**Практическая работа**

**Разбор ситуаций, возникающих при продаже товаров потребителям. Использование Закона «О защите прав потребителей».**

Ситуации, которые вы должны решить и дать ответ, опираясь на статьи Закона «О защите прав потребителей».

Ситуация № 1

Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пят­нами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

Ситуация 2

Светлана в апреле на сезонной распродаже в одном из магазинов Ухты купила зимние сапоги. На коробке сапог указано, что гарантийный срок - 70 дней. Надев сапоги в конце ноября в дождливый день, Светлана обнаружила, что они протекают из-за отклеившейся подошвы. Продавец отказался вернуть Светлане деньги за обувь. Прав ли продавец? Обоснуйте свой ответ.

Ситуация 3.

Наталья Николаевна купила сыну ботинки. Когда сын их надел, то оказа­лось, что ботинки велики и фасон их не понравился подростку. Можно ли вер­нуть ботинки в магазин, если с момента покупки прошло 10 дней, но ботинки подросток не носил, и сохранилась упаковка товара?

Ситуация 4.

Максим купил джинсы. Поскольку он ранее уже покупал одежду этой фир­мы, Максим без примерки взял джинсы того же размера, что и месяц назад. Сре­зав дома все товарные ярлыки, он обнаружил, что джинсы ему малы. В магазине Максиму отказали обменять купленный товар. Прав ли продавец магазина?

Ситуация 5.

Покупательница приобрела холодильник, который сломался через 19 меся­цев при гарантии 2 года. Она сдала холодильник в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок холодильника кончился. Работники мастерской в данной ситуации не правы дважды. Докажите это.

Ситуация 6.

Валентина Алексеевна некоторое время назад купила стиральную маши­ну зарубежного производства. В инструкции были описаны только 4 програм­мы работы машины из 10, причём ясно изложены были только 3 описания. Ни установщики, ни работники сервисного центра объяснить, как работают неко­торые программы, не могли. В магазине сослались на то, что изготовитель предоставил информацию на русском языке, а дополнительную информацию магазин предоставлять не обязан, т. к. это делает производитель и за дополни­тельную плату. Прав ли магазин?

Ситуация 7.

Мария Петровна купила в магазине пылесос. При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10-20 пылью от­ключался. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который Мария Петровна купила там же допол­нительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, есте­ственно, не нужен. Прав ли продавец?

Ситуация 8.

В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а поку­пателю вернули деньги.

Ситуация 9.

Елена Алексеевна купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сер­висный центр, где находилась 24 дня. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине вы­плачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, кото­рый не несёт ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин? Обоснуйте свой ответ.

Ситуация 10.

Покупатель прибрёл электрическую зубную щётку. После 3 дней пользо­вания, требует у продавца заменить ему товар на аналогичный, но другой фор­мы. Продавец отказывает ему. Прав ли продавец?

Ситуация 11.

Покупательница купила в магазине «Клеопатра» дорогой крем-лифтинг фирмы «Лореаль». Придя домой обнаружила, что срок годности крема истекает через 3дня. Имел ли право продавец продавать данный товар?

Ситуация 12.

Во время предпраздничной торговли покупатель приобрела подарочный набор в упаковке с целлофановой обёрткой. Проверить содержимое упаковки покупателю отказали. Правильно ли это?

Ситуация 13.

Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция толь­ко на корейском, английском и японском языках. Фирма предложила Иванову сде­лать перевод за 50 долларов. Опишите права покупателей в данной ситуации.

Ситуация 14.

Полина на летней распродаже в магазине модной одежды купила платье без примерки. Надев купленное платье первый раз, она обнаружила, что после носки на теле остаются следы краски. В магазине платье не приняли, так как товар был куплен на распродаже и, к тому же, Полина потеряла чек. Какие пра­ва имеет в данном случае потребитель, а какие - продавец?

Ситуация 15.

Ольга увидела в каталоге фирмы костюм, о котором давно мечтала. Через две недели Ольга получила посылку, оплатив заказ и его доставку. Костюм из посылки разочаровал Ольгу, так как он оказался ей совсем не к лицу. Какие права имеет в данном случае потребитель?