**Добрый день!**

**Тема нашего урока:** «Защита прав потребителя».

**Цели урока:** формирование правовой культуры потребителя через осознание и принятие механизма по защите прав потребителей.

**План урока:**

1. Государственная защита потребителя
2. Права потребителя
3. Составление претензии

**План действий:**

1. Прочитать теорию.
2. Выполнить задания

Фото готовой работы, выполненной в тетради отправить на электронную почту [div\_irishka@mail.ru](mailto:div_irishka@mail.ru)

**Теория**

Давайте вспомним кто такой продавец и потребитель

**Потребитель** - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.

**Продавец** - это любая организация (независимо от её формы собственности) или индивидуальный предприниматель, реализующий потребителю товары по договору купли-продажи.

Интересы покупателя и продавца различны.

Потому что в отношениях с производителями и продавцами он находится в неравных условиях. Они – профессионалы, хорошо подготовлены, пользуются услугами юристов и могут отстоять свои интересы; а потребитель – один на один с продавцом и производителем.

Важными элементами во взаимоотношении продавца и покупателя являются следующие элементы

***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).

***Недостаток товара (работы, услуги)*** – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

***Существенный недостаток товара (работы, услуги)*** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

***Безопасность товара (работы, услуги)*** – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

В нашей стране основным правовым актом по защите прав потребителя является Закон РФ «О защите прав потребителей». Познакомимся с некоторыми его статьями

**Закон РФ «О защите прав потребителей»**

***Статья 13.*** *Возмещение морального вреда.*

Моральный вред, причинённый потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины. Размер возмещения вреда определяется судом, если иное не предусмотрено законодательными актами.

***Статья 16.****Судебная защита прав потребителей.*

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, осуществляется судом. Иски предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.

Этот закон довольно строг. Кроме этого покупателя и потребителя защищает Уголовный кодекс РФ и Гражданский кодекс РФ.

**Уголовный кодекс РФ (извлечения).**

***Статья 156.****Обман покупателей.*

Обмеривание, обвешивание, обсчёт, введение в заблуждение относительно потребительских свойств качества товара или иной обман потребителей в магазинах, на других предприятиях, осуществляющих реализацию товаров или оказывающих услуги населению независимо от форм собственности, а равно гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере торговли (услуг), наказывается лишением свободы………..

***Статья 157.****Выпуск или продажа товаров, оказание услуг,*

*не отвечающий требованиям безопасности.*

Выпуск или продажа товаров, оказание услуг , заведомо не отвечающих требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей-клиентов, повлекшие причинение вреда здоровью людей либо создание угрозы причинения такого вреда, наказывается лишением свободы………….

***Статья 154.****Незаконное повышение или поддержание цен.*

Незаконное повышение или поддержание цен, совершенное в результате монополистической деятельности путём создания препятствий доступа на рынок другим хозяйствующим субъектам, либо изъятие товаров из обращения, либо сдерживание их от реализации, либо другое устранение от потребителей наказывается штрафом………

**Гражданский кодекс РФ (извлечения).**

***Статья 138.****Риск случайной гибели.*

Риск случайной гибели или случайной порчи отчуждаемых вещей переходит на приобретателя одновременно с возникновением у него права собственности, если иное не предусмотрено договором.

***Статья 444.****Общие основания ответственности за причинения вреда.*

Вред, причинённый личности или имуществу гражданина, а также вред, причинённый организации, подлежит возмещению лицом, причинившим вред, в полном объёме………

***Давайте ответим на следующие вопрос, ответы запишите в тетрадь***

1.Какие отношения регулируются законодательством о защите прав потребителя? (*законодательством о защите прав потребителя регулируются отношения по передаче имущества в собственность, по выполнению работ и оказанию услуг потребителю, в которых продавцом выступает организация либо индивидуальный предприниматель)*

2.В чем заключается суть права на безопасность товара, работы, услуги? *(товар, работа, услуга, при обычных условиях их использования, должны быть безопасны для жизни потребителя и окружающей среды, а также не должны причинять вред имуществу потребителя)*

