

ПЛАН ЗАНЯТИЯ № 48

Специальность: 38.02.04 Коммерция (в сельском хозяйстве), базовый уровень подготовки.
Курс: 23 **Группа №** 33

Дата: _____

Профессиональный модуль: ПМ. 01 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью

Раздел ПМ:

МДК: МДК 01.02. Организация и технологии торговли

Тема: Обязанности продавца и права потребителей.

Лекционный материал

Основные права и обязанности потребителя и продавца.

Одно из обязательных требований к любому товару работе или оказанной услуге - качество. Обязанность продавца - передать покупателю товар, соответствующий качеству, которое зачастую определяется государственными стандартами.

Товар, работа или услуга признаются качественными, если:

- соответствует качеству, указанному в договоре;
- являются пригодными для целей его непосредственного использования, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги);
- пригодны для использования в конкретных целях, оговоренных при заключении договора;
- соответствуют образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию;
- соответствуют требованиям стандарта, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству.

В соответствии с п.1 ст.5 (Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец или исполнитель обязаны передать потребителю товар, выполнить работу или оказать услугу, качество которых соответствует договору.

Заключая договор, стороны должны установить обязательные условия о качестве во избежание дальнейших споров и разногласий. Требования к качеству определяются путем указания:

- нормативных документов по стандартизации;
- показателей качества (количественные характеристики товара (работы, услуги), надежность, безопасность, экологические характеристики).

Условие о качестве товара содержится в техническом паспорте на товар или правилах его использования, где обязательно указываются показатели качества и нормативные документы по стандартизации, требованиям которых должен соответствовать товар. На ярлыке почти любой одежды указывается температура, при которой можно стирать изделие, можно ли стирать с помощью стиральной машины или только вручную и т.п. Для этого разработаны стандартные специальные значки, которые понятны каждому потребителю. Условия договора о качестве могут доводиться до покупателя и другими способами, установленными законодательством или принятыми в торговле. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги), продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей его обычного использования. <>Качественным будет признан товар, пригодный для любых целей, для которых товар такого рода обычно используется.

К примеру, согласно Положению о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении от 20.09.1997 № 1263, некачественной и опасной признается следующая пищевая продукция:

- не соответствующая требованиям нормативных документов;
- имеющая явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, при проверке такой продукции;
- не имеющая удостоверения качества и безопасности (в отношении пищевой продукции российского производства), документов изготовителя и поставщика пищевой продукции, подтверждающих ее происхождение, в отношении которой отсутствует информация о государственной регистрации и подтверждении соответствия требованиям нормативных документов (для пищевой продукции, подлежащей государственной регистрации и обязательному подтверждению соответствия);
- не соответствующая представленной информации и в отношении которой имеются обоснованные подозрения о ее фальсификации;
- не имеющая установленных сроков годности (для пищевой продукции, установление сроков годности которой является обязательным) или сроки годности которой истекли;
- не имеющая маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которой не имеется такой информации.

Эта пищевая продукция подлежит обязательному изъятию из оборота, экспертизе, утилизируется или уничтожается.

При заключении договора по использованию товара с определенной целью условие пригодности товара для целей его обычного использования становится в договоре существенным.

И, если товар пригоден не для всех целей, для которых он обычно используется, а только для некоторых из них, продавец должен предупредить об этом покупателя.

Также обязанностью продавца является передача потребителю товара (оказание работы, выполнение услуги), пригодный для использования в соответствии целями его приобретения, о которых потребитель сообщил продавцу, то есть потребитель должен заранее поставить в известность продавца, для каких целей он приобретает тот или иной товар. Необходимо иметь в виду, что если цель продавцу неизвестна, то передача продавцом покупателю товара, не соответствующего цели, признаётся надлежащим исполнением договора.

Определение конкретной цели имеет значение в случае, когда покупатель четко не представляет, каким качественным показателям должен соответствовать необходимый ему товар, но знает, для чего он будет его использовать. Эти конкретные цели могут содержать указания на конкретные характеристики товара. Конкретная цель приобретения товара может быть прямо указана в договоре либо сообщена продавцу в процессе преддоговорных контактов сторон.

Качество товара, оказываемой услуги, работы может определяться по образцу, по описанию, на основе стандарта и др.

При определении качества товара по образцу следует сказать, что товар проверяется с помощью сравнения с образцом, т.е. эталоном качества для продаваемых товаров.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам» продажа товаров по образцам - это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенными продавцом образцами товаров или их описаниями, содержащимися в каталогах, проспектах, буклетах, представленными в фотографиях и других информационных материалах, а также в рекламных объявлениях о продаже товаров. При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами или предложенными описаниями товаров, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах и др. местах, которые позволяют покупателям ознакомиться с товарами.

Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии.

Покупателю необходимо знать, что, если законом предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу или оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Необходимо также учитывать, что в соответствии с законодательством Российской Федерации обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг могут устанавливаться федеральными законами, иными правовыми актами и именно этим требованиям в первую очередь должно соответствовать качество товаров (работ, услуг).

