**Уважаемые студенты!**

**Ознакомьтесь с материалом лекции и выполните задание**

***Лекция «Защита прав потребителей»***

1.  **Право на безопасность**. ( Ст.7 Закона РФ «О [защите прав потребителей](https://pandia.ru/text/category/zashita_prav_potrebitelej/)»)

Это право означает, что товар, работа или услуга при обычных условиях их использования ( т. е. по прямому назначению) не должны причинять вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя, а также окружающей среде. Государство гарантирует безопасность потребителей. Для этого создаются специальные правила и формы контроля. Помимо этого государство принимает законы, в которых установлена ответственность за нарушение [требований безопасности](https://pandia.ru/text/category/trebovaniya_bezopasnosti/).

Изготовитель ( продавец) должен представить потребителю информацию, позволяющую ему использовать ( хранить, утилизировать) товар без вреда для здоровья, имущества и окружающей среды.

Если несмотря на все принятые меры, на рынок все-таки попадает опасная продукция, государство предусматривает специальные процедуры по немедленному изъятию таких товаров из продажи или у пользователя. Это называется «отзыв товара с рынка». Все расходы по изъятию берет на себя изготовитель.

В Европе по количеству товаров, отозванных с рынка, лидирует Германия. В 2007 году в стране зарегистрировано 73 случая отзыва опасных для здоровья или некачественных товаров местного производства. На втором месте находится Венгрия – 46 случаев, на третьем – Испания – 39. Далее идет Литва (27 случаев) и Финляндия ( 24 случая). По данным аудиторов, 56% отзывов произошли по настоянию контролирующих органов, 44% были инициированы предприятиями.

2.**Право на качество** ( Ст.4 закона РФ)

Потребителю необходимо, чтобы товары, работы, услуги могли удовлетворить ту потребность, для которой их приобретают.

Качество товара – это совокупность свойств ( характеристик), отличающих его от других аналогичных товаров. Право на качество означает, что потребителю будет передан товар, обладающий теми характеристиками, которые оговорены в договоре. И еще одно правило: если потребитель предупредил продавца о конкретных целях использования товара, то данный товар должен быть пригоден для этих целей.

Право потребителя на качество предполагает также гарантии работы товара в период срока годности. Изготовитель или продавец могут устанавливать на товары и работы [гарантийный срок](https://pandia.ru/text/category/garantijnij_srok/). Это период, в течение которого изготовитель ( продавец) несет повышенную ответственность перед потребителем за недостатки, возникшие в товаре ( работе).

Продолжительность гарантийного срока – одно из конкурентных преимуществ, на которые грамотный потребитель обращает внимание при выборе товара.

3.  **Право на информацию** ( Ст.8 Закона РФ)

Право на информацию означает, что потребитель вправе потребовать, чтобы ему предоставили необходимую и достоверную информацию об изготовителе, режиме его работы, реализуемых им товарах, работах, услугах. Изготовитель обязан представить такую информацию в доступной форме, на [русском языке](https://pandia.ru/text/category/russkij_yazik/).

В соответствии с требованиями ст.( Закона РФ потребителю должны быть предоставлены:

- фирменное наименование организации;

- местонахождение ( адрес) организации;

- режим работы организации;

- информация о лицензии или аккредитации, в т. ч. [вид деятельности](https://pandia.ru/text/category/vidi_deyatelmznosti/), на который выдана лицензия, номер лицензии, срок действия лицензии и наименование органа, выдавшего лицензию.

Эта информация должна доводиться до сведения потребителей при заключении договора. Она размещается на вывеске или иными способами.

