

Права потребителя – знаю, принимаю, действую

Секция: «Исследования социальной направленности»

Автор: Бибарцева Диана Ринатовна, учащаяся 11А класса Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №3» города Когалыма, ХМАО-Югры

Научный руководитель:
Беженарь Лариса Михайловна,
учитель истории Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №3» города Когалыма, ХМАО-Югры

Содержание

Введение	3
1. Субъекты и источники потребительского права.....	4-5
2. Права потребителей	5-12
2.1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.....	5-6
2.2. Право потребителя на безопасность товара (работ, услуг).....	6-7
2.3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	7-8
2.4. Право на качество.....	8-9
2.5. Право на возмещение и компенсацию причинённого ущерба.....	9-10
2.6. Формы осуществления защиты прав потребителей.....	10-12
3. Исследование уровня правовой грамотности учителей, учащихся и родителей МОУ «Средняя школа №3».....	12-14
Заключение.....	15
Список литературы.....	16
Приложение.....	17-23

Введение

Актуальность. Ежегодно в России увеличивается процент выявленных нарушений в области прав потребителей. Настораживает, что нарушения выявляются специализированными организациями (Роспотребнадзором, Госсанэпиднадзором), тогда как личные обращения граждан остаются неизменно низкими. В стране существует достаточно развитое и современное законодательство в области прав потребителей, которое постоянно дополняется и развивается с целью более эффективной и детальной защиты прав потребителей. Однако, зачастую потребитель либо не знает своих прав или не умеет их эффективно применять, и как следствие не отстаивает свои права.

Проблема: низкий уровень правовой грамотности потребителя, связанный с незнанием или неумением применять закон на практике.

Объект: права потребителей

Предмет: механизм по защите прав потребителей

Цель: повысить грамотность учащихся в области защиты прав потребителей.

Задачи:

- 1) проанализировать «Закон о защите прав потребителей»;
- 2) разработать анкету и провести исследование уровня правовой грамотности учителей, учащихся и родителей в области защиты прав потребителей;
- 3) выработать памятку по защите прав потребителей.

1. Субъекты и источники потребительского права

Каждый из нас, заказывая или покупая товары, пользуясь услугами парикмахерских, ателье, гостиниц, ремонтных мастерских, выступает в роли потребителя. «С юридической точки зрения **потребителем** является человек, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли. Потребитель вступает в правоотношения с продавцом, изготовителем или исполнителем, которые могут быть организацией, независимо от ее организационно-правовой формы, а так же индивидуальным предпринимателем. **Изготовитель** - производит товары для реализации потребителям. **Исполнитель** – выполняют работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. **Продавец** – реализует товары потребителям по договору купли-продажи»¹. Участников выше указанных правоотношений, называются **субъектами** потребительского права.

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами, исполнителями регулируются **потребительским правом**, комплексной отраслью, состоящей из норм различных отраслей (административного, гражданского, уголовного и др.).

Основными источниками потребительского права являются резолюция ООН от 09.04.1985 г. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, закон «О защите прав потребителей», федеральные законы, иные нормативные акты.

Основным нормативным актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей, является закон «О защите прав потребителей». Он был принят Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 года, в связи с переходом к рыночной экономике, демократическому обществу. До этого момента советское законодательство было основано на преобладании интересов продавца и изготовителя, так как ранее они в основном были представлены государственными организациями. С течением времени данный закон прошел через ряд изменений, вносимых с целью конкретизации его положений.

К важным источникам права, регулирующим правовые отношения потребителей, следует также отнести федеральные законы: «О рекламе» (от 13.05.2005 г.), «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (от 30.03.1999 г. с изменениями на 22.08.2004 г.), «О некоммерческих организациях» (от 12.01.1996 г.), «О средствах массовой информации» (от 27.12. 1991 г.), «О лекарственных средствах» (от 22.06.1998 г.), «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» (от 05.03.1999 г.), «О

¹ Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. - М.: Омега, 2008, с.2

почтовой связи» (от 17.07.1999 г.), «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (от 02.01.2000 г.), «Об инвестиционных фондах» (от 29.11.2001 г.), «О связи» (от 07.07.2003 г.), «О страховании вкладов физических лиц в банках РФ» (от 23.12.2003 г. с изменениями в ст.11 ФЗ от 13.10.2008 г.), «О банках и банковской деятельности» (03.02.1996 г.).

