

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

Колледж электроники и бизнеса

Кафедра электронной техники и физики

Г.В. НЕПОКЛОНОВА

# **СЕРТИФИКАЦИЯ И КАЧЕСТВО**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом  
государственным образовательным учреждением  
высшего профессионального образования  
Колледжа электроники и бизнеса ГОУ ОГУ

Оренбург 2009

УДК 389.6 (075.3)  
ББК 65.2 Я73  
Н 53

Рецензент  
зав.кафедрой электронной техники Л.А.Бушуй

Н 53                    **Непоклонова Г.В.**  
**Сертификация и качество: методические указания к**  
**практическим занятиям /Г.В. Непоклонова. - Оренбург: ГОУ**  
**ОГУ Колледж электроники и бизнеса, 2009. – 20с.**

Методические указания предназначены для использования преподавателями и студентами для проведения практических работ по дисциплине "Сертификация и качество" студентам очной и заочной формы обучения специальности «Менеджмент» в 3 семестре.

ББК 65.2 Я73

© Непоклонова Г.В., 2009  
© ГОУ ОГУ, 2009

## Содержание

	с.
1 Практическая работа №1 Изучение закона «О техническом регулировании» .....	4
2 Практическая работа №2 Маркировка продукции .....	5
3 Практическая работа №3 Разбор ситуаций на основе закона «О защите прав потребителей» .....	13
Список использованных источников .....	20

# **1 Практическая работа №1**

**Тема:** изучение закона «О техническом регулировании»

**Цель:** научиться пользоваться законом «О техническом регулировании», рассматривать в совокупности вопросы стандартизации и сертификации, юридически обоснованно использовать нормативные документы; обеспечивать безопасность жизни и деятельности людей при использовании технических регламентов.

## **1.1 Теоретическая часть**

Закон «О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие при:

- разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

- разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;

- оценке соответствия.

## **1.2 Ход семинара:**

- 1) Изучить закон «О техническом регулировании»
- 2) Ответить на предложенные вопросы. Указать главу, статью, пункты, согласно которым найдены ответы.

## **1.3 Вопросы к семинару по закону «О техническом регулировании»**

- 1 На что не распространяется действие данного Федерального закона?
- 2 Согласно данному закону, чем отличается стандарт и технический регламент?
- 3 Что является основополагающим в принципах технического регулирования?
- 4 Как поступить, если международный договор РФ имеет отличия от настоящего закона?
- 5 В чем заключается основная задача создания технических регламентов?
- 6 Когда требования технических регламентов служат препятствием осуществлению предпринимательской деятельностью?
- 7 Когда вступает в силу технический регламент?

8 В чем разница разработки, принятия и отмены регламента и стандарта?

9 Кто осуществляет Государственный контроль за соблюдением требований технических регламентов?

10 Действие каких законов отменяется с введением в действие настоящего закона?

## **2 Практическая работа №2**

**Тема:** маркировка продукции

**Цель работы:** научиться получать полную информацию о товарах, обеспечивая собственную безопасность

### **2.1 Теоретическая часть**

В законе «О защите прав потребителя» в статье 10 «Информация о товарах» п.2 говорится какая информация о товарах должна быть обязательной:

1) Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы поведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации;

2) Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

а) сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утверждается Правительством Российской Федерации;

б) цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

в) гарантийный срок, если он установлен;

г) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

д) срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если

товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

е) место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

ж) информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

з) информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

и) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

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

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3) Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям, указанным в пункте 1 статьи 7 настоящего Закона, представляется в виде маркировки товаров (работ, услуг) в установленном порядке знаком соответствия и (или) способом, установленным законами, иными правовыми актами или обычно предъявляемыми требованиями, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. (В редакции Федерального закона РФ от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ).

Таким образом этикетка продукции – это его своего рода паспорт. На продуктах питания, как выше было сказано, обязательно должен быть список ингредиентов. Положено, чтобы в этом перечне названия ингредиентов писались по убывающей. Например, в правильных мясных консервах в самом начале списка должно стоять слово «мясо». Если вы хотите приобрести продукт с пониженным содержанием сахара, то слово «сахар» обязано быть в самом конце. На этикетке к хлебу из муки грубого помола в перечне на первом месте должна стоять пшеница.

