

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 ж)
- 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, м², 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 ФАО/ВОЗ по пищевым добавкам (ФАО - 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/ВОЗ 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 удовлетворении 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^о; 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.