, которая установила, что дефекты возникли в результате химической чистки.

Ответ: Гражданка имеет право предъявить руководству фабрики следующие требования: вернуть ей аналогичную дубленку либо возместить ей 2-кратную стоимость испорченной дубленки, а также вернуть ей стоимость услуги (химчистки). Для этого нужно написать претензию (заявление) руководству фабрики, а если они откажутся выполнить требования в добровольном порядке, - обратиться с иском в суд. В данной ситуации гражданка поступала правильно - она организовала проведение независимой экспертизы и получила доказательства того, что дефекты возникли по вине фабрики. Заметим, что при предъявлении требований гражданке нужно иметь документы, подтверждающие стоимость дубленки. Хорошо, если она сохранила товарный или кассовый чек на дубленку, в противном случае ей также нужно провести независимую экспертизу оценки стоимости дубленки товароведом. Далее нужно написать претензию (заявление) в 2-х экземплярах, где кратко изложить ситуацию и четко изложить свои требования. Один экземпляр претензии нужно оставить у себя - на нем представитель фабрики должен сделать отметку (подпись), что претензия получена. Другой экземпляр остается на фабрике, к нему нужно приложить копии имеющихся документов (квитанции, акта экспертизы, товарного или кассового чека или заключения экспертов о цене дубленки). Если на фабрике откажутся принять претензию, ее нужно послать по почте заказным письмом с описью и уведомлением о вручении. Почтовую квитанцию и уведомление следует сохранять.

Ситуация 7. Гражданка, увлекающаяся классической музыкой, купила музыкальный центр «Technics-530» для прослушивания компакт-дисков, аудиокассет и радиостанции «Орфей». Через несколько дней она обнаружила, что диапазон радиочастот музыкального центра не позволяет настраиваться на УКВ частоты радиостанции «Орфей». При покупке продавец не предупредил ее об этом, в инструкции к центру не указано ограничение радиочастот. Какие права имеет гражданка?

Ответ. Гражданка имеет право расторгнуть договор купли-продажи и полу-

чить стоимость музыкального центра, а если в связи с этой покупкой она произвела расходы (документально подтвержденные) - например, оплатила доставку товара, то она имеет право на возмещение этих расходов продавцом.

В данном случае продавцом был нарушен п.1 ст. 10 Закона, указывающий, что продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Предоставление ненадлежащей, то есть недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре повлекло приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами и в соответствии с п. 1 ст. 12 Закона потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар продавцу. При этом закон указывает (п. 4 ст. 12 Закона), что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара. Так что в данном случае гражданка не обязана была знать об ограничении диапазона частот у данного музыкального центра, проинформировать ее об этом своевременно, т.е. до заключения договора купли-продажи, было обязанностью продавца. Поэтому в результате непредставления необходимой информации гражданка приобрела товар, не обладающий нужными ей свойствами, и теперь она имеет право:

- расторгнуть договор купли-продажи и получить стоимость музыкального центра,

- если в связи с этой покупкой гражданка произвела расходы (документально подтвержденные) - например, оплатила доставку товара, то имеет право на возмещение этих расходов продавцом.

Продавец должен выплатить деньги в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона).

Ситуация 8. Гражданка купила туфли 1 декабря, но, примерив их дома, она засомневалась и через несколько дней окончательно поняла, что туфли ей малы. В магазин она собралась только 15 декабря. Не пропущен ли срок обмена?

Ответ. Нет, срок обмена не пропущен. 15 декабря - последний день, в который гражданка имеет право обмена. В ст. 25 Закона указаны правила обмена (не возврата!) недовольственных товаров надлежащего качества, - товар можно обменять, если он «не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или

по иным причинам» в срок 14 дней со дня покупки, не считая дня покупки. Так что 15 декабря - последний день, в который гражданка имеет право обмена.

Ситуация 9. Можно ли сдать обратно некачественный товар в магазин, если утерян чек?

Ответ. Покупатель имеет на это право. Т.к. 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 (п.5 ст. 18 Закона). Однако нужно быть готовым доказать факт покупки товара именно в этом магазине (например, другими документами или свидетельскими показаниями) и если магазин все-таки не примет товар назад, тогда придется предъявлять свои требования через суд.