Под иными нормативными актами понимаются указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, которые могут касаться сфер купли-продажи, бытовых услуг, туризма, различных работ и т.д. Таковыми являются Постановления Правительства: «О перечне товаров, работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (от 13.08.1997 г.), «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечне товаров длительного пользования...» (от 19.01.1998 г.), «Об утверждении правил комиссионной торговли непродовольственными товарами» (от 06.06.1998 г.) и другие.

Значительное место в практическом регулировании рыночных отношений, в которых затрагиваются интересы потребителей, отводится государственным стандартам.

Можно сделать вывод, что отношения между потребителями, изготовителями, исполнителями, основаны на нормах права и в нашей стране сложилась целая система законодательства по защите прав потребителей.

2. Права потребителей

15 марта 1961 г. Джон Кеннеди произнёс в Конгрессе США речь, в которой впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал четыре основных права потребителя: на информацию, выбор, безопасность, быть услышанным. Всемирная организация союзов потребителей (Consumer International — CI) дополнила список прав потребителей: на возмещение ущерба, потребительское образование, удовлетворение базовых потребностей, здоровую окружающую среду. Согласно российского закона «О правах потребителей», человек, приобретающий товар для личных нужд, имеет следующие права: на просвещение в области защиты прав, на безопасность товара (работ, услуг), на информацию об изготовителе (исполнителе) и о товарах (работах, услугах), на качество, на возмещение причинённого ущерба. (Приложение №1)

2.1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

«Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а

так же посредством организации информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав»².

Наличие знаний у граждан, информирование об их правах как потребителей помогает осуществлять качественный и безопасный выбор товаров, работ, услуг и эффективно противостоять негативным проявлениям рынка.

В общеобразовательных учреждениях знакомство учащихся с правами потребителей, механизмом их защиты, осуществляется на уроках обществознания, права, классных часах.

Для просвещения людей можно использовать различные формы: оформление продавцом и исполнителем информационных стендов, издательство пособий по данной теме, организация обучающих курсов, трансляция материалов в СМИ, сети ИНТЕРНЕТ), что в конечном итоге должно повлиять на выработку у них разумного и адекватного поведения в процессе реализации своего потребительского права.

2.2. Право потребителя на безопасность товара (работ, услуг)

«Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работы, услуги) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если этот срок службы не установлен, то изготовитель (исполнитель) на товар (работы) обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю»³.

Чтобы обеспечить безопасность товара (работы), изготовитель (исполнитель) обязан его правильно хранить, транспортировать, утилизировать, указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работы), на этикетке, а продавец (исполнитель) должен довести эти сведения до потребителя.

Если будет установлено, что при соблюдении потребителем использования, хранения, транспортировки причиняется или может быть причинен вред жизни, здоровью, имуществу потребителей, окружающей среде, изготовитель (продавец) обязан

² Ст.3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». - М.: ЭСМО, 2010, с.10

³ Ст.7. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». - М.: ЭСМО, 2010, с.13

незамедлительно остановить его производство, реализацию до устранения причин вреда, а в необходимых случаях изъять из оборота и отозвать от потребителя (потребителей). Если изготовитель (исполнитель) не выполнит это указание, то федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей отзывает товар с внутреннего рынка.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

«Производство, хранение или перевозка в целях сбыта, либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы за период до двух лет, либо ограничением или лишением свободы на срок до двух лет»⁴.

Остановимся на наиболее важной области - безопасности пищевых продуктов.

Изготовление пищевых продуктов следует осуществлять в соответствии с требованиями санитарных и ветеринарных правил и норм. (Приложение №2, №3)

Для изготовления пищевых продуктов должно применяться продовольственное сырье, качество и безопасность которого соответствуют требованиям нормативных документов. (Приложение №4)

Владелец некачественных и опасных пищевых продуктов обязан изъять их из оборота самостоятельно или на основании предписания госнадзора и контроля. Если владелец не принял мер, то пищевые продукты конфискуются.

