

Беседа о защите прав потребителей

«Покупатель всегда прав!» это утверждение закрепилось в речи, и при любом конфликте с продавцом потребители им пользуются. Но это совсем не так! Более того, не любой товар можно вернуть продавцу. Поэтому каждому из нас важно знать о наших правах — правах потребителя. В настоящее время действует Федеральный закон "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 года, который регулирует отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей. Данный закон действует при одном условии: приобретаться или использоваться товары (работы, услуги) должны исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Какие есть права у потребителя в случае приобретения товара с недостатками?

Ст. 18 Закона указывает на последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества. Однако в преамбуле к закону и тексте статьи не разъясняется, что подразумевается под "ненадлежащим качеством" товара. Поэтому можно предположить, что это товар, в котором есть недостатки или существенные недостатки. Недостатки могут быть двух типов: явные, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и скрытые, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

Если продавец указал потребителю на явные и скрытые недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться положениями ст. 18 закона.

Если же потребитель приобрел товар ненадлежащего качества и это не было оговорено продавцом, он имеет право по своему выбору предъявить одно из нижеуказанных требований:

1. безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
2. соразмерного уменьшения покупной цены;
3. замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
4. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула);
5. расторжение договора купли-продажи.

Также потребитель может потребовать полного возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

Что касается технически сложных товаров, потребитель имеет право предъявить продавцу только требования, указанные под цифрой 1 и 2. Остальные же требования потребитель предъявляет только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Что относится к технически сложным товарам?

В Постановлении Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 приведен перечень таких вещей:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

Какие сроки установлены для предъявления требования о недостатках товара?

В соответствии со ст. 19 Закона о защите прав потребителей в случае обнаружения недостатков в товаре потребитель вправе предъявить свои требования к продавцу в течение гарантийного срока или срока годности. Все эти сроки устанавливаются изготовителем или исполнителем:

- ✓ срок годности (устанавливается на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и иные подобные товары) — в обязательном порядке;
- ✓ срок службы — в обязательном порядке, только если по его истечении продукция может представлять опасность, в остальных случаях — добровольно;
- ✓ гарантийный срок — только добровольно.

Если недостатки в товаре обнаружены потребителем в течение гарантийного срока, то бремя доказывания факта возникновения недостатков после передачи товара потребителю лежит на продавце.

А что, если для купленного товара гарантийный срок или срок годности не установлен?

В этом случае потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Можно ли обменять товар надлежащего качества?

Ст. 25 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, в случае: если товар не подошел ему по

форме, габаритам, расцветке, размеру, фасону либо по иным причинам. Однако не все виды непродовольственного товара надлежащего качества подлежат обмену.

Перечень этих товаров утверждается Правительством РФ.

В него входят:

- ✓ изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней;
- ✓ ткани из всех волокон и другие метражные товары (ленты, тесьма, кружева и др.);
- ✓ бельевой трикотаж для взрослых и детей;
- ✓ купальники, плавки;
- ✓ трусы для взрослых и детей, в том числе и спортивные;
- ✓ белье для новорожденных и ясельного возраста;
- ✓ белье постельное;
- ✓ предметы женского туалета;
- ✓ чулочно-носочные изделия;
- ✓ штучные текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца и др.);
- ✓ парфюмерно-косметические товары;
- ✓ товары бытовой химии;
- ✓ изделия из пластмассы

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 дней (не считая дня его покупки). Если товар необходимо установить, подключить, то этот срок (14 дней) исчисляется со следующего дня после осуществления этих действий.

Продавец должен обменять товар, если:

- ✓ товар не был в употреблении;
- ✓ сохранен его товарный вид, потребительские свойства;
- ✓ сохранены пломбы, фабричные ярлыки;
- ✓ у потребителя есть товарный или кассовый чек на товар.

Обязан ли продавец обменять товар или вернуть деньги за возврат товара, если нет чека?

Бытует мнение, что вернуть товар без кассового чека невозможно, но это не так. На вопрос нужен ли чек при возврате товара надлежащего или ненадлежащего качества, прямо отвечает п. 5 ст. 18 Закона о правах потребителей № 2300-1 от 07.02.1992: отсутствие чека, а равно иного подтверждающего покупку документа, основанием для отказа требованиям покупателя не является.

Оплачивая покупку, покупатель должен получить от продавца кассовый чек. Это учетный документ, распечатываемый посредством ККТ, подтверждающий факт передачи

денег за товар. При использовании онлайн-ККТ чек может не только распечатываться, но и передаваться на электронную почту покупателя по его запросу. Обязанность продавца выдавать чек за покупку установлена п. 2 ст. 5 Закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ.

Кроме ККТ-чека, оплату можно подтвердить товарным чеком, квитанцией или иным документом, выданным продавцом.

Подтвердить покупку может отметка продавца в прилагаемой к товару технической документации, гарантийных документах и т.п (приказ МАП РФ от 20.05.1998 № 160).

Безналичную оплату товара банковской картой можно подтвердить с помощью выписки банка (постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).

При утере, или утрате чека, подтвердить заключение договора розничной купли-продажи, то есть приобретение товара покупателем, могут и свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ).

Все магазины ведут учет продаж, можно запросить информацию у продавцов, кроме того можно потребовать, чтобы магазин нашел запись с камер видеонаблюдения, на которой запечатлен момент покупки.

Какие документы может требовать продавец?

Чтобы получить обратно деньги, уплаченные за возвращаемый товар, покупатель должен передать продавцу свое заявление о возврате. В тексте заявления, кроме личных данных, причин возврата товара и суммы возврата, следует обязательно указать, что кассовый чек, подтверждающий покупку, отсутствует.

При возврате денег за товар продавец имеет право запросить у покупателя документ, удостоверяющий его личность, чтобы сверить данные, указанные в заявлении.

Заявление на возврат товара без чека визируется руководителем компании, торговой точки, управляющим магазином и т.п., что означает согласие на возврат денег покупателю.

При возврате товара покупатель подает заявление в администрацию магазина, где совершил покупку. В заявлении указывается:

- ✓ Наименование и реквизиты магазина;
- ✓ Личные данные покупателя, адрес и контактный телефон;
- ✓ В содержании описывается приобретенный товар, дата его покупки;
- ✓ Изъяны товара и даты, когда они были обнаружены;
- ✓ Полная стоимость товара;
- ✓ Что чек на товар был утерян;
- ✓ Дата документа и подпись.

Важно! При наличии свидетелей, которые присутствовали во время покупки товара и могут это подтвердить, в заявление указываются сведения о них.

В какой срок должны вернуть деньги за возврат товара?

Продавец обязан вернуть деньги за товар в течение 10 дней со дня предъявления претензии. За каждый день задержки он должен будет заплатить неустойку в размере 1% от цены товара (ст 22. Закона N 2300-1)

Что делать если продавец отказывается возвращать деньги или обменивать товар?

Куда можно обжаловать действия продавца?

Есть два варианта: решить конфликт на месте или обратиться в контрольно-надзорные органы.

- 1) Вызовите администратора торговой точки и попробуйте решить проблему с ним. Возможно, руководитель среднего звена пойдет вам навстречу, не желая доводить конфликт до вышестоящего начальства. Если решить вопрос не удалось, требуйте

жалобную книгу. Она должна быть у любой торговой точки. Если сотрудники магазина отказываются предоставить книгу, можно пригрозить им обращением в Роспотребнадзор. В начале книги (на титульной или первой странице) обратите внимание на контактные телефоны дирекции магазина и надзорных органов. Изложите суть проблемы в книге.

- 2) Спустя пять дней снова посетите магазин, возьмите книгу жалоб и предложений и откройте страницу с вашим сообщением. На его обратной стороне должен быть ответ администрации торгового пункта о мерах, принятых для устранения нарушения. Также руководство магазина может попросить на это дополнительное время (не более 15 дней в соответствии с законом “О защите прав потребителей”).
- 3) Если все сроки прошли, а ваши требования так и не были удовлетворены, то переходите ко второму варианту

С жалобой на действия продавца можно обратиться в федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей. Таковым является Роспотребнадзор.

Подготовьте несколько экземпляров вашей жалобы. Желательно почитать законы перед этим, чтобы текст был более серьезным и демонстрировал ваше понимание ситуации. Обязательно упомяните, что магазин не отреагировал на вашу претензию в книге жалоб. Одну копию отнесите в магазин, где ее обязаны принять. На второй сотрудник торговой точки должен поставить подпись и печать организации, свидетельствующие о том, что ваша жалоба в письменном виде была принята. Этот экземпляр вы оставляете у себя. По одной жалобе отнесите в местное отделение Роспотребнадзора. Вам должны вручить уведомление о том, что ваша жалоба принята к рассмотрению. Это может быть отрывной бланк или ксерокопия обращения с печатью организации. На принятие мер по защите прав всем адресатам вашей жалобы отводится месяц. В течение этого срока они должны сообщить вам, что было предпринято в отношении торговой точки. Если местные надзорные органы отнеслись к обращению спустя рукава, смело обращайтесь в Федеральную службу Роспотребнадзор. Это легко сделать в режиме онлайн на официальном сайте структур.

В случае, когда нарушены права гражданина при заказе, приобретении или использовании им товаров (работ, услуг) и не восстановлены во внесудебном порядке, гражданин (потребитель) имеет право обратиться в суд за их защитой (п.1 ст. 17 Закона № 2300-1) Так, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд (п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей; ч. 7 ст. 29 ГПК РФ):

- ✓ нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, его жительства;
- ✓ жительства или пребывания истца;
- ✓ заключения или исполнения договора.

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 50 000 руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ).

Досудебная подача претензии об устранении нарушений прав потребителя в сферах розничной торговли, общественного питания и бытовых услуг по общему правилу не обязательна, кроме случаев закрепления данного условия договором между потребителем и ответчиком.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины. Однако данное правило действует не всегда. Если сумма иска превышает 1 000 000 рублей, в этом случае потребитель уплачивает государственную пошлину.

Если нарушитель не удовлетворил законные претензии, предъявленные до обращения в суд, с него взыскивается штраф в размере 50% от присужденной судом суммы. При этом заявлять требование о взыскании данного штрафа в исковом заявлении не обязательно (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17)