

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

# ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ознакомительная версия



# Защита прав потребителей

---

## Важная информация

Соблюдение законных прав потребителей – основа успешной работы любого розничного и обслуживающего предприятия! От действий руководителя зависит, насколько качественным и эффективным будет процесс обслуживания клиентов.

Нарушение прав потребителей чревато не только проблемами с проверяющими и контролирующими органами, но и приводит к более серьезной проблеме – подрыву репутации всей компании в глазах клиентов. Поэтому ключевая задача каждого руководителя – грамотное выстраивание процесса обслуживания клиентов, основанного на чётком соблюдении их законных прав.

В своей работе руководитель должен руководствоваться Законом РФ «**О защите прав потребителей**», в котором отражены основные обязанности организации по отношению к клиентам.

# Защита прав потребителей

---

На основании [ст.4](#) Закона РФ «О защите прав потребителей» Продавец (исполнитель) обязан:

- Передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.
- Передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (при отсутствии в договоре условий о качестве товара)
- Передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с конкретными целями приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), которыми продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность.
- Передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию (при продаже товара по образцу и (или) описанию).
- Передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий требованиям в отношении которых предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге).

В соответствии со [ст....](#) Закона РФ « О защите прав потребителей» продавец обязан:

- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- Довести до сведения потребителя информацию о ..., сроках ..., а также информацию ..., если ....

# Защита прав потребителей

---

На основании ст. ... Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан:

- Своевременно ..., которая **в обязательном порядке должна содержать:**
  - а) наименование ... или ...;
  - б) ...;
  - в) ...;
  - г) правила и условия ...;
  - д) информацию об ...;
  - е) срок ...;
  - ж) ...;
  - з) информацию ...;
  - и) информацию о ...);
  - к) указание на ...;
- Указанная информация доводится до сведения потребителей в ..., **прилагаемой к** ... (работам, услугам), на ....
- Предоставить информацию о ....

# Защита прав потребителей

---

В соответствии с п. ... Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- Продавец обязан м.

На основании ст. ... Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- Продавец обязан обеспечить ....

В соответствии с п. ... Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан:

- Незамедлительно .... Срок ...не может превышать ... дней;
- В отношении ....
- При ....

На основании ст. ... Закона РФ «О защите прав потребителей»: продавец обязан:

- В случае ....
- Если в момент ...;
- Если для ....

# Защита прав потребителей

---

На основании ст. ... Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- **Продавец обязан:** в течение ....

На основании п. ... ст. ... Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- **Продавец обязан ....**

# Защита прав потребителей

---

## Распространенные вопросы по защите прав потребителей

Требования, которые покупатель вправе предъявить продавцу при обнаружении недостатков в купленном товаре:

- ...;
- Требование о ...;
- ...;

Какие права есть у покупателя, обнаружившего недостатков в приобретенном технически сложном товаре, если прошло более 15 дней со дня его приобретения?

- Покупатель вправе ....

Имеет ли право покупатель требовать от продавца возмещения расходов, связанных с ... для его ремонта, уценки или замены?

- Да, имеет

За чей счет производится экспертиза товара на стадии претензионного рассмотрения спора с покупателем?

- За счет продавца

# Защита прав потребителей

---

## Распространенные вопросы по защите прав потребителей

В течение какого времени покупатель вправе предъявить продавцу требование о безвозмездном устранении недостатков в товаре с неустановленным сроком службы?

- В течение 10 лет со дня передачи товара

В течение какого времени покупатель вправе предъявить продавцу требование о возврате денежных средств либо замене товара на аналогичный, если на товар не установлен гарантийный срок?

- В течение 2-х лет со дня передачи товара

С какого момента начинается исчисление гарантийных сроков на сезонный товар?

- С момента ...

В какой срок должно быть удовлетворено требование покупателя по ...?

- 20 дней с момента предъявления требования

В какой срок продавец обязан заменить товар ненадлежащего качества, если на момент обращения покупателя товар, необходимый для замены, отсутствует?

- В течение...

В какой срок продавец обязан вернуть покупателю денежные средства за товар в случае невозможности обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар в виду его отсутствия в продаже на день обращения?

- В течение ...



# Защита прав потребителей

---

## Распространенные вопросы по защите прав потребителей

...?

- Да, имеет, независимо от ...

Какой размер неустойки установлен за нарушение срока ...?