## **2.2 Сущность, порядок разработки и использования товарных знаков**

Товарные знаки появились в средние века, когда гильдия ремесленников и торговцев требовали от производителей его нанесения, чтобы можно было контролировать объем производства, качество товара и выявить изготовителей некачественной продукции.

**Товарный знак (торговая марка, бренд)** - оригинально оформленное графическое изображение, рисунок, оригинальное название, особое сочетание букв, цифр, которое предприятие (фирма) присваивает своему товару для его отличия от других.

Производитель может перевести свой товар в разряд марочных с помощью следующих основных способов:

- организовать выход на рынок под собственной маркой;
- продать товар посреднику и согласиться на присвоение данному товару «частной» марки (марки посредника, дистрибьютора и др.);
- продать часть товара под собственной товарной маркой, а остальные - под «частными».

Товарный знак должен быть простым, легко запоминающимся, состоять из наименьшего числа составляющих его элементов. Кроме того, товарный знак должен затруднять подражание ему со стороны конкурентов; он должен соответствовать характеру и виду товара.

Знак должен легко восприниматься и запоминаться, вызывать ассоциации с характером производства, местностью. Но - не напрямую. Есть ограничения. Скажем, товарный знак не должен носить географического названия. К примеру, слово «Москва». Он принадлежит всем предприятиям столицы, и дать преимущественное право нельзя никому. По этому же принципу не будет запатентовано, скажем, слово «мебель» как относящееся ко всем предприятиям этого рода.

Товарные знаки бывают словесные, изобразительные и комбинированные. Предпочтительнее комбинированный, поскольку его можно использовать по всем каналам рекламы.

Товарный знак представляет собой вид промышленной собственности, закрепленной Парижской конвенцией 1883 г. Охрана прав на товарный знак предусматривается Мадридской конвенцией с международной регистрацией товарного знака 1981 г., в которой Россия принимает участие как преемница СССР.

Товарный знак - это визитная карточка предприятия, которая в сочетании с коммерческой рекламой является важным средством конкуренции.

Товарный знак обеспечивает его владельцу материальную выгоду, так как является свидетельством высокого качества товара и стимулирует его сбыт. Это обозначение способно притягивать или оттолкнуть покупателя. Допустим, мы видим на прилавке множество спортивных товаров примерно равного качества и цены и среди них фирмы «Адидас». Что будут покупать люди? Скорее всего, вещи с «трилистником». Так как он ассоциируется с высоким качеством и престижностью.

Закон Российской Федерации «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров», принятый в сентябре 1992 г. определяет порядок регистрации, выдачи свидетельства, применения и правовой охраны товарного знака.

Товарный знак разрабатывается с учетом факторов: характера деятельности предприятия (фирмы), индивидуальных свойств данного товара, требований законов о товарных знаках.

Отдел товарных знаков Всесоюзного научно-исследовательского института государственной патентной экспертизы занимается проведением экспертизы заявок на регистрацию товарных знаков. Поступают они от отечественных предприятий, организаций, СП, кооперативов, малых предприятий и т.п.

Срок экспертизы - 6 месяцев. Шестимесячный срок дает возможность разложить в хронологическом порядке все заявки, откуда бы они не поступили. Обозначение сравнивается со всеми другими, которые зарегистрированы на территории России. Если нет подобного, выносится решение о регистрации товарного знака, выдается охранный документ. Если подобный есть - то решение об отказе в регистрации.

Далее делается эскиз, оформляется заявка и выдается справка, которая свидетельствует о принятии заявки к рассмотрению. Справка дает право на реализацию своей продукции, не дожидаясь регистрации знака. Он регистрируется в государственных учреждениях России, других государств и пользуется правовой защитой.

### **2.3 Штриховой код потребительского товара**

Штриховой код - имеет различные комбинации вертикальных линий: темных штрихов и белых полос и некоторые цифры. Штриховой код содержит определенный запас информации. Лазерное считывающее устройство трансформирует графическую систему штрихов и полос в цифровой символ, введенный в память ЭВМ.