3.Каково содержание права на информацию? *(потребитель имеет право на информацию об изготовителе и продавце реализуемых товаров, о самих товарах, о месте изготовления, о режиме работы продавца. Информация должна быть переведена на русский язык)*

3.Каковы последствие нарушения права потребителя на информацию? *(договор может быть расторгнут по требованию потребителя ст. 14 ЗПП и 502 ГК РФ)*

4.Каково содержание права на качественный товар? Какие требования может предъявить потребитель в случае обнаружения недостатков товара , работы, услуги? *(минимальные требования- стандарты, которым должен соответствовать товар, что подтверждается сертификатом качества. Потребитель, которому продан некачественный товар вправе по своему выбору потребовать от продавца согласно ст.18 ЗПП замены товара, соразмерного уменьшения цены и тд)*

5. В каких случаях потребитель может реализовать свое право на обмен товара? *(ст 502 ГК РФ покупатель вправе в теч. 14 дней с момента ему непродовольственного товара обменять в месте покупки на аналогичный товар…при отсутствии товара для обмена он вправе получить за него денежную сумму)*

6.Каке меры ответственности установлены законодательством за нарушение прав потребителя? ( *ст.15, 17 ЗПП-судебная защита, штраф в размере цены иска, компенсация морального вреда)*

Вы узнали, какие права имеет потребитель. Знать свои права и не допустить нарушения своих прав - это разные вещи. Рассмотрим несколько жизненных ситуаций и попробуем применить полученные знания на практике.

**Вопрос № 1.**У Евгения в четвертый раз сломался холодильник. Все четыре раза симптомы поломки были одинаковые. Гарантийный срок на холодильник еще не истек. Евгений предъявил магазину требование о замене холодильника, но магазин согласен на замену, если Евгений представит заключение экспертизы о том, что холодильник не подлежит ремонту. Прав ли магазин?

**Ответ.**Нет. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар, в котором выявлен недостаток, и провести проверку качества. При возникновении спора о недостатках продавец обязан сам провести экспертизу качества товара. Поэтому магазин неправомерно возложил на Евгения обязанность провести экспертизу холодильника. По всей вероятности, недостаток носит существенный характер, т.к. проявился 4 раза, в таком случае требование о замене должно быть удовлетворено.

**Вопрос № 2**. Елена Алексеевна купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр, где находилась 24 дня. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин? Обоснуйте свой ответ.

**Ответ.** Нет. Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица - магазина. Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона "О защите прав потребителей": безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула);замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжение договора купли-продажи.

**Вопрос № 3.** Вера Александровна купила в магазине пылесос. При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10-20 пылью отключался. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который Вера Александровна купила там же дополнительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, естественно, не нужен. Прав ли продавец?

**Ответ.** Продавец не прав. В соответствии со ст. 13 закона "О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю недостатками товара (в данном случае, это расходы на приобретение необходимых деталей к товару), подлежат возмещению в полном объеме.

**Вопрос № 4.** Елена Владимировна некоторое время назад купила стиральную машину зарубежного производства. В инструкции были описаны только 4 программы работы машины из 10, причем ясно изложены были только 3 описания. Ни установщики, ни работники сервисного центра объяснить, как работают некоторые программы, не могли. В магазине сослались на то, что изготовитель предоставил информацию на русском языке, а дополнительную информацию магазин предоставлять не обязан, т. к. это делает производитель и за дополнительную плату. Прав ли магазин?

**Ответ.**Магазин не прав. Согласно ст. 10 закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). Понятие «необходимая информация» включается в себя понятие полная. Изготовитель не предоставил полной информации о товаре, поэтому это обязанность продавца.

**Вопрос № 5.** Андрей приобрел билеты на поезд для себя и жены. При посадке выяснилось, что номер паспорта и отчество жены указаны неверно. Из-за этого жену в поезд не пустили. Андрей обратился в управление железной дороги с требованием компенсировать моральный вред. Прав ли Андрей?

