

«Грамотный потребитель» в библиотеке



Дата: 09.04.2015

Сферы деятельности: [Социальная поддержка населения](#)
[Социальные вопросы](#) [Защита прав потребителей](#)

Мы делаем покупки в магазине, пользуемся общественным транспортом, обедаем в столовых и кафе, но никогда не задумываемся над тем, что в этих случаях являемся потребителями, начиная с самого раннего детства, и что нам при этом принадлежат определённые права, которыми можно воспользоваться тогда, когда нас не устраивает качество покупки или услуги.

Отделом по защите прав потребителей Управления по социальной поддержке населения Администрации городского округа город Уфа РБ к вниманию учащихся 5-6 классов МБОУ СОШ № 89 был предложен час права «Грамотный потребитель», который прошел на базе Центральной городской библиотеки, расположенной по адресу: г. Уфа, ул. Комсомольская, 138.

В ходе встречи школьники получили информацию о том, кто такой потребитель и какие права дает ему закон РФ «О защите прав потребителей». Учащиеся не только узнали о своих потребительских правах, но и усвоили несколько простых правил, соблюдая которые можно избежать многих неприятностей при покупке всевозможных товаров. Получив определенные знания в области потребительских прав и услуг, юные потребители закрепили их ответами на наводящие вопросы, обсуждением статей закона, рассуждениями о том какие права имеет потребитель, если у приобретенного товара обнаружился недостаток.

В ходе игры «Горячая линия» дети прослушали аудиозаписи вопросов потребителей и обсудили возможные варианты их действий с итоговым комментарием специалиста отдела:

Вопрос: «Мы купили телевизор, но когда привезли его домой и включили, оказалось, что он не работает. Какие у нас есть права?»

Комментарий специалиста:

В случае обнаружения недостатков товара потребитель вправе по своему выбору потребовать: замены товара; соразмерного уменьшения покупной цены; безвозмездного устранения недостатков товара; или потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Указанные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации.

Телевизор относится к технически-сложным товарам, в отношении которого потребитель вправе требовать замены товара или возврат уплаченной суммы, в случае если недостатки товара обнаружены в течение 15 дней со дня покупки. В противном случае, у потребителя остается право на безвозмездное устранение недостатков товара (гарантийный ремонт) – ст. 18 Закона.

Вопрос: «Хочу приобрести автомобиль, выбрал в автосалоне подходящую модель, оплатил аванс и сделал заказ на поставку товара, когда автомобиль привезли, продавец сообщил, что может продать автомобиль только в том случае, если я дополнительно оплачу установку сигнализации и заключу договор страхования КАСКО в этом салоне. Может ли мне помочь Закон РФ «О защите прав потребителей?»»

Комментарий специалиста: Продавец не вправе навязывать покупателю дополнительные услуги.

Законом РФ «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. – ст. 16 Закона.

Вопрос: «Купил сотовый телефон, но он мне не понравился. В течение 14 дней я обратился в магазин с требованием заменить товар, продавец отказался удовлетворить мои требования. Прав ли продавец?»

Комментарий специалиста: Да, прав. По общему правилу потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течение 14 дней не считая дня покупки. Но сотовый телефон входит в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Данный перечень утвержден постановлением Правительства РФ.

С шутками и интересными, порой грустными рассказами из повседневной жизни ребята учились защищать потребительские права литературных героев: богача из стихотворения Михалкова «Как старик корову продавал», жителей известного «Теремка», после того как он развалился от одного прикосновения медведя, встали на защиту деда и бабки из «Курочки ряба», получившими некачественное яйцо небывалой прочности.

В конце встречи участники сделали вывод, что грамотный потребитель это тот кто:

- всегда честен с собой и окружающими и соблюдает законы;
- разумно распоряжается имеющимися средствами;
- всегда читает инструкцию и следует ей;
- сохраняет товарные, кассовые чеки, гарантийные талоны и квитанции;
- предъявляет только обоснованные претензии и доводит начатое дело до конца.