Также потребителю должна быть предоставлена информация о самом товаре ( услуге, работе):

- знак обращения на рынке ( т. е. обозначение, подтверждающее, что товар прошел процедуру обязательного подтверждения соответствия);

- сведения об основных потребительских свойствах;

-цену в рублях и условия приобретения товара ( при предоставлении кредита – размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, график погашения этой суммы);

- гарантийный срок;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товара ( работ, услуг);

- срок службы или срок годности;

Информацию о правилах продажи товаров;

- указание на конкретное лицо, которое будет [выполнять работу](https://pandia.ru/text/category/vipolnenie_rabot/) ( услугу);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если нарушается право потребителя на необходимую, достоверную и предъявленную в доступной форме информацию, он может потребовать:

- незамедлительного представления информации;

- отказаться от товара и возвратить его;  
- потребовать возмещения вреда.

Чтобы продавец не смог свалить вину за возникновение недостатков на потребителя, закон закрепляет презумпцию непрофессионализма потребителя. То есть, рассматривая требование о возмещении убытков, возникших из-за нарушения права на информацию, суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товар

**4.  Право на выбор.**

Означает, что потребителю должна быть предложена возможность самостоятельно, на основе объективной информации принять решение о приобретении товара ( работы, услуги). На него не должны давить обстоятельства, а тем более продавцы товаров и услуг.

В Гражданском Кодексе РФ существует специальная статья, в которой сказано, что понуждение к заключению договора не допускается. В СТ.16 закона о защите прав потребителей запрещаются так называемые связанные продажи, т. е. продажи одних товаров ( услуг) с условием об обязательном приобретении других.

**5.  Право на компенсацию причиненного вреда.**

По общему правилу, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных, производственных или иных недостатков товара ( работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Вред бывает имущественный ( материальный) и неимущественный ( моральный)

Для подтверждения имущественного вреда потребитель должен предоставить чеки, квитанции, заключения экспертизы и др. документы.

Моральный вред – переживания ( нравственные, физические), связанные с нарушением ваших прав. Сумма возмещения зависит от множества обстоятельств, прежде всего от личности пострадавшего и от последствий. Закон предоставляет право суду с учетом конкретных обстоятельств дела определить размеры компенсации морального вреда.

Потребитель должен предоставить доказательства:

- медицинские справки ( подтверждающие, что у человека после общения с продавцом поднялось давление)

- заключение психолога

- показания свидетелей.

**6. Право на просвещение ( Ст.3 Закона РФ)**

Для того, чтобы права потребителей из декларации превратились в реальность, необходимо предпринять немало усилий. Это право означает, что государство обязано создать условия для изучения прав потребителей в учебных заведениях, информировать население о правах потребителей и способах защиты через [средства массовой информации](https://pandia.ru/text/category/sredstva_massovoj_informatcii/), иными словами всячески способствовать тому, чтобы потребители знали свои права и могли применить их на практике.

**Задания к лекции №2**

1.  Приобретая телевизионную антенну, потребитель объяснил продавцу, что его квартира находится на пятом этаже, выходит окнами во внутренний двор, а прямо перед окнами растет большое дерево. Продавец гарантировал, что антенна будет работать во всех случаях. Однако, установив ее, потребитель обнаружил, что некоторые программы она не принимает**. Может ли он потребовать расторжения договора? Обоснуйте свой ответ.**

2.  Вы открываете [ателье](https://pandia.ru/text/category/atelmze/) и должны заказать вывеску. Составьте текст с учетом требований законодательства о представлении информации.

3.  Вы купили [швейную машинку](https://pandia.ru/text/category/shvejnie_mashini/). В инструкции сказано, что она выполняет 32 операции, но на самом деле их всего 16. Данная информация является:

А) недостоверной

Б) недостаточно полной

В) недоброкачественной

4. Вы купили куртку известной американской фирмы. Куртка хорошая, красивая и удобная. Через десять месяцев ваш друг купил себе такую же в фирменном салоне в Нью-Йорке. Оказалось, что куртки сильно отличаются по качеству, хотя цена у них практически одинаковая. Друг утверждает, что ваша куртка поддельная. Можете ли вы что-нибудь потребовать от магазина? Аргументируйте свой ответ.