В соответствии с п.1 ст.8 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке.

Если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации, и для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают следующие правовые последствия, предусмотренные ст.18 (Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков) Закона от 07.02.1992.

Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает обязательность заверения достоверности перевода информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах) на русский язык.

Продавец по своему усмотрению вправе заверить верность перевода. Но необходимо учитывать, ст.81 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате определяет, что верность перевода с одного языка на другой свидетельствует нотариус, если он владеет соответствующими языками.

В соответствии со ст.18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, 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. 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 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 определен Постановлением Правительства РФ «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков», например: мотоциклы, мотороллеры; снегоходы; холодильники и морозильники; стиральные машины автоматические.

Требования предъявляются продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Покупатель также вправе предъявить требования изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру или потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара, причем потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В соответствии со ст. 19 Закона (Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара) покупатель вправе предъявить продавцу указанные требования: в течение гарантийного срока или срока годности;

в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены - в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если же день передачи установить невозможно, то эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) - с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств.

Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара всегда должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не

установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

Сроки, предъявления претензий доводятся до сведения потребителя в информации о товаре. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет.

Если всё же потребитель приобрёл товар не надлежащего качества, а продавец отказывается добровольно возместить убытки, то за защитой своих прав можно обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) или в суд.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также Роспотребнадзор по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Контрольное задание:

Ежедневно россияне сталкиваются с множеством товаров и услуг, но отнюдь не все знают, как правильно и, главное, законно отстаивать свои потребительские интересы. Роспотребнадзор предлагает проверить, насколько хорошо вы ориентируетесь в потребительском праве и легко ли ввести вас в заблуждение.

1

Вы потеряли SIM-карту и после этого просто купили новую. Спустя 4 месяца вам пришло уведомление о необходимости срочно погасить задолженность за услуги связи в размере 1500 руб. Вероятно, вашей картой воспользовался кто-то другой. Должны ли вы оплачивать данную задолженность?

Нет, я же не пользовался этой SIM-картой

Да, должен

2

Вы приобрели билеты в цирк. На оборотной стороне указано, что они не подлежат возврату или обмену. За два дня до события ваши планы изменились, и теперь вы не сможете пойти на представление. Имеете ли вы право на возврат денег?

Да

Да, но только в том случае, если билеты перепродадут

Нет, на билетах же написано, что они не подлежат возврату

3

Вы купили ботинки и решили надеть их прямо в магазине. По дороге домой вы поняли, что приобретенная обувь сильно жмет. Есть ли у вас право обменять в магазине данную пару на более подходящую?

Нет

Да, я же носил их совсем недолго

4

Вы приобрели электрический чайник. В гарантийном талоне указан срок 12 месяцев, однако в товарном чеке продавец отметил, что гарантия составляет 6 месяцев. На какой срок вы будете ориентироваться?

На 6 месяцев

На 12 месяцев

Если поломка произойдет в течение 6 месяцев – обращусь в магазин, после этого срока – уже к производителю

5

Вы приобрели фотоаппарат, но вскоре после покупки он сломался. Вы сдали его в магазин на гарантийный ремонт, но время ремонта как раз совпадает со временем поездки, в которой вам уже хотелось бы иметь возможность фотографировать. Можете ли вы потребовать предоставить вам другой фотоаппарат на время ремонта вашего?

Да, это предусмотрено законом

Законом это не предусмотрено, но некоторые магазины так делают

Такого права у меня нет

6

Вы заказали деталь для автомобиля в интернет-магазине и полностью оплатили покупку. Заказ будет доставлен через неделю. Однако на следующий день вы приобрели необходимую деталь в розничном магазине и поэтому хотите отказаться от вещи, заказанной через интернет. Есть ли у вас такое право?

Я вправе отказаться, но придется возместить интернет-магазину часть суммы

Я вправе отказаться и потребовать возврата всей уплаченной суммы

Нет, теперь необходимо выкупить заказанную деталь

7

Вы обратились в ателье и заключили договор на пошив костюма. Ткань предоставило ателье. Через 2 недели вам позвонили и сообщили, что материал подорожал, поэтому необходимо прийти и заключить новый договор – на большую сумму. На что вы имеете право в этой ситуации?

Могу либо отказаться от договора, либо заключить его на новых условиях

Я вправе требовать, чтобы мне пошили костюм на первоначальных условиях

8

Вы сдали пальто в химчистку, но когда пришли его забирать, увидели, что вещь испорчена – краситель растекся, а ткань деформировалась. На что вы вправе претендовать в данной ситуации?

Могу потребовать возврата денег за услугу химчистки

Могу потребовать возврата денег за услугу химчистки и возмещения стоимости пальто

Могу потребовать возврата денег за услугу химчистки и возмещения двукратной стоимости пальто

Результаты теста занесите в таблицу:

Ф.И.О. _____ группа № _____	
Номер вопроса	Текст ответа
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Выполненное задание отправить для проверки на электронный адрес:
mgdor@yandex.ru