Ситуация 10. Гражданка купила 3.5 метра ткани. В ателье ей сказали, что этого мало - нужно 4 метра. Гражданка обратилась в магазин с просьбой обменять товар, но ей отказали. Какие права она имеет?

Ответ. К сожалению, гражданка не имеет права требовать обмена товара. В ст. 25 Закона указаны правила обмена непродовольственных товаров надлежащего качества, там же указано, что Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством Российской Федерации. В настоящее время есть такой перечень. К сожалению, купленный товар - ткани из всех видов волокон и другие метражные товары - входит в этот перечень, а это означает, что гражданка не имеет права требовать обмена товара.

Ситуация 11. Гражданин купил комплект постельного белья в подарок жене, но оказалось, что пододеяльники не подходят по размеру. Может ли он обменять его? В какой срок?

Ответ. К сожалению, гражданин не имеет права требовать обмена товара. В ст. 25 Закона указаны правила обмена непродовольственных товаров надлежащего качества, там же указано, что Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством Российской Федерации. Купленный товар - постельное белье - входит в этот перечень (изделия швейные бельевые), а это означает, что гражданин не имеет права требовать обмена товар.

Раздел 5. Библиографический список

Основная литература

1. Васильчикова Н. В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Омега-Л, 2016.
2. Васничук Р. Л. Защита прав потребителей в сфере оказания услуг - М.: Лаборатория книги, 2016.
3. Сидорук Т. С. Государственный контроль соблюдения законодательства о защите прав потребителей - М.: Лаборатория книги, 2015.
4. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Защита прав потребителей. - М., 2016.

Дополнительная литература

5. Никоненко М. С. Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения - М.: Лаборатория книги, 2015.
6. Козлова Н. Н. Покупка, продажа и эксплуатация жилья: самые распространенные ситуации 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Омега-Л, 2015.
7. Марочкина Ю. Н. Покупка товаров и услуг 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Омега-Л, 2016.
8. Саевец А. Н. Поведение потребителей. Ответы на экзаменационные вопросы - Минск: ТетраСистемс, 2015.
9. Пономарева Н. Г. Вы и ЖКХ: как защитить свои интересы? - М.: Омега-Л, 2016.
10. Агешкина Н. А. Защита интересов школьников и студентов при получении образования 2-е издание - М.: Омега-Л, 2015.
11. Правила оказания услуг и продажи товаров. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» - М, 2016.
12. Борисов А. Б. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" (постатейный). С образцами претензий и исковых заявлений 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Книжный мир, 2016.
13. Гуляева И. Н. Защита прав потребителя в вопросах и ответах типовые ситуации и примеры 3-е изд., перераб. и доп. - М., 2014.

Раздел 6. Глоссарий

Ассортимент товаров - набор товаров, объединенных по какому-либо одному или совокупности признаков.

Безопасность пищевых продуктов - состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Безопасность услуги торговли - это комплекс услуг, проявление которых при обычных условиях ее оказания не подвергает недопустимому риску жизнь, здоровье и имущество потребителя.

Дата изготовления - дата, проставляемая изготовителем продукта (товара) и фиксирующая начало соответствия этого продукта (товара) установленным требованиям.

Дата упаковки - дата размещения продукта (товара) в упаковку (тару), в которой он будет предложен к продаже.

Дефект - невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося объекта

Добавка пищевая - химическое или природное вещество, не применяемое в чистом виде как пищевой продукт, или типичный ингредиент пищи, который преднамеренно вводится в пищевой продукт при его обработке, переработке, производстве, хранении (независимо от его питательной ценности) как дополнительный компонент, оказывающий прямое или косвенное воздействие на характеристики пищевого продукта.

Заказ на услугу - договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

Заявление о соответствии - заявление поставщика под его полную ответственность о том, что продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

Знаки экологические - это знаки, предназначенные для информации об экологической чистоте потребительских товаров или экологически безопасных способах их использования.

Знак соответствия - знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Изготовитель - организация любой организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, производящий товары.

Качество товара - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенным потребностям в соответствии с ее назначением.

Качество товара - совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенным потребностям в соответствии с ее назначением.

Комплексная экспертиза - экспертиза потребительских свойств товаров, которая проводится для всестороннего изучения и оценки качества групп однотипных товаров, выпускаемых серийно для массового потребления.