В магазинах, оборудованных современной техникой, кассовый аппарат - это компьютер, в память которого занесены изображения штрих кодов всех имеющихся товаров и соответствующие им цены. Эти цены устанавливаются в каждом магазине и в разных магазинах могут быть разными, несмотря на то, что на них стоит один и тот же штрих-код.

Цифровой ряд, расположенный под вертикальными линиями, не может считываться сканером, он служит лишь для удобства прочтения кода человеком.

Применение штрихового кода приносит значительный экономический эффект оптовой и розничной торговле, так как дает возможность вести количественно-стоимостной учет реализации отдельных товаров, позволяет знать, какой товар, по какой цене пользуется наибольшим спросом; позволяет иметь информацию о состоянии и структуре товарных запасов, куда обратиться за



пополнением этих запасов; о состоянии рынка; облегчает проведение инвентаризации, учет, контроль, складирование продукции.

Штриховой код потребительского товара имеет определенную систему. За основу ее взят американский стандарт UPC (универсальный товарный код), используемый и в промышленности, и в торговле. С его помощью разработана европейская система кодирования EAN показанная в таблице 1. Основное отличие этих систем - длина цифрового ряда. 13-тизначным штриховым кодом пользуются в Европе, а 12-тизначным - в Америке и Канаде. Товары, имеющие небольшие размеры могут иметь 8-мизначный код FAN-8.

Штриховой код европейской системы кодирования содержит следующую информацию представленную на рисунке 1



Рисунок 1 - Структура определения штрихового кода

Проверка истинности штрихового кода:

- а) сложить числа, стоящие на четных местах;
- б) результат умножить на три;
- в) сложить числа, стоящие на нечетных местах, кроме контрольного индекса;
- г) сложить результаты пункта б) и в);
- д) от результата отбросить десятки и сотни;
- е) от десяти вычесть результат пункта г)
- ж) должен получиться контрольный индекс.

Пример проверки истинности штрихового кода: клей карандашный, штриховой код - 4024526001361.

- а)  $0 + 4 + 2 + 0 + 1 + 6 = 13$ ;
- б)  $13 \times 3 = 39$ ;
- в)  $4 + 2 + 5 + 6 + 0 + 3 = 20$ ;
- г)  $39 + 20 = 59$ ;
- д)  $59 = 9$ ;
- е)  $10 - 9 = 1$ ;

ж) 1 = 1

Карандашный клей, изготовленный в Германии имеет истинный штриховой код.

Таблица 1 - Коды, присваиваемые странам ассоциацией EAN

Страна	Код EAN
США	00-09
Франция	30-37
Болгария	380
Словения	383
Хорватия	385
Германия	400-440
Россия	460-469
Латвия	4605
Тайвань	471
Эстония	474
Филиппины	480
Гонконг	489
Япония	45, 49
Англия	50
Греция	520
Кипр	529
Мальта	535
Ирландия	539
Бельгия и Люксембург	54
Португалия	560
Исландия	569
Дания	57
Польша	590
Венгрия	599
ЮАР	600-601
Марокко	611
Финляндия	64
Китай	690
Норвегия	70

Страна	Код EAN
Израиль	729
Швеция	73
Гватемала, Гондурас, Никарагуа, Коста-Рика, Панама	740-745
Мексика	750
Венесуэла	759
Швейцария	76
Колумбия	770
Уругвай	773
Перу	775
Аргентина	779
Чили	780
Эквадор	786
Бразилия	789
Италия	80-83
Испания	84
Куба	850
Чехия и Словакия	859
Югославия	860
Турция	869
Нидерланды	87
Южная Корея	880
Таиланд	886
Сингапур	888
Индонезия	899
Австрия	90-91
Австралия	93
Новая Зеландия	94
Малайзия	955

## 2.4 Пищевые добавки

**Продукция** - овеществленный результат человеческой деятельности, предназначенный для удовлетворения определенных потребностей.

**Продукт** - производственная продукция, которая характеризуется непрерывной величиной (например: кг, м, м<sup>2</sup>, л и т.д.).