- Размер неустойки составляет ...% от цены товара

Имеет ли покупатель право ...?

- ...

Обязан ли покупатель ...?

- Да, обязан

В какой срок требование ...?

- В течение ...

В какой момент ...?

- В момент ...

# Защита прав потребителей

---

## Распространенные вопросы по защите прав потребителей

В течение какого периода покупатель вправе ...?

- В течение ...

С какого момента начинается ...?

- С момента ...

Каковы полномочия местных органов по защите прав потребителей в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»?

- Местные органы по защите прав потребителей вправе ...

## Основы трудового права для руководителя

---

### **Важная информация**

Взаимоотношения работодателя и работника регулируются Трудовым кодексом (ТК) Российской Федерации. Руководитель, как представитель работодателя, должен знать и руководствоваться положениями ТК при организации работы сотрудников и решении спорных вопросов.

Нарушения работодателем Трудового кодекса в большинстве случаев приводит к серьезным штрафам и санкциям со стороны органов государственного контроля, вплоть до приостановки деятельности предприятия!

В сложных или спорных ситуациях при взаимодействии с работниками, руководителю следует обязательно проконсультироваться с кадровой службой компании перед принятием решения в отношении сотрудника.

# Основы трудового права для руководителя

---

## 1. Основные права и обязанности работодателя (ст. ... ТК РФ)

Работодатель имеет право:

- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;

# Основы трудового права для руководителя

---

## 1. Основные права и обязанности работодателя (ст.... ТК РФ)

Работодатель обязан:

- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;

# Основы трудового права для руководителя

---

## 2. ... (ст.. ТК РФ)

- ....
- ....
- ....

## 3. **Гарантии ...** (ст.... ТК РФ)

- Запрещается ....
- Какое бы то ни было ....
- Запрещается ....
- Запрещается ...
- По письменному требованию ...

# Основы трудового права для руководителя

---

## 4. Тонкости заключения срочного трудового договора (ст... ТК РФ)

Срочный трудовой договор заключается:

- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;

По соглашению сторон срочный трудовой договор может заключаться:

- с ...);
- с ...;
- с ...;
- с ...;
- с ....

# Основы трудового права для руководителя

## 5. **Нюансы, связанные с испытанием при приеме на работу и методика увольнения работников, не выдержавших испытания** (ст.ст. ..., ... ТК РФ)

При заключении трудового договора в нем по соглашению сторон может быть ... в целях проверки его соответствия поручаемой работе.

**Если в трудовом договоре нет условия об испытательном сроке и работник фактически приступил к работе, считается, что сотрудник принят на работу без испытания.**

Отсутствие в трудовом договоре условия об испытании означает, что работник принят на работу без испытания. В случае, когда работник фактически допущен к работе без оформления трудового договора, условие об испытании может быть включено в трудовой договор, только если стороны оформили его в виде отдельного соглашения до начала работы.

**В период испытательного срока работник обладает теми же правами и обязанностями, что и после его прохождения.**

В период испытания на работника распространяются положения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, коллективного договора, соглашений, локальных нормативных актов.

Испытание при приеме на работу не устанавливается для:

- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...

### **ВАЖНО**

**Срок испытания для рядовых сотрудников не может превышать трех месяцев!**

**Для руководителей организаций и их заместителей, главных бухгалтеров и их заместителей, руководителей филиалов, представительств или иных обособленных структурных подразделений организаций срок испытания может быть установлен до ... месяцев, если иное не установлено федеральным законом.**

При заключении трудового договора на срок ...не может превышать ... недель.

В срок испытания не засчитываются период ....

**Если работник не прошел испытательный срок**

При неудовлетворительном результате испытания работодатель ... с работником, предупредив его об этом в письменной форме **не позднее, чем за ...** с указанием причин, послуживших основанием



для признания этого работника не выдержавшим испытание. Решение работодателя работник имеет право обжаловать в суде.

При неудовлетворительном результате испытания расторжение трудового договора ....

Если срок испытания истек, а работник ....

Если в период испытания работник придет к выводу, что ....

# Основы трудового права для руководителя

## 6. Специфика приема на работу совместителей, работа по совместительству, совмещение профессий (должностей). (ст.ст...., ... ТК РФ)

Работник имеет право ....

**Совместительство** - выполнение работником другой регулярной оплачиваемой работы на условиях трудового договора **в свободное от основной работы время**.

Заключение трудовых договоров о работе по совместительству допускается с ....

Работа по совместительству может выполняться ....

### ВАЖНО

Руководитель не вправе ....

В трудовом договоре обязательно указание на то, что ....

**Не допускается ....**

При приеме на работу по совместительству ....

**Продолжительность рабочего времени при работе по совместительству ....**

**Оплата труда** лиц, работающих по совместительству, производится ....

При установлении лицам, работающим по совместительству с повременной оплатой труда, ....

Лицам, работающим по совместительству в ....

**Предоставление отпуска при работе по совместительству**

Лицам, работающим по совместительству, ежегодные оплачиваемые отпуска предоставляются ....

Если на работе по совместительству работник не отработал ....

Если на работе по совместительству продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска работника меньше, чем продолжительность ....

Гарантии и компенсации лицам, совмещающим работу с ....

Другие гарантии и компенсации, ....

Помимо оснований, ....

## Основы трудового права для руководителя

---

- 7. Расширение зон обслуживания, увеличение объема работы. Исполнение обязанностей временно отсутствующего работника без освобождения от работы, определенной трудовым договором (ст.ст.157, 158 ТК РФ)**

**С письменного согласия работника** ему может быть поручено ....

Поручаемая работнику дополнительная работа ....

**Срок**, в течение которого работник будет выполнять дополнительную работу, ее **содержание и объем** устанавливаются работодателем **с письменного согласия работника**.

**Работник имеет право** ....

При совмещении профессий (должностей), расширении зон обслуживания, увеличении объема работы или исполнении обязанностей временно отсутствующего работника без освобождения от работы, определенной трудовым договором, работнику производится доплата.

**Размер доплаты** ....



# Основы трудового права для руководителя

---

## 9. Порядок изменения определенных сторонами условий трудового договора по причинам, связанным с изменением организационных или технологических условий труда (ст. ... ТК РФ)

В случае, когда по причинам, связанным с ....

Когда уведомлять работника об изменениях условий трудового договора?

О предстоящих изменениях ....

Что делать в случае несогласия работника?

Если работник не согласен работать в новых условиях, то работодатель ....

При отсутствии указанной работы или отказе работника от предложенной работы трудовой договор ....

В случае, когда вышеуказанные причины могут повлечь за собой ....

Если работник отказывается от ....

Отмена ....

Изменения ....

# Основы трудового права для руководителя

---

## 10. Отстранение от работы (ст. ... ТК РФ)

Работодатель обязан отстранить от работы (не допускать к работе) работника:

- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;
- ...;

**Продолжительность отстранения от работы**

Работодатель отстраняет от работы (не допускает к работе) работника ....

В период отстранения от работы (недопущения к работе) **заработная плата работнику ....**

# Основы трудового права для руководителя

---

## 11. Сроки расчета при увольнении (ст. ... ТК РФ)

При прекращении трудового договора выплата ....

В случае спора о размерах сумм, причитающихся работнику при увольнении, работодатель обязан ....

## 12. Выдача заработной платы, не ...

Заработная плата, не полученная ...

## 13. Ответственность работодателя за нарушение сроков выплаты заработной платы и иных сумм, причитающихся работнику (ст.... ТК РФ)

Работодатель ....

### Право работника приостановить работу в случае задержки выплаты заработной платы

В случае задержки выплаты заработной платы на срок более ... дней работник имеет право, известив работодателя в письменной форме, приостановить работу на весь период до выплаты задержанной суммы. Не допускается приостановление работы:

**В период приостановления** работы работник **имеет право** в свое рабочее время **отсутствовать на рабочем месте**.

Работник, отсутствовавший в свое рабочее время на рабочем месте ....

# Основы трудового права для руководителя

## 14. Виды дисциплинарных взысканий (ст.... ТК РФ), порядок применения дисциплинарного взыскания (ст.... ТК РФ), снятие дисциплинарного взыскания (ст.... ТК РФ)

За совершение дисциплинарного проступка, то есть ..., работодатель имеет право применить следующие **дисциплинарные взыскания**:

- 1) замечание;
- 2) выговор;
- 3) увольнение по соответствующим основаниям.

....

К дисциплинарным взысканиям, в частности, относится ....

Не допускается применение ....

### РЕКОМЕНДАЦИЯ!

В случае если Вы сомневаетесь, как классифицировать тот или иной поступок или нарушение работника, ....

При наложении дисциплинарного взыскания **должны учитываться** ....

### Необходимость требовать объяснения от работника

До применения дисциплинарного взыскания работодатель должен затребовать от работника письменное объяснение. Если по истечении **двух рабочих дней** указанное объяснение работником не предоставлено, то составляется соответствующий акт.

Непредоставление работником объяснения не является препятствием для применения дисциплинарного взыскания.

Дисциплинарное взыскание применяется не позднее ..., не считая времени ....

Дисциплинарное взыскание не может быть применено позднее ....

За **каждый дисциплинарный проступок** может быть применено только одно дисциплинарное взыскание.

### Документы, необходимые для наложения дисциплинарного взыскания

....

Если работник отказывается ....

Дисциплинарное взыскание может быть ....

Если **в течение года** со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию, то он считается не имеющим дисциплинарного взыскания.



Работодатель до истечения года со дня применения дисциплинарного взыскания имеет право снять его с работника по собственной инициативе, просьбе самого работника, ходатайству его непосредственного руководителя или представительного органа работников.

# Основы трудового права для руководителя

## 15. Общие основания прекращения трудового договора (ст.... ТК РФ)

Основаниями прекращения трудового договора являются:

1) ... (статья ... ТК РФ);

Трудовой договор может быть в любое время расторгнут по ....

2) **Истечение срока трудового договора** (статья ... ТК РФ), за исключением случаев, когда ...;

Срочный трудовой договор прекращается с истечением .... О прекращении трудового договора в связи с ....

Трудовой договор, заключенный на время выполнения ....

Трудовой договор, заключенный на время исполнения обязанностей ....

3) **Расторжение трудового договора по инициативе работника (по собственному желанию)** (статья ... ТК РФ);

Работник имеет право расторгнуть трудовой договор, предупредив об этом работодателя в письменной форме не позднее чем за две недели, если иной срок не установлен настоящим Кодексом или иным федеральным законом. Течение указанного срока начинается на следующий день после получения работодателем заявления работника об увольнении.

По соглашению между работником и работодателем трудовой договор может быть ....

В случаях, когда заявление ....

До истечения срока предупреждения об увольнении работник **имеет право ....**

По истечении срока предупреждения об увольнении работник имеет право ....

Если по истечении срока предупреждения об увольнении ....

4) **Расторжение трудового договора по инициативе работодателя** (статьи ... и ... ТК РФ);

Трудовой договор может быть расторгнут работодателем в случаях:

1) ...;

2) ...;

3) ...;

4) ...;

5) ...;

6) однократного грубого нарушения работником трудовых обязанностей:

а) **прогула**, то есть отсутствия на рабочем месте без уважительных причин в течение всего рабочего дня (смены), независимо от его (ее) продолжительности, а также в случае отсутствия на рабочем месте без уважительных причин более четырех часов подряд в течение рабочего дня (смены);

б) появления работника на работе (на своем рабочем месте либо на территории организации - работодателя или объекта, где по поручению работодателя работник должен выполнять трудовую функцию) в **состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения**;

- в) *разглашения охраняемой законом тайны* (государственной, коммерческой, служебной и иной), ставшей известной работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей, в том числе разглашения персональных данных другого работника;
- г) совершения по месту работы *хищения* (в том числе мелкого) чужого имущества, *растраты, умышленного его уничтожения или повреждения*, установленных вступившим в законную силу приговором суда или постановлением судьи, органа, должностного лица, уполномоченных рассматривать дела об административных правонарушениях;
- д) установленного комиссией по охране труда или уполномоченным по охране труда *нарушения работником требований охраны труда*, если это нарушение повлекло за собой тяжкие последствия (несчастный случай на производстве, авария, катастрофа) либо заведомо создавало реальную угрозу наступления таких последствий;
- 7) совершения ...;
- 7.1) неприятия работником ...;
- 8) совершения работником, выполняющим ...;
- 9) принятия необоснованного решения ...;
- 10) однократного грубого нарушения руководителем ...;
- 11) представления работником работодателю ...;
- 12) предусмотренных трудовым договором ...;

**Порядок проведения аттестации** (см. пункт 3) устанавливается ....

Увольнение по основанию, предусмотренному ...

В случае прекращения деятельности филиала, ....

Увольнение работника по основанию, предусмотренному ....

**Не допускается увольнение работника по ....**

- 5) **Перевод работника ...;**
- 6) **Отказ работника от ...;**
- 7) **Отказ работника от ...;**
- 8) **Отказ работника от перевода ...;**
- 9) **Отказ работника от ...;**
- 10) **Обстоятельства, ...;**
- 11) **Нарушение ....**

Трудовой договор прекращается в следующих случаях:

- ...;

- ...;

- ...;

- ...

- ...;

Если нарушение ....

## Основы трудового права для руководителя

---

### 16. **Общий порядок оформления прекращения трудового договора** (ст... ТК РФ)

Прекращение трудового договора оформляется приказом (распоряжением) работодателя.

С приказом (распоряжением) работодателя о прекращении трудового договора работник должен быть ознакомлен под роспись. По требованию работника работодатель обязан ....

В случае, когда приказ (распоряжение) о прекращении трудового договора невозможно ....

Днем прекращения трудового договора во всех случаях является ....

В день прекращения трудового договора работодатель обязан ....

....

В случае, когда ....

# Административная ответственность

---

Виды возможных нарушений, за которые предусмотрена **административная ответственность** руководителя:

1. Нарушение трудового законодательства;
2. Нарушение ...;
3. Нарушение ..;
4. Продажа ...;
5. ...;
6. Нарушение прав потребителей;
7. Незаконное использование ...;
8. Нарушение правил ...;
9. Нарушение продавцом требований технических регламентов;
10. Нарушение порядка реализации ...;
11. Нарушение порядка ...;
12. ....;
13. Воспрепятствование ...;
14. Невыполнение в срок ...;
15. Непредставление ...;
16. Нарушение требований ....

# Административная ответственность

## 1. Административная ответственность директоров магазинов за нарушение трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права (статья ...КоАП РФ)

Нарушение трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до пяти тысяч рублей.

Первичное нарушение трудового законодательства	Предупреждение! или Штраф 1 000 – 5 000 рублей
--	--

Совершение повторного аналогичного административного правонарушения тем же лицом влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей или дисквалификацию на срок от одного года до трех лет.

Повторное нарушение трудового законодательства	Штраф 10 000 – 20 000 рублей или Дисквалификация от 1 до 3-х лет!
--	---

Фактическое допущение к работе лицом, не уполномоченным на это работодателем, в случае, если работодатель или его уполномоченный на это представитель отказывается признать отношения, возникшие между лицом, фактически допущенным к работе, и данным работодателем, трудовыми отношениями (не заключает с лицом, фактически допущенным к работе, трудовой договор) влечет наложение административного штрафа на должностных лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Уклонение от оформления или ненадлежащее оформление трудового договора либо заключение гражданско-правового договора, фактически регулирующего трудовые отношения между работником и работодателем, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Отказ заключать трудовой договор (или его ненадлежащее оформление) с сотрудником, фактически допущенным к работе	Штраф 10 000 – 20 000 рублей!
--	-------------------------------

# Административная ответственность

---

## 2. Административная ответственность директоров магазинов за нарушение ... (статья ... КоАП РФ)

### Нарушение ...

...	Предупреждение! <i>или</i> Штраф 2 000 – 5 000 рублей
-----	---

### Нарушение ...

...	Предупреждение! <i>или</i> Штраф 5 000 – 10 000 рублей
-----	--

### Допуск ...

...	Штраф 15 000 – 25 000 рублей!
-----	-------------------------------

...	Штраф 20 000 – 30 000 рублей!
-----	-------------------------------

<u>Повторное совершение</u> вышеуказанных правонарушений лицом, ранее подвергнутому наказанию за аналогичное нарушение	Штраф 30 000 – 40 000 рублей <i>или</i> Дисквалификация от 1 до 3-х лет!
--	--

# Административная ответственность

---

## 3. Административная ответственность директоров магазинов за нарушение установленного ... (статья ... КоАП РФ)

Нарушение ....

Неправильное ...	Штраф 20 000 – 30 000 рублей!
------------------	-------------------------------

...

<u>Повторное совершение</u> вышеуказанного правонарушения лицом, ранее подвергнутому наказанию за аналогичное нарушение	Штраф 40 000 – 50 000 рублей <i>или</i> Дисквалификация от 1 до 3-х лет!
---	--



# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...

Нарушение ...

Предупреждение

*или*

Штраф 1000 – 3000 рублей!

# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...



# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...

# Административная ответственность

---

...