Контроль качества продукции - проверка соответствия качества установленным требованиям.

Маркировка - комплекс обозначений, состоящих из текста, отдельных графических, цветовых символов и их комбинаций, наносимых в зависимости от конкретных условий, непосредственно на издание, упаковку (тару), таблицу, ярлык или этикетку.

Орган по сертификации - орган, проводящий сертификацию соответствия.

Продавец - организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары и оказывающие услуги покупателю (потребителю) по договору купли-продажи.

Продажа (реализация) товаров - передача покупателю товаров на определенных условиях.

Продукт пищевой - продукт животного, растительного, минерального или биосинтетического происхождения, предназначенный для употребления в пищу человеком как в свежем, так и в переработанном виде. К пищевым продуктам относят напитки, жевательную резинку и любые вещества, применяемые при изготовлении, подготовке и переработке пищевых продуктов, но не относят косметическую продукцию, табачные изделия и вещества, используемые только в качестве лечебных средств.

Протокол испытаний - документ, содержащий результаты испытаний и другую информацию, относящуюся к испытаниям. Служит основанием для выдачи сертификата

соответствия органом по сертификации.

Процесс торгового обслуживания - последовательность операций, обеспечивающих осуществление торгового обслуживания на конкретном торговом предприятии.

Санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы (санитарные правила) - нормативные акты, устанавливающие критерии безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды его обитания и требования к обеспечению благоприятных условий его жизнедеятельности.

Сертификация продукции - комплекс действий, в результате которых с помощью специального документа- сертификата (или знака соответствия) подтверждается соответствие требованиям международных, национальных стандартов стран- импортеров продукции, государственных стандартов.

Срок годности - период, по истечении которого продукт считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливает изготовитель пищевых продуктов с указанием условий хранения. Изготовитель, устанавливая срок годности, обязан гарантировать при соблюдении условий хранения соответствие продукта требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей.

Срок реализации - дата, до которой пищевой продукт может предлагаться потребителю для использования по назначению и до которой он не теряет своих потребительских характеристик. Срок реализации устанавливают на пищевые продукты с учетом некоторого разумного периода хранения продуктов в домашних условиях.

Срок хранения - период, в течение которого пищевой продукт при соблюдении установленных условий хранения сохраняет все свои свойства, указанные в нормативной или технической документации и (или) договоре купли-продажи. По истечении срока хранения пищевой продукт пригоден для потребления. Однако его потребительские характеристики (потребительская стоимость) могут быть снижены.

Стандарт - это нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции или к конкретной продукции, а также правила, обеспечивающие ее разработку, производство и применение.

Стационарная торговая сеть - торговая сеть, расположенная в специально оборудованных и предназначенных для ведения торговли зданиях и строениях. Стационарную торговую сеть образуют строительные системы, имеющие замкнутый объем, прочно связанные фундаментом с земельным участком и подсоединенные к инженерным коммуникациям.

Субъект торговли - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающиеся торговлей и зарегистрированные в установленном порядке.

Товарный знак - обозначение, позволяющее отличать товар одних изготовителей от аналогичных по виду и назначению товаров других отечественных и зарубежных изготовителей.

Торговое обслуживание - деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товара и (или) услуги.

Уровень качества продукции - относительная величина, характеризующая качество продукции; основана на сравнении совокупности показателей качества продукции с соответствующей совокупностью базовых показателей.

Услуга торговли - результат взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при купле-продаже товаров.

Утилизация пищевых продуктов, материалов и изделий - использование некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий в целях, отличных от целей, для которых пищевые продукты, материалы и изделия предназначены и в которых обычно используются.

Фальсификация- подделка, подмена продукции определенного качества другой, менее ценной и реализация этой продукции в корыстных целях.

Эксперт (по сертификации, аккредитации) - лицо, аттестованное на право проведения одного или нескольких видов работ в области сертификации.

Этикетка - это ярлык на товаре (или его упаковке) с информацией названия товара; знаков соответствия; товарного знака (индекса обслуживания); наименования места прохождения товаров; символов, обозначающих меры предосторожности при обработке; штриховой код и т.п. сформулированные высшим руководством.