**Ответ.**Андрей не прав. В соответствии с п. 12 Правил перевозки пассажиров и багажа, пассажир обязан проверить правильность паспортных данных в билете. Поэтому компенсации требовать он не может.

Мы рассмотрели конкретные ситуации из повседневной жизни, в которых может оказаться каждый из нас.

Выделим несколько **стадий во взаимоотношениях потребителя с продавцами** (исполнителями).

**Знакомство.** На этой стадии идет сбор и анализ информации о продавце (исполнителе), о необходимом товаре (услуге). Попросите учащихся вспомнить источники информации (реклама в СМИ, друзья, знакомые, специальные ТВ передачи и рубрики в печати и д.р.). Вспомните, какую информацию о товаре или услуге обязан предоставить продавец.

**Заключение договора.** На этой стадии потребителю необходимо детально изучить все условия договора и вытекающие из него права и обязанности. Повторите понятие договор и виды договоров, которые часто заключают потребители (это договоры купли - продажи, перевозки, аренды, займа и др.).

На этих двух стадиях потребитель может безболезненно прекратить отношения с продавцом или исполнителем, если ему не ясны какие- то вопросы, или у него есть сомнения в качестве товара или репутация самой фирмы кажется сомнительной.

**Исполнение договора.** После этой стадии отношения между продавцом и потребителем либо благополучно завершаются. Если потребитель собрал недостаточно информации, не качественно проанализировал ее, либо возникли недостатки по вине изготовителя, тогда отношения с исполнителем переходят к следующей стадии - стадии конфликта.

**Конфликт**, т.е. нарушение или ущемление прав потребителя, связанных с качеством товаров или услуг, сроками исполнения договора, недостоверной информацией или отсутствием таковой. Заострить внимание учащихся на том, что легче предотвратить конфликт, чем разрешить его.

**Отдел потребительского рынка товаров и услуг:**

**г. Зима, ул. Ленина 5**

**Телефон: 3-13-90**

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Директору магазина "Бытовая техника",

расположенного по адресу: ул.Фурманова, 2.

от Иванова Ивана Ивановича,

проживающего по адресу:

ул. Ленина, 12, кв.5, тел. 22-22-22.

**Часть первая- изложение фактов. В этой части претензии описываются события, произошедшие до обнаружения недостатков.** 15.06.2010 года я купил в Вашем магазине телевизор "Sony", стоимостью 12750 рублей. На телевизор был установлен гарантийный срок 12 месяцев. 28.01.2011 г. телевизор перестал работать.

**Часть вторая - требования потребителя. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей"**, требую:

Провести гарантийный ремонт телевизора.

На время ремонта предоставить мне во временное пользование аналогичный телевизор.

Т.к. телевизор весит более 5 кг. - доставить его для ремонта и обратно за счет Вашего магазина

**Часть третья - пугательная, необязательная, но, как показывает практика, самая действенная, поэтому настоятельно рекомендую включать ее в текст претензий.**

Ставлю Вас в известность, что в случае, если Вы не выполните мои законные требования в установленный срок, Вы будете обязаны выплатить мне неустойку в размере 1% в день от стоимости телевизора. (СТ. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей")

Если Вы откажетесь выполнить мои законные требования, я оставляю за собой право обратиться в суд, который буду просить принудить Ваш магазин выполнить мои законные требования, а также взыскать моральный ущерб и штраф в пользу государства в размере цены иска за отказ добровольно выполнить требования потребителя, что принесет Вашему магазину дополнительные убытки.

**Часть четвертая.**

Приложение: копия чека, копия гарантийного талона.

29.01.2011г. Иванов. И.И.