В продукты питания, последнее время, часто добавляют пищевые добавки. По определению Всемирной организации здравоохранения, в которую входят почти 170 стран, принятому государствами Содружества, **пищевые добавки** – это природные соединения и химические вещества, которые сами по себе обычно не употребляются в пищу, но в ограниченных количествах преднамеренно вводятся в продовольственные товары.

Пищевые добавки применяются для того, чтобы обеспечить лучшую сохранность продукта продолжительно повлиять на его внешний вид. К натуральным добавкам для консервации и усиления вкуса относятся: крахмал, агар-агар, пектин выступающие в роли стабилизаторов или загустителей, которые в том числе могут использоваться в детском питании. Натуральные красители: морковь, свекла, шафран и т.д. Срок и условия хранения продукта могут косвенно указать на количество содержащихся в нем консервантов и других пищевых добавок. Чем меньше срок хранения, тем меньше консервантов. По-настоящему безвредными можно назвать лишь небольшое количество пищевых добавок, но даже их врачи не рекомендуют употреблять детям до пяти лет. Это например: E100- куркумин (краситель)- может содержаться в соусах, блюдах с рисом, вареньях, рыбных паштетах. E363- янтарная кислота (подкислитель)- содержится в десертах, супах, бульонах. E504- карбонат магния (разрыхлитель теста)- содержится в сыре, жевательной резинке. E957- тауматин (подсластитель)- содержится в мороженом, сухофруктах, жевательной резинке.

Безопасность пищевых добавок систематически рассматривается Объединенным комитетом экспертов ФАС/ЗОВ по пищевым добавкам (ФАС - специальное учреждение ООН по вопросам продовольствия и сельского хозяйства). В рамках Европейского сообщества действует аналогичная комиссия. Отсюда кстати, в индексах буква Е. Возможный уровень пищевых добавок в том или ином виде продуктов питания устанавливает и вносит в свои перечни действующая в рамках АО/ЗОВ Комиссия по разработке стандартов на продовольственные товары - комиссия «Кодекс алиментариус».

В системе «Кодекс алиментариус» пищевые добавки классифицируются следующим образом:

- от E 100 до E 183 - красители;
- от E 200 и далее - консерванты;
- от E 300 и далее - антиокислители, иначе антиоксиданты (замедляют окисление и тем самым предохраняют продовольствие от порчи, по действию схожи с консервантами);
- от E 400 и далее - стабилизаторы (сохраняют заданную консистенцию продукции) и загустители;
- от E 500 и далее - эмульгаторы (поддерживают определенную структуру продуктов, по действию схожи на стабилизаторы);
- от E 600 и далее - усилители вкуса и аромата;
- от E 700 - E 800 и далее - запасные индексы;
- от E 900 и далее - противопенные вещества;

- от E 1000 и далее - глазирующие агенты, подсластители соков и кондитерских изделий, добавки препятствующие слеживанию сахара, соли и для обработки муки, крахмала и иные.

Покупая продукцию в магазинах мы постоянно сталкиваемся с продуктами питания в состав которых входят пищевые добавки: консерванты, красители, эмульгаторы и т.д. Исследования показали, что целый ряд таких веществ при постоянном употреблении, в зависимости от индивидуального влияния, представляют серьезную угрозу здоровью. Ниже приводятся данные Центра независимой экспертизы Движения «КЕДР» о наиболее вредных пищевых добавках.

Очень опасные: E121, E123, E 240, E 510, E 513, E 527.

Запрещены в России: E103, E 105, E 111, E 121, E 123, E 125, E 126, E 130, E 152, E 952.

Опасные: E 102, E 110, E 120, E 124, E 127, E 129, E 155, E 180, E 201, E 222, E 223, E 224, E 228, E 233, E 242, E 270(для детей), E 400, E 401, E 402, E 403, E 404, E 405, E 501, E 502, E 503, E 620, E 636, E 637, E 907

Вызывают кишечные расстройства: E 154, E 221, E 226, E 343, E 626, E 627, E 628, E 629, E 630, E 631, E 632, E 633, E 634, E 635.

Вызывают расстройства работы желудка: E 338, E 339, E 340, E 341, E 407, E 450, E 451, E 452, E 453, E 454, E 461, E 462, E 463, E 465, E 466.