Также существует экологическая безопасность товаров (работ, услуг). Экологически чистым считается продукт, не содержащий вредных для человека и окружающей среды веществ, а при его производстве и утилизации не наносится вреда окружающей среде.

В мире принята экомаркировка, которая информирует покупателей об экологическом свойстве продукции. Например, в Европе – экознак Европейского союза, в России - знак соответствия российскому стандарту. (Приложение №5)

2.3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

«Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной форме доводится до

⁴ Ст.238. Уголовный кодекс Российской Федерации. - М.: ЭСМО, 2010, с.142

сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ»⁵. Обычно полная информация о товаре представлена на его упаковке.

«Любая информация о товаре (работе, услугах) должна содержать:

- сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), в отношении продуктов о составе (наличии пищевых добавок, компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности (ккал), назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе, объеме, дате, месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведений о противопоказаниях их применения при наличии заболеваний;
- цену в рублях и условия приобретения товара (работ, услуг);
- соответствие товара стандартам, установленным законодательством РФ о техническом регулировании, где должны быть включены сведения о номере документа, подтверждающем такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы и срок годности товаров (работ, услуг);
- адрес (место нахождения), фирменное наименование изготовителя (исполнителя, продавца),
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу, услуги и информацию о нем;
- указание по использованию фонограмм при оказании развлекательных услуг, исполнении музыкальных произведений»⁶.

2.4. Право на качество

«Продавец обязан передать потребителю товар, а исполнитель качественно выполнить работу. Качество товара (услуги, работы) должно соответствовать договору (если в договоре есть условия о качестве), быть пригодным для целей, для которых товар

⁵ Ст.8. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». - М.: ЭСМО, 2010, с.15

⁶ Сутягин А.В. Все о защите прав потребителей: Пособие.-М.: Гросс/Медиа Росбух, 2008.с.12

(работа, услуга) такого рода обычно используется, быть пригодным для использования в конкретных целях покупателя (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях), соответствовать требованиям стандарта (если они предусмотрены стандартом)»⁷. Если в товаре обнаружены недостатки, то речь идёт о некачественном товаре. В этом случае потребитель имеет право требовать: чтобы эти недостатки были безвозмездно устранены, замены товара, уменьшения цены за товар, возврата денег за товар.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме, они должны быть устранены незамедлительно. Если потребителем обнаружено ненадлежащее качество товара длительного использования, то изготовитель, продавец обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в течение 3 дней безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар (за исключением автомобилей, мебели, электробытовых приборов, гражданского оружия), обеспечить его доставку за свой счет.

Требования о замене товара предъявляются продавцу или изготовителю. По общему правилу, если очевидно, что товар бракованный, он должен быть заменён сразу. При проведении дополнительной проверки качества товара замена производится в 20-дневный срок. При отсутствии нужного товара в день обращения он должен быть заменён в течение месяца⁸.

В законе предусмотрена также возможность обмена товара надлежащего качества. Если недовольственный товар не подошёл потребителю по форме, габаритам, размеру, расцветке, фасону, либо по иным причинам, он может быть обменён по требованию потребителя в двухнедельный срок. Обмен возможен при условии, что товар не был в употреблении, сохранён его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также товарный или кассовый чек. В перечень товаров, которые не подлежат обмену входят: изделия из драгоценных и полудрагоценных камней и металлов, ткани и бельевой трикотаж, постельное бельё и бельё для новорожденных, парфюмерно-косметические товары и бытовая химия; предметы личной гигиены, строительные и отделочные материалы, посуда, столовые принадлежности, мебель бытовая, технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки, гражданское оружие; животные и растения, непериодические издания; автомобили.

⁷ Ст. 4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». - М.: ЭСМО, 2010, с.10

⁸ Гуртова Г. Л. «Правила торговли: Сб. законодательства» – М.: Юрайт-Издат, 2003. с.25

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится. В случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. Если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

2.5. Право на возмещение и компенсацию причинённого ущерба

Потребитель имеет право на возмещение вреда, который причинен ему некачественным товаром или недостоверной информацией. Ответственность производителя, исполнителя или продавца устанавливается при рассмотрении дел в суде.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы, услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение 10 лет со дня производства товара (работы, услуги).

