

ВАШИ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Михаил Руинберг

Михаил Руинберг

Ваши права потребителя

«Издательские решения»

Руинберг М.

Ваши права потребителя / М. Руинберг — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-859162-4

От покупки телефона до похода в ресторан, медицинской помощи мы всегда незримо сталкиваемся с областями права. Можно ли вернуть средства за продукты? Что, если в ресторане у вас закончатся деньги, и кто виноват, если у вас украли сбережения с банковской карты? Искать ответы на многие эти вопросы самостоятельно в многочисленных законах у нас просто нет времени. Эта книга впервые поможет разобраться в них быстро, следуя за примерами и инфографикой.

ISBN 978-5-44-859162-4

© Руинберг М.
© Издательские решения

Содержание

Вступительное слово	6
Глава 1. Приобретение товаров	8
Вопрос 1. Права покупателя после приобретения товара	9
Вопрос 2. Гарантия на товар	16
Вопрос 3. Сроки рассмотрения требований потребителей	19
Вопрос 4. Претензия	20
Конец ознакомительного фрагмента.	23

Ваши права потребителя

Михаил Руинберг

Книжные иллюстрации подготовлены с помощью ресурса www.freepik.com.

© Михаил Руинберг, 2017

ISBN 978-5-4485-9162-4

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero



Вступительное слово

Итак, вы держите в руках мою книгу. Прежде чем прочесть её, позвольте рассказать, что же это.

В наше и без того нелегкое время профессии, связанные с юриспруденцией и медициной традиционно считаются сложными науками. Существует определенное социальное «табу» на любое взаимодействие с ними. Бесспорен и логичен тот факт, что проводить сложные медицинские операции на себе самостоятельно не стоит, как и не стоит вступать в сложный судебный процесс без соответствующего образования или помощи специалиста.

Но, право и законодательство как таковое, равно как и медицина, были созданы человечеством, для того чтобы облегчить жизнь «хомо сапиенса» и его общества. Сделать её здоровее, упорядочить. И оттого являются куда более близкими нам, чем атомная физика или высшая математика. И равно как мы впитываем в себя с детства основы базовых медицинских навыков: чистить зубы и соблюдать гигиену, не употреблять в пищу испорченные продукты, оказывать первую помощь, точно так же было бы логично впитывать в себя и правовую составляющую нашего мира и быта, создающего его.

Закон это наши права и обязанности, наши возможности к защите и нападению. Под нападением здесь я имею в виду возможность призвать к ответу тех, кто его нарушает. И обладать хотя бы минимальными знаниями своих законных прав выглядит логичным и необходимым нам в нашей ежедневной жизни. Но тем не менее, мало кто знает наизусть права человека, закрепленные в конституции, скорее всего это окажется мой коллега, чем представитель любой другой профессии. И далеко не все мои коллеги знают этот предмет ещё более детально. Но тем не менее, каждый из нас с легкостью предложит на выбор несколько вариантов – если его спросить, а где можно купить экземпляра Конституции. Что же, таково современное общество потребления. И я бы хотел начать именно с этого...

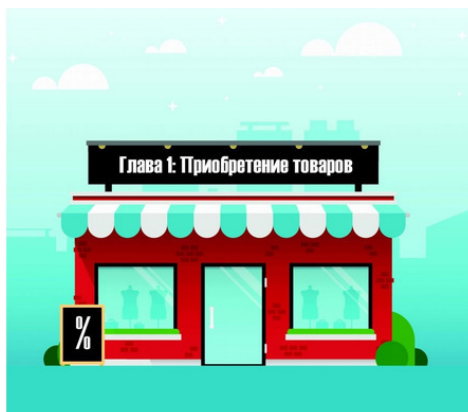
В этой книге я постараюсь изложить ваши права потребителя, «убив одновременно двух зайцев». Прежде всего я хотел создать произведение доступное для любого человека, любой профессии, склада ума и опыта. Поэтому весь материал изложен максимально доступно и емко. Так же я постарался сосредоточиться на том, чтобы после прочтения, вы смогли действительно запомнить что-то полезное на продолжительное время. В книге отдельно выделена вся важная информация. Термины дополнены визуальными образами. Все это составляет цельное, яркое произведение позволяющее легко запомнить полезную информацию.

