Тема: «Потребитель и его права**»**

- *Кто же такой потребитель? Попробуйте сформулировать сами это определение.*

Потребитель - гражданин, купивший или имеющий намерение заказать, приобрести товары, услуги для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли

Исполнитель - организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. С изготовителями, исполнителями, продавцами мы как потребители сталкиваемся в своей повседневной жизни. И, обладая суверенитетом, то *есть независимостью в выборе товаров, услуг*, мы часто сталкиваемся с давлением на нас продавцов, изготовителей. Всеми правдами и неправдами (тщательно изучая потребности потребителя, скрывая и искажая информацию, обманывая потребителя) продавцы стараются заманить его в свои «сети». Таков рынок!

Что ограничивает суверенитет потребителя?
1. непрофессионализм потребителя;
2. чаще всего потребитель юридически безграмотен;
3. активное использование рекламы

Таким образом, суверенитет, благополучие человека как потребителя, зависит от его с собственного грамотного поведения, от существующих на рынке обычаев, от действующих законов. *В первую очередь потребителю нужно знать - что?*
- Свои права.

В нашей стране сложилась целая система законодательства по защите прав потребителей

1. Гражданский кодекс РФ
2. Закон «О рекламе»
3. Закон «О сертификации»
4. Закон «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности»

Но наиболее подробно этот вопрос рассматривается в «Законе о защите прав потребителей», принятом 7 февраля 1992 года

1) право на выбор - суверенитет потребителя, то есть свободный выбор потребителями видов и количества товаров и услуг

2) право на безопасность - товар или услуга при соблюдении правил использования не должны причинять вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде;

3) право на информацию:
- потребителю должна быть предоставлена полная и достоверная информация о товаре (услуге) и изготовителе (продавце);
- потребитель должен быть информирован о правилах использования товара или услуги;

4) право на качество:
срок службы - это период времени, в течение которого изготовитель обязан обеспечить потребителю возможность использования товара; установление срока службы - это право, а не обязанность изготовителя; если срок службы не установлен, то считается 10 лет;
- срок годности - период времени, по истечении которого товар (услуга) считается непригодным для использования (исчисляется со дня изготовления);
- гарантийный срок - это время, в течение которого изготовитель (или продавец) отвечает за недостатки товара (исчисляется со дня продажи или установки); если гарантийный срок не установлен, то считается 2 года;
- товар ненадлежащего качества - несоответствие товара требованиям, наличие недостатков;
- товар надлежащего качества - товар соответствует требованиям;

5) право на возмещение ущерба:
- материальный ущерб - денежные затраты потребителя;
- моральный вред - переживания, которые испытывал потребитель из-за нарушения его прав.

Давайте назовем эти основные права «Азбука потребителя» - в условиях современной экономики знать меньше потребитель уже не может себе позволить

2.Защита прав потребителей.

- Каков механизм защиты наших прав как потребителей?

Существует три основных пути защиты

Первый путь - гражданин может защитить свои права сам, не обращаясь в другие органы. (Иметь документ, подтверждающий заключение договора купли - продажи товара или услуги (кассовый чек, расписка, квитанция товара или услуги, подтверждающий заключение договора купли-продажи, указать факт отказа, предъявить претензии магазину.) Если права потребителя были нарушены в момент оформления покупки или услуги, ему необходимо немедленно обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия торговли или обслуживания. Если же все было в порядке на этом этапе, но дома вскрылись отрицательные качества товара или услуги, то потребителю необходимо предъявить претензии магазину, мастерской (продавцу, исполнителю). В случае отказа необходимо написать претензионное письмо, изложить суть, указать факт отказа.

Второй путь - обращение потребителя в одну из зарегистрированных общественных организаций потребителей. В соответствии со статьей 45 ФЗ "О защите прав потребителей", общественные организации потребителей имеют право:

- проводить проверку качества и безопасности товаров (работ, услуг);
- проверять соблюдение прав потребителей и правил обслуживания;
- участвовать в контроле за применением регулируемых цен;
- вносить в прокуратуру и другие органы материалы о привлечении к ответственности лиц,
виновных в нарушении прав потребителей;
- предъявлять иски в суд в интересах потребителей и т.д.

Третий путь - обращение потребителя за защитой к специальным государственным органам. В случае, когда потребитель сам не может разрешить конфликтную ситуацию, его государство защищает. В органах местного самоуправления, отделах внутренних дел работают инспектора по борьбе с правонарушениями в сфере потребительского рынка. К ним вы можете обратиться в случае нарушения ваших прав как потребителя. Если это обращение не поможет, вы вправе обратиться в суд с иском о нарушении ваших прав.

Отстаивая свои права как потребителей, необходимо помнить определенный алгоритм:

1. Определить объект претензии (товар, услуга, работа, информация)

2. Определить сущность претензии (ненадлежащее качество, неполная информация, нарушение сроков и т.д.)

3.Найти необходимую статью в законе, используя оглавление.

Сфера услуг - важная отрасль нашей экономики, но, к сожалению, ещё недостаточно развита. В жизни часто возникают проблемные ситуации. Важно понять, что если возникли проблемы в мастерской, в магазине, ателье, то доброжелательный тон и улыбка - это необходимое условие общения. Отстаивание своих прав и предъявление претензий ни в коем случае не должны сводиться к унижению продавца или исполнителя. Закон всегда на стороне потребителя, но если вам предлагается уладить конфликт самостоятельно, на приемлемых условиях, то лучше согласиться

Рассмотрим ситуации.

1. Ольга увидела в каталоге фирмы костюм, о котором давно мечтала. Через две недели Ольга получила посылку, оплатив заказ и его доставку. Костюм из посылки разочаровал Ольгу, так как он оказался ей совсем не к лицу. Какие права имеет в данном случае потребитель?

2. Гражданин Федотов купил часы, но вскоре они сломались, и их пришлось отдать в ремонт. Когда Федотов пришел в назначенный день, чтобы забрать часы, то оказалось, что часы утеряны. Какая ответственность предусматривается для часовой мастерской?

2. Во время лечения в платной стоматологической поликлинике гражданину удалили не тот зуб. Врач, проводивший операцию, просто извинился. Ваши советы пострадавшему.