Претензия пишется в 2х экземплярах - один ручается директору или лицу уполномоченному принимать претензии, а второй экземпляр остается у потребителя, но на нем должна быть поставлена дата и подпись лица, принявшего претензию, либо указана причина отказа. Если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывается принять претензию, то ее можно отправить по почте:

Заказным письмом (у потребителя остается об оплате, которая подтверждает почтовое отправление).

С описью вложения (нужно не запечатывать конверт, а попросить почтальона сделать опись вложения, которая подтверждает, что отправлена именно претензия и копия чека или договора, а не поздравительная открытка).

С уведомлением о вручении (при получении письма адресат, т.е. директор магазина, распишется в специальном бланке, а почтовая служба перешлет его потребителю. Этот документ подтверждает получение претензии). Все эти документы подтверждают, что потребитель со своей стороны приложил все усилия для решения конфликта.

Если найти решение мирным путем не удалось, то придется принимать более радикальные меры - обращаться в суд.

**Задания**

1. Человек, приобретатель товара или услуги.

2. Кто реализует товар по договору купли - продажи?

3. Чем отличается «Изготовитель» от «Продавца»?

4. Приведите примеры товаров, на которые устанавливается срок годности.

5. С какого момента наступает гарантийный срок товара?

6. Может ли покупатель предъявить свои требования без наличия чека?

7. Функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей отданы.

8. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?

***9.Задача 1***

10 апреля Васильев, ремонтировавший свой автомобиль, приобрел в магазине «Автозапчасти» две шаровые опоры, механизм рулевого управления, а также чехлы для сидений. Разобрав автомобиль и попытавшись установить приобретенные узлы, он выяснил, что шаровые опоры имеют нестандартный размер, а потому не могут быть установлены даже с помощью кувалды. Рулевой механизм также не подошел, поскольку был рассчитан на  автомобиль более позднего года выпуска. Также Васильеву не понравились и чехлы для сидений, поскольку выяснилось, что их материал и расцветка не соответствует отделке салона.

24 апреля Васильев принес шаровую опору и рулевой механизм обратно и попросил их обменять. Однако продавец отказался произвести обмен, поскольку на шаровой опоре были видны следы от кувалды, а значит, опора уже была в употреблении. Рулевой механизм, по мнению продавца, был исправным, а потому оснований для его обмена не было. 25 апреля Васильев также попросил обменять ему чехлы для сидений на другие, однако вновь получил отказ.

Васильев предъявил соответствующие требования с суд.

*Имеет ли право Васильев на обмен указанных товаров? Какие права имеет покупатель в случае обнаружения недостатка товара? Какая ответственность может быть возложена на магазин в случае неудовлетворения требований Васильева.*

( Подсказка: см. ст 25 ЗПП и 502 ГК РФ)

***10.Задача 2***

Универмаг продал Елисееву пианино с обязательством доставить его на квартиру покупателя. При перевозке пианино попало под сильный дождь,  и было испорчено. Покупатель отказался принять пианино и потребовал возвратить деньги или доставить другой . исправный инструмент. На свое заявление Елисеев получил от администрации ответ, в котором указывалось, что покупатель , выбрав в магазине пианино и уплатив за него деньги, стал его собственником и поэтому сам должен нести последствия порчи инструмента от случайных причин.  В поданном в суд исковом заявлении Елисеев просил взыскать с магазина в его пользу стоимость пианино или обязать магазин доставить другое пианино, т.к. свои обязательства по договору магазин мог считать выполненным лишь с момента надлежащей доставки вещи в квартиру. Универмаг со своей стороны просил суд обязать Елисеева принять купленное пианино.

*В какой момент у покупателя по договору купли –продажи возникает право собственности на товар? Можно ли считать магазин исполнившим обязанность по передаче товара покупателю? Какие требования может предъявить Елисеев к универмагу? Какие меры ответственности могут быть приняты к магазину в случае неудовлетворения требований потребителя; в случае несвоевременного удовлетворения требований потребителя?*

 (Подсказка: ст.493 ГК РФ, ст13,  ЗПП)

**Домашнее задание. Составить претензию.**