«Второй заяц» – это профессионализм. В ваших руках ни в коем случае не очередное «пособие» или «руководство для чайников». Да, у нас зачастую просто не хватает времени чтобы изучать материал досконально. «Нет смысла становится юристом ради одного дела», как однажды сказал мне один из моих клиентов. Но разве это значит что подаваемая вам информация должна быть низкого качества? Наоборот, здесь собрано всё самое ценное, и этой информации будет достаточно чтобы быстро и полно вникнуть в любой из обсуждаемых вопросов. В тексте изобилуют нормы законодательства: если вам нужно больше информации вы сможете быстро найти статью и комментарий к ней, подобрана практика судебных решений: «вбив» в поисковике номер дела, вы с легкостью прочитаете «кейс», сравните его с вашим.

В итоге, вы держите в руках уникальное издание прав потребителей, написанное совсем другим языком и для совсем другого поколения, здесь Вы получаете готовое решение, вместо

нудного и объемистого учебника по гражданскому праву, сохраняя потенциал для самостоятельного изучения своих прав и действительно важную информацию.

Глава 1. Приобретение товаров



Вопрос 1. Права покупателя после приобретения товара

Товарно-денежные отношения, возникающие при приобретении товаров, зачастую заканчиваются ситуацией, когда покупатель хочет вернуть или обменять товар. В этом разделе мы обсудим, какими правами обладает каждый покупатель в отношении приобретенного товара и при каких условиях.



Непродовольственный товар надлежащего качества

Вы вправе обменять непродовольственный товар, даже если он хорошего качества, на аналогичный, в случае, если он не подошел по форме/габаритам/ фасону/ цвету/размеру/ комплектации (п. 1 ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г.), при этом срок на обмен составляет **14** дней, не считая самой даты покупки. Такой товар подлежит обмену, если он сохранил свои потребительские свойства (либо не использовался вообще) и товарный вид (аккуратная упаковка, пломбы, фабричные ярлыки и т.д.). Если Вы обратились к продавцу с просьбой произвести обмен, а у продавца не оказалось аналогичного товара, то Вы имеете право потребовать вернуть деньги, сдав при этом товар обратно. Если необходимо проверить его качество – то продавец имеет право обменять или принять товар обратно по истечении 20 дней либо по договоренности.

Существует список товаров надлежащего качества (без брака), которые не подлежат возврату и обмену.

Этот список закреплен Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55. Советуем ознакомиться с ним для того, чтобы в дальнейшем иметь представление о своих правах и о законности требований со стороны Продавца:

1. Товары для предупреждения и лечения заболеваний в условиях домашнего применения, медицинские приборы, лекарства,
2. Изделия для соблюдения личной гигиены,
3. Парфюмерия и косметика,
4. Товары на отрез (ткани, тесьма, кружево); электрика: кабели, провода, шнуры; товары для ремонта, строительства и отделки, продаваемые на метраж,
5. Швейные принадлежности и трикотажные изделия, колготки, чулки, носки,
6. Тара и материалы из полимеров, для хранения продуктов питания,
7. Чистящие, моющие средства, прочая бытовая химия, пестициды, удобрения, химические мелиоранты, кормовые добавки,
8. Мебельные гарнитуры и комплекты для бытового использования,
9. Ювелирные украшения из драгоценных/полудрагоценных металлов/драгоценных камней,

10. Транспортные средства – автомобили, мотоциклы, прицепы, техника для сельхозработ; плавательные средства,

11. Технически сложные товары, которые имеют гарантийный срок (вся электроника и вычислительная техника, включая телефоны, фотоаппараты, электронные музыкальные инструменты, любые часы и т.д.),

12. Огнестрельное оружие и боеприпасы нему,

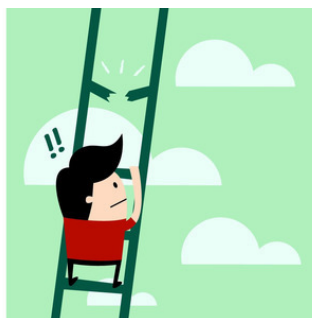
13. Домашние животные и все виды растений,

14. Типографские издания: книги, альбомы, карты, календари, выпускаемые одним тиражом.

Полный перечень данных товаров, приведенных в Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55, Вы сможете найти в разделе «Документы».

Указанный список учитывает товары, возврат которых, напомним, допускается исключительно в случае брака, дефекта или повреждения. В целом, при изучении перечня становятся очевидным, исходя из чего на них не распространяется право на возврат, то есть причины включения в него именно этих потребительских товаров. Очень многие товары не подлежат перепродаже хотя бы из соображений гигиены (белье, носки, посуда, зубные щетки и пр.). Другие товары, к примеру, бытовая химия, могут иметь ограничения на продажу, срок годности и строгие условия хранения (неизвестно, как Вы хранили их до тех пор, пока не решили вернуть). Оружие само по себе ограничено в обороте. Мебель, автомобили и станки вызывают огромное количество неудобств и затрат для продавца, таких, как тщательная проверка возвращаемого товара, его переоформление, установка и т. д.

Следует признать, что данный список невозвратных товаров абсолютно логичен и соблюдает интересы не только продавца, но также последующих потребителей. Законодательство в этих случаях старается защитить обе стороны. Поставьте себя на место продавца или следующего покупателя возвращенного товара, и тогда не возникнет вопроса, почему нет возможности сдать такой товар, как, к примеру, зубная щетка, таблетки, помада или носки.



Товары ненадлежащего качества

В случае приобретения товара **ненадлежащего** качества (с браком, дефектами, повреждениями), такой товар на усмотрение покупателя подлежит обмену или возврату (п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г., N 2300—1). Следует пристальное внимание уделить данному факту, он является основополагающим при разрешении подавляющего большинства споров; руководствуясь этим правом, каждый покупатель имеет все шансы благополучно разрешить большинство возникших прецедентов. Здесь в первую очередь учитываются права приобретателя и его возможность (невозможность) воспользоваться потребительскими свойствами проданного товара. В этом разделе чуть ниже мы более основательно изучим и опишем процедуру возврата и обмена некачественного товара.

Пока что уточним сроки, в рамках которых возможен возврат: если товар на гарантии, то вернуть его можно в течение всего гарантийного срока, если товар гарантийного срока не имеет или не предусматривает – претензии принимаются в течение **2-х** лет с момента приобретения. В отношении товара с гарантийным сроком менее двух лет срок может быть продлен, но только в случае, если Вы можете доказать, что Вашей ответственности в поломке/возникновении дефекта нет.

Как поступать, если все-таки попался товар ненадлежащего качества?



Обратимся к статье 18 закона «О защите прав потребителей», в которой права покупателя описываются более детально. В случае обнаружения дефектов товара Вы имеете право:

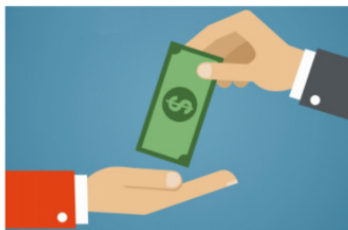
1. Потребовать замены товара на аналогичный без дефектов (та же модель/артикул/фирма).

2. Потребовать замены на аналогичный товар другой модели/артикула с соответствующим пересчетом стоимости покупки. Под аналогичным товаром подразумевается товар, который обладает такими же характеристиками и свойствами, то есть, к примеру, замену ковра возможно произвести только на аналогичный ковер того же или иного производителя. Перерасчет стоимости покупки подразумевает, что если товар на замену стоит дешевле, то Вам обязаны вернуть разницу, а если дороже – то доплатить придется Вам.

Еще пример: Вами куплена мультиварка, в которой заявленным свойством является работа таймера при приготовлении пищи. Она может быть возвращена по причине несрабатывания таймера, при этом наличие царапины на корпусе не является причиной для отказа (сохранность товарного вида в этом случае не является обязательным условием), как не является основанием для отказа в обмене или возврате денег, и отсутствие чека, хотя мы и призывали к обратному, но только в том случае, если покупатель может подтвердить покупку другим способом – привлечь свидетеля, предъявить характерную упаковку. Если продавец не может заменить мультиварку на аналогичную, то покупатель вправе выбрать другую. Нужно понимать, что выбрать хлебопечку или йогуртницу взамен мультиварки не получится, продавец как уже было сказано выше, меняет товар на аналог с доплатой – Вашей или его.

3. Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены. Например, выпала кнопка на клавиатуре – Вы можете потребовать уменьшить стоимость клавиатуры. Единственная трудность, которая может возникнуть – это оценка того, на сколько произошло уменьшение стоимости товара при подобном мелком недостатке.

Такая ситуация менее распространена, обычно продавец в этом случае предлагает или вернуть деньги, или отказывает. Но клиентоориентированность в нашей стране уже давно не пустой звук – продавец всё чаще предлагает в качестве компенсации скидку или купон определенного номинала, который Вы можете реализовать в его магазине при следующей покупке, либо подарок – в нашем случае это может быть мышь или, если поломка незначительна, батарейки для беспроводной клавиатуры.



