

Осетрину прислали второй свежести – ... это вздор! ... Свежесть бывает только одна – первая, она же последняя. А если осетрина второй свежести, то это означает, что она тухлая!
М. Булгаков «Мастер и Маргарита»

Во многих странах мира одной из перво-степенных проблем в экономике выступает качество. Оно является ключом к успеху в развитии каждого предприятия. Данное понятие тесно связано с качеством жизни, которое включает в себя окружающую среду, физическое и эмоциональное самочувствие человека. С целью привлечения внимания к этой проблеме был учрежден международный праздник.

Всемирный день качества отмечается ежегодно во второй четверг ноября. В 2018 году он приходится на 8 ноября ноября.

История праздника

Событие появилось благодаря Европейской организации качества (ЕОК) при содействии ООН в 1989 году. Главной задачей Всемирного дня качества является рост значения высокого качества услуг и производимых продуктов, представленных на мировом рынке. Одна из основных целей праздника – усиление и продвижение деятельности, способствующей привлечению внимания к вопросам, связанным с уровнем качества товаров и услуг.

К сведению потребителей

Добиться справедливости Вам всегда помогут в органах государственной защиты прав потребителей.

Федеральная службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Смоленской области

Адрес: 214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, 26, приемная 8(4812) тел.: 38-25-10
факс: 8(4812) 55-25-49

Email: sanepid2008@rambler.ru; sanepid@sci.smolensk.ru;

Смоленская областная общественная организация «Региональный центр защиты прав потребителей»

Адрес: 214018, г. Смоленск, ул. Панфилова, д.5, оф.219; 8(4812) 40-15-19, 68-34-41

rczpp@bk.ru, evv94@yandex.ru

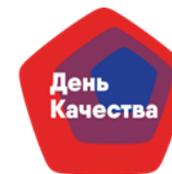
Отдел по защите прав потребителей Управления по потребительскому рынку и развитию предпринимательства Администрации г. Смоленска

Адрес: 214000, город Смоленск, улица Октябрьской Революции, дом 1/А:8(4812) 38-16-76

Роспотребнадзор, территориальный отдел управления по Смоленской области, ФГУЗ

Адрес: 216290, Смоленская обл., Велижский р-н, Велиж г., ул. Кропоткина, 36
Телефон: +7 (48132) 4-23-78

ВЕЛИЖСКАЯ РАЙОННАЯ
БИБЛИОТЕКА
ЦЕНТР ДЕЛОВОЙ



#ДеньКачества



Советы потребителям

ВЕЛИЖ 2018

ПРОВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В МАГАЗИНЕ

Знание закона РФ «О защита прав потребителей» и ГК РФ поможет покупателям решить спорные ситуации в магазине в свою пользу.

Просроченный товар

Торговля просроченными товарами — это административное правонарушение (ст. 14.4 КоАП РФ), за которое предусмотрены серьезные штрафы, особенно если речь идет о небольшом магазине шаговой доступности. Для должностных лиц — от 3 тыс. до 10 тыс. рублей; для ИП — от 10 тыс. до 20 тыс. рублей; для юрлиц — от 20 тыс. до 30 тыс. рублей. Просрочка на прилавке — это нарушение прав покупателя, который вправе немедленно убрать просроченный товар с полки. Продавец обязан исполнить это требование в присутствии покупателя.

Можно не ограничиваться только этой просьбой, а пожаловаться в Роспотребнадзор, в обязанности которого входит защита прав покупателей товаров. **Если просроченный товар был обнаружен покупателем уже после покупки, то продавец обязан его принять обратно и вернуть покупателю деньги!**

Обман с ценниками

Это один из самых распространенных случаев, с которым сталкивались, наверное, все покупатели. В силу ст. 10-12 «Закона о защите прав потребителя» продавец обязан проинформировать покупателя обо все существенных услови-

ях совершения покупки, в том числе и о цене товара по договору купли-продажи, заключение которого подразумевается. Ценник является средством информирования. Изменение цены товара на кассе является грубым нарушением прав потребителя, который вправе требовать продать ему товар по той цене, которая изначально указана на ценнике. В случае отказа можно пожаловаться в Роспотребнадзор и привлечь магазин к административной ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ.

Разбил товар в магазине – нужно ли платить?

Ответ на этот вопрос зависит как от обстоятельств происшествия, так и от добросовестности покупателя, взыскать ущерб с которого даже при наличии его вины будет крайне сложно.

Итак, ответственность покупателя за разбитый в магазине товар: бутылку, банку или другую тару – наступает только при наличии его вины (ст. 401 ГК РФ). Если ущерб был нанесен случайно, то платить не нужно – риски в этом случае лежат на продавце (ст. 211 ГК РФ), а право собственности переходит к покупателю только после того, как он расплатится на кассе. Именно продавец должен обеспечить сохранность товаров в торговом зале, в том числе широкие проходы между стеллажами, сухие полы, удобные прилавки, безопасную выкладку товаров на полках и т. д. В конце концов ущерб может быть нанесен и покупателю, если он подскользнется на мокром

полу и разобьет себе об голову трехлитровую банку с маринованными помидорами. Кстати, несоблюдение правил торговли, которые регулируют в том числе и ширину проходов между прилавками, также является нарушением прав покупателя.

Поэтому: если покупатель виноват и согласен с размером ущерба – он вправе оплатить его в магазине; если виноват, но не согласен с оценкой ущерба — платить не надо, пусть магазин подает в суд и там доказывает свои расчеты (маловероятно при незначительном ущербе); если не виноват – платить не надо.

Имеют ли право не пускать в магазин покупателя?

Еще совсем недавно крупные гипермаркеты и крупные магазины не пускали покупателей с сумками, заставляя их сдавать вещи в камеры хранения. Это незаконно в силу публичности договора розничной купли-продажи (ст. 426 ГК РФ), в соответствии с которым продавец не может оказывать предпочтение одному покупателю перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом. Так вот законом не предусмотрено, что покупатель без сумки имеет больше прав, чем покупатель с сумкой, поэтому покупатель имеет право зайти в магазин с любой «ручной кладью», а использование камеры хранения – исключительно его право, а не обязанность (ст. 421 ГК РФ). Другими словами, права отказать у продавца нет. Это нарушение прав покупателя.