Нарушают уровень артериального давления: E 154, E 250, E 251.

Повышают уровень холестерина: E 320, E.321.

Вызывают раковые заболевания: E 131, E 142, E 153, E 210, E 211, E 212, E 213, E 214, E 215, E 216, E 217, E 219, E 230, E 240, E 249, E 252, E 280, E 281, E 282, E 283, E 330, E 954.

Вредные для кожи: E 151, E 160, E 231, E 232, E 239, E 951, E 1105.

Вызывают сыпь: E 310, E 311, E 312, E 907.

Подозрительные: E 104, E 122, E 141, E 150, E 171, E 173, E 241, E 477.

## **2.5 Ход работы**

1 Изучить статью «Информация о товарах» из закона РФ «О защите прав потребителей»

2 Рассмотрев упаковку (этикетку) продукта сделать вывод о полноте информации о продукте

3 Определить, какие обозначения присутствуют на упаковке (этикетке): товарный знак, знак соответствия, символы и др., описать их

4 Рассчитать истинность штрих-кода

5 Определить какие добавки присутствуют в продукте, имеются ли вредные пищевые добавки

6 Сделать вывод о проделанной работе

7 Ответить на контрольные вопросы

## 2.6 Контрольные вопросы

- 1 Кто является потребителем согласно закону РФ «О защите прав потребителей»
- 2 Какая информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна быть предоставлена потребителю
- 3 Что такое товарный знак. Кто его разрабатывает и утверждает
- 4 В виде чего может быть товарный знак
- 5 Для чего нужна экспертиза при присвоении товарного знака и кто её проводит
- 6 Какую информацию несет в себе штрих-код
- 7 Что такое пищевые добавки
- 8 Классификация пищевых добавок

## 3 Практическая работа №3

**Тема:** Разбор ситуаций на основе закона «О защите прав потребителей»

**Цель:** научиться защищать права потребителя при покупке продукции, оказании ему услуги или выполнении работы

### 3.1 Ход семинара:

- 1 Изучить закон РФ «О защите прав потребителей»
- 2 Рассмотреть предложенные ситуации и обосновать ответ, используя данный закон
- 3 Ответить на контрольные вопросы

### 3.2 Ситуации для рассмотрения

#### Ситуация 1

Гражданин Веслов 21.06.06 приобрел в магазине «Орбита-сервис» телевизор «SAMSUNG». 20.03.07 во время работы у телевизора пропал звук, а 21.03.07 и изображение. 25.03.07 гражданин Веслов обратился в магазин с требованием замены своего телевизора «SAMSUNG» на такой же, но качественный. Администрация магазина сразу заменить отказались, согласившись на необходимость проведения дополнительной проверки качества.

31.03.07. гражданин Веслов снова обратился в магазин. Ему была выдана справка, что в телевизоре имеет место быть производственный недостаток и предложено пройти в кассу за получением денег в размере стоимости телевизора на момент покупки.

*Какие права гражданина Веслова были нарушены администрацией магазина?*

## **Ситуация 2**

Покупательница купила механический будильник по цене 400 руб. В октябре 2006 г. А в феврале 2007 г. принесла его в магазин с просьбой вернуть его стоимость, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской (гарантийный срок ещё не истек). Цена будильника на момент возврата 450 руб.

*Возможно ли удовлетворить просьбу покупательницы?*

*Если да, то какую сумму она должна получить?*

## **Ситуация 3**

Гражданка Еремина приобрела пачку печенья, на упаковке которой содержалась следующая информация: Акционерное общество открытого типа «Большевик»: ГОСТ 24901-89 масса нетто 200гр., калорийность 425 ккал (в 100 г.продукта): состав в 100 гр. продукта: белка 7,5 г., жира 12,1 г., углеводов 71,2 г., дата 24.04.08 г.

*Какая информация не была представлена потребителю?*

## **Ситуация 4**

Константин обратился к продавцу с требованиями о замене телевизора на новый, предъявив при этом товарный чек и технический паспорт. Однако представители магазина потребовали от Константина кроме этих документов справку из гарантийной мастерской о том, что телевизор не подлежит ремонту.