Однако закон освобождает от ответственности изготовителя, продавца товара за причинённый вред, если сложившаяся ситуация была связана с непреодолимой силой (например наводнением, землетрясением), а также в том случае, когда потребитель нарушил правила пользования товаром, услугой.

Потребитель может требовать возмещения не только материального, но и морального вреда. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера физического и нравственного страдания, от степени вины причинителя вреда, учитывается разумность и справедливость.

2.6. Формы осуществления защиты прав потребителей

Закон «О защите прав потребителей», определяет следующие формы защиты прав потребителей: судебная; самозащита; защита прав потребителей высшими органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей.

«Потребитель вправе по своему выбору обратиться в суд: по собственному месту жительства; по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; по месту заключения или исполнения договора».⁹

⁹ Прудников В. М. «Защита прав потребителей: Разъяснения по применению Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»», - М.: ИНФРА-М, 2004, с. 23

Исковое заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.), а также о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя. При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности. Общий срок исковой давности установлен три года.

«Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной»¹⁰. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами.

«При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя».¹¹

«Под самозащитой понимается совершение действий, направленных на охрану личных и имущественных прав и интересов потребителя»¹². Разновидностью самозащиты является предъявление устных претензий. В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда.

Как показывает практика, самостоятельно потребителем самозащита применяется редко. В этой связи особая роль отводится государственным органам (Роспотребнадзору, Госсанэпиднадзору), органам местного самоуправления (отделам по защите прав потребителей при Администрации муниципальных образований) и общественным организациям (Союзам потребителей), осуществляющим защиту прав потребителей и наделенным соответствующими полномочиями.

¹⁰ Ст.36. Налоговый кодекс РФ. Internet: <http://base.garant.ru>

¹¹ п.6 ст.13 Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», - М.: ЭСМО, 2010, с.20-21

¹² Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. - М.: Омега, 2008, с.37

Государственные органы контролируют безопасность товаров (работ, услуг), соблюдение законодательства о защите прав потребителей и имеют права по пресечению нарушений прав потребителей и привлечению правонарушителей к ответственности.

Органы местного самоуправления вправе: рассматривать жалобы потребителей, консультировать по вопросам защиты прав потребителей, обращаться в суды в защиту прав потребителей.

Общественные объединения потребителей наделены правами: проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг), а также, соответствия предоставленной потребителю информации о товаре; проверять соблюдение прав потребителей, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей; распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав; вносить в федеральные органы исполнительной власти предложения по принятию мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих установленным требованиям и правовым актам РФ; обращаться в суды с заявлением в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Таким образом, в законе «О защите прав потребителей» прописаны основные права потребителя и механизмы их защиты.

3. Исследование уровня правовой грамотности учителей, учащихся и родителей МОУ «Средняя школа №3»

Данные фонда «Общественное мнение»¹³ показывают, что потребителей, которые отстаивают свои нарушенные права очень мало. В чем же причина? Большинство специалистов видят главную причину в низкой правовой грамотности потребителей. Для проверки данного факта мы решили провести исследование среди учителей, учащихся и родителей нашей школы. Выявляем уровень грамотности с помощью анкетирования. (Приложение №6)

Всего в нашем опросе участвовало 65 человек

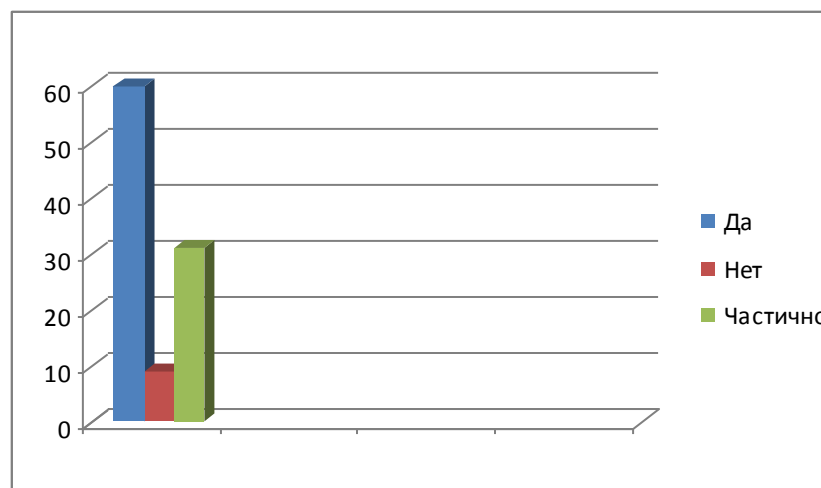
М - 57%	Ж - 43%
----------------	----------------

¹³ Internet:www.fom.ru

Участвовали потребители разных возрастов

14-21	22-35	36-50	Более 50
40%	37%	14%	9%

Знаете ли вы основные права и обязанности потребителей?



60% респондентов считают, что знают основные права и обязанности потребителя, 9% - не знают, 31% - знают частично.

Назовите основные права потребителей



Из 60% респондентов, которые ответили, что знают основные права потребителей, 44% назвали 1-2 права потребителя, 51% - большинство прав, 5% - все права.

Сталкивались с нарушением прав потребителей

Сталкивались	Не сталкивались
63%	47%

Как выходили из этой ситуации?

Договаривались с продавцом	Через специальные органы	Оставляли все как есть
55%	17%	28%

Всегда ли вам удавалось отстаивать свои права как потребителя?

ДА	НЕТ	ИНОГДА
43%	23%	44%

Назовите организации, куда обращаться в случае нарушения ваших прав как потребителя?

Директор магазина	31%
К продавцу	13%
В милицию	11%
В отдел по защите прав потребителя	72%
Суд	11%
Не знаю	8%

Результаты проведённого мною исследования правовой грамотности учителей, учащихся и родителей лишь отчасти подтверждают данные фонда «Общественное мнение». Большинство респондентов заявили, что полностью или частично знают права потребителей, но при этом только половина участников анкетирования может их назвать.

К сожалению, нарушение прав потребителей испытали на себе более половины респондентов. Из форм защиты используется чаще всего самозащита и защита с помощью общественных объединений потребителей. Почти треть респондентов не смогла защитить свои нарушенные права, а значит, не обладает достаточной правовой грамотностью.

Результаты нашего анкетирования также подтвердили представители Отдела потребительского рынка при Администрации города и Роспотребнадзора. Их специалистами было отмечено, что потребители часто обращаются в данные органы (в январе в Роспотребнадзор обратились 11 жителей города) по поводу продажи товаров с просроченными сроками реализации, несоблюдением санитарных правил торговли, некачественными услугами в сфере ЖКХ.

Заключение

Приступая к написанию исследовательской работы, мною была поставлена цель – повысить грамотность учащихся в области защиты прав потребителей. Для достижения поставленной цели мы проанализировали основной правовой источник в области прав потребителей – закон РФ «О правах потребителя», выделяя из него самое главное.

Проведение исследования в форме анкетирования среди учащихся, учителей, родителей, показало, что большинство респондентов в той или иной степени знает права потребителей, но треть из них не отстаивает свои права.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей мы систематизировали и обобщили материалы своей работы в виде буклета, который поможет потребителям быть более грамотным в ситуации потребления и более уверенно себя чувствовать во взаимоотношениях с продавцами товаров или исполнителями разнообразных услуг. (Приложение №7)

Буклет был размножен и распространён среди учащихся школы 15 марта, который считается Всемирным днём потребителя.

Материалы работы можно использовать на уроках обществознания и права.

Список литературы

1. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы. - М.: Омега, 2008, с. 93
2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». - М.: ЭСМО, 2010, с.56
3. Уголовный кодекс Российской Федерации. - М.: ЭСМО, 2010, с. 213
4. Сутягин А.В. Все о защите прав потребителей: Пособие.-М.: Гросс/Медиа Росбух, 2008, с.160
5. Гуртова Г. Л. «Правила торговли: Сб. законодательства» – М.: Юрайт-Издат, 2003, с.254
6. Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя. – Новосибирск: “Издательство ЮКЭА”, 2000, с. 97
7. Internet: <http://base.garant.ru>
8. Internet: www.fom.ru