*Должен ли потребитель предъявить соответствующий документ продавцу?*

## **Ситуация 5**

Гражданин Луков решил отремонтировать вышедший из строя холодильник, и так как гарантийный срок еще не истек, он обратился в гарантийную мастерскую завода-изготовителя. После осмотра холодильника мастер сделал вывод, что отремонтировать холодильник в домашних условиях не представляется возможным и предложил Лукову привезти холодильник в мастерскую, отказавшись оплатить расходы по транспортировке. Луков отказался самостоятельно везти холодильник, т.к. считал, что это входит в обязанности гарантийной мастерской.

*Решите возникший спор.*

## **Ситуация 6**

4 февраля 2006 года гражданин Федорченко в магазине «Электроника» приобрел телевизор, на который изготовителем был установлен гарантийный срок один год. 7 февраля 2007 года Федорченко обратился к продавцу с требованием заменить телевизор на новый, т.к. купленный телевизор вышел из строя. Продавец отказался удовлетворить требования потребителя, мотивируя это тем, что гарантийный срок на телевизор уже истек.

*Кто прав в данной ситуации?*

### **Ситуация 7**

Гражданка Мельникова заключила договор на пошив женского костюма в пошивочном ателье № 13. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля этого года. Мельникова явилась в ателье за костюмом 11 июля, но приемщица заказов сообщила ей, что костюм еще не готов, т.к. закройщик болен и просила подойти через неделю. 18 июля Мельникова снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Прочитав Закон РФ «О защите прав потребителей», Мельникова потребовала расторжения договора купли-продажи и выплаты ей неустойки за каждый день просрочки установленных сроков окончания выполнения работ.

Администрация ателье отказала Мельниковой в выплате неустойки, мотивируя это тем, что ее заказ не был выполнен вследствие непреодолимой силы- болезни закройщика.

*Правомерен ли отказ администрации?*

### **Ситуация 8**

Магазин не может устранить дефекты в купленной потребителем новой мебели в 20-дневный срок или предложить ему аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия.

*Охарактеризуйте права потребителя в данной ситуации.*

### **Ситуация 9**

Гражданин Кравцов заключил договор подряда на строительство дачного домика с предприятие «Дачник». Работа была выполнена в срок, но в построенном доме через некоторое время обнаружились существенные недостатки, выразившиеся в неправильно заложенном фундаменте, что привело к перекосу дома. Кравцов потребовал безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе уже по истечению установленного гарантийного срока. На основании этого предприятие «Дачник» отказало Кравцову в удовлетворению его требований.

*Правомочны ли требования Кравцова?*

### **Ситуация 10**

Покупатель обратился в магазин с просьбой обменять пододеяльник, который не подошел по расцветке. Был куплен накануне.

*Как должна поступить заведующая секцией? Ответ обоснуйте*

### **Ситуация 11**

Потребитель Хоменко заключил со строительной фирмой договор на строительство дачного дома. После того, как 50% работ было выполнено, Хоменко решил построить дом своими силами. Претензий к качеству работы, выполненной строителями у потребителя не было.

*Имеет ли потребитель Хоменко право на расторжение договора?*

*Определите меру его ответственности в данной ситуации.*

### **Ситуация 12**

Когда магазин отказался добровольно заменить автомобиль с недостатками на качественный, Дмитрий решил обратиться с иском в суд. Когда он пришел в народный суд по своему месту жительства, судья не принял у него исковое заявление, поскольку оно было подано не в тот суд, в который следовало и порекомендовал подать его в суд по месту нахождения магазина-ответчика. В суде по месту нахождения ответчика исковое заявление было оставлено без движения до уплаты госпошлины. Оба суда действовали на основании Гражданского процессуального кодекса.

*Правильно ли поступили судьи? Каким образом осуществляется судебная защита прав потребителей?*

### **Ситуация 13**

Покупатель настаивает на обмене телевизора, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, о чем подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт.

*Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте.*

*Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?*

### **Ситуация 14**

Гражданин Светлов в магазине «Сигнал» приобрел телевизор марки «SAMSUNG». Через несколько дней в приобретенном телевизоре выявились недостатки: вышла из строя звуковая система, не включался экран телевизора. С требованием заметить некачественный телевизор на телевизор аналогичной марки Светлов обратился к изготовителю - ПО «SAMSUNG». Изготовитель отказал в удовлетворении требований потребителя, поскольку договор купли-продажи следует предъявить продавцу.

*Прав ли изготовитель?*

### **Ситуация 15**

Гражданка Юдина заключила договор с меховым ателье на пошив шубы из меха норки, который предоставляла сама заказчица.

При приеме заказа в ателье отметили высокое качество меха.

Гражданка Юдина неоднократно ходила на примерки и выполняемой работой была довольна. 25 мая Юдина явилась за готовой шубой, но в ателье сообщили, что работа не окончена и просили зайти через неделю. В назначенный день шубу заказчице не передали. У Юдиной зародилось подозрение, что ее шуба пропала, которое впоследствии и подтвердилось.

*Какие обязанности лежат на исполнителе в сложившейся ситуации?*



### **Ситуация 16**

Покупатель В.И. Петров купил в магазине без примерки полуботинки для сына стоимостью 2 тыс. руб. 10 февраля, а 22 февраля этого же года обратился к директору магазина с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру.

*Каковы действия директора магазина в данной ситуации?*

### **Ситуация 17**

Гражданин Зуев приобрел разборный платяной шкаф. Когда Зуев приступил к сборке шкафа, он обнаружил, что отсутствует соответствующая информация, без которой произвести сборку шкафа не представляется возможным.

*Какие права имеет потребитель?*

### **Ситуация 18**

Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая (сохранен ярлык и товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад).

*Как должен поступить заведующий магазином?*

### **Ситуация 19**

Краснов приобрел билет на самолет Москва-Иркутск, но когда он приехал в аэропорт, оказалось, что его рейс откладывается из-за нелетной погоды. Одновременно по причине отсутствия топлива был отложен рейс Москва-Оренбург, которым должен был лететь Лавров. В результате переноса времени рейса Краснов и Лавров вынуждены были несколько часов провести в аэропорту, испытывая при этом физические и эмоциональные неудобства. Они обратились в суд с иском о возмещении морального вреда. Иск одного из них суд удовлетворил, в иске другого - отказано.

*Кому суд отказал в иске и почему?*

### **Ситуация 20**

Гражданка Панина приобрела холодильник «Ладога 4» изготовитель Ленинградский завод по выпуску холодильников с гарантийным сроком 3 года. Холодильник прослужил 3 года и 2 месяц. Специалисты ателье по ремонту холодильников установили, что причиной поломки является заводской брак.

*Какие права о данном случае имеет потребитель?*

### **Ситуация 21**

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника закончился. Работники мастерской в данной ситуации не правы.

*Докажите это.*

### **Ситуация 22**

Гражданка Зуева обратилась в торговую фирму «Эллада» с требованием замены некачественного миксера. На момент обращения Зуевой в торговую фирму такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена гражданке Зуевой была произведена через 2 недели после обращения. Затягивание срока фирма мотивировала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора фирмы на заключение контракта о поставке новой партии миксеров более современной модификации.

Когда же наконец замена была произведена, с гражданки Зуевой была потребована доплата, т.к. цены на миксеры возросли.

*Какие права потребителя нарушены?*

### **Ситуация 23**

Покупательница приобрела швейную машину «Чайка» в магазине «Все для дома». Швейная машина в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница потребовала замены изделия на машину аналогичной марки. Директор магазина сказала покупательнице, что она не имеет права на обмен, а должна сделать гарантийный ремонт швейной машины.

*Какими будут ваши предложения по разрешению создавшейся ситуации?*

### **Ситуация 24**

10 февраля 2007 года гражданка Морозова купила в Гумме зимние сапоги 37 размера для своей дочери. Однако эти сапоги дочери по размеру не подошли, и Морозова собралась ехать в ГУМ, чтобы обменять купленный товар. Но тут в Универмаг, находящийся около дома Морозовой привезли точно такие же сапоги, причем выбор размеров был гораздо шире. 14 февраля 2007 года Морозова обратилась в Универмаг с просьбой поменять сапоги 37 размера на 38 размер. Магазин ей в этом отказал, ссылаясь на то, что товар качественный и возврату не подлежит, к тому же он был приобретен в другом торговом предприятии.

*Вправе ли гражданка Морозова потребовать обмена качественного товара? Куда она должна обратиться в этом случае?*

### **Ситуация 25**

Родители подарили сыну Сергею телевизор, купленный ими в магазине 24 января 2006 г. Со сроком гарантии 1 год. 8 февраля 2007 г. Телевизор загорелся, в результате загорания повреждены мебель и стены в комнате. Сергей получил ожоги и вынужден был долго лечиться.

Сергей обратился к магазину с требованием о возмещении ему имущественного вреда, а именно стоимости поврежденной мебели, стоимости ремонта в комнате, расходов, связанных с его лечением. Магазин отказался возместить вред, мотивируя это тем, что во-первых, телевизор был куплен не самим Сергеем, следовательно, Сергей не является потребителем, а во-вторых,

магазин вообще не несет за телевизор никакой ответственности, поскольку истек гарантийный срок.

*Подлежит ли возмещению вред, причиненный Сергеем? Кто имеет право требовать о данном случае возмещения вреда? В течении какого срока подлежит возмещению имущественный вред? Кто несет ответственность перед Сергеем за его причинение?*

### **Ситуация 26**

Гражданин Петров приобрел 10 мая 2006г. в ТОО «Аракс» холодильник «Мир» с гарантийным сроком 1 год. 25 августа 2006 года в холодильнике произошла утечка фреона. Петров доставил холодильник в гарантийную мастерскую, где его продержали 2 месяца с 30.08.06 по 29.10.06 о чем имеет справка. После получения холодильника потребителем обратно радость последнего длилась всего лишь неделю, т.к. 05.11.06 снова произошла утечка фреона.

Во второй раз холодильник продержали в гарантийной мастерской 3 месяца с 10.11.06 по 09.02.07.(справка гарантийной мастерской имеется). После этого холодильник проработал без перебоев до 13.06.07 после чего повторилась старая история. Терпению гражданина Петрова пришел конец. Он обратился в ТОО, которое продало ему злосчастный холодильник с требованием произвести ему замену на холодильник «Бирюса». В ТОО он получил отказ, мотивированный пропуском потребителем гарантийного срока.

*Обоснован ли отказ ТОО? Какие еще нарушения были допущены в отношении гражданина петрова? Как должна быть произведена замена?*

### **3.3 Контрольные вопросы**

1 Какие основные интересы потребителей защищает закон РФ «О защите прав потребителей».

2 В течение какого срока изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров длительного пользования.

3 Гарантийный срок, его продолжительность.

4 Что должна содержать информация о товарах и ответственность изготовителя (продавца) за ненадлежащую информацию о товарах.

5 Что может потребовать потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества.

6 Можно ли обменять товар надлежащего качества.

7 Что может потребовать потребитель при обнаружении недостатков в работе или услуге.

8 Куда можно обратиться за защитой при отказе продавца (изготовителя) удовлетворить требования потребителя.

## Список использованных источников

1 Лифиц, И.М. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст]: учебник /И.М.Лифиц. – 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрай-Издат, 2007. – 350 с.

2 Золотухина, Т.А. Постатейный комментарий к новой редакции Закона РФ О защите прав потребителей [Текст] /Т.А.Золотухина. – М.: Дашков и К<sup>о</sup>; Ростов н/Д.: Наука - Пресс, 2008. – 256 с.

3 Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей [Текст]: федер. закон с изм. и доп.: [от 7.02.1992г. № 2300-1]. – 11-е изд. – М.: Ось – 89, 2008. – 48 с.

4 Защита прав потребителей [Текст] /сост.А.С. Долбилин, Ф.Р. Шахурина, Л.П. Дашкова; под ред. Л.П. Дашкова. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1997. – 160 с.

5 Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании [Текст]: федер. закон: [от 07.02.92, № 2300-1]. – 2-е изд. - М.: Ось-89, 2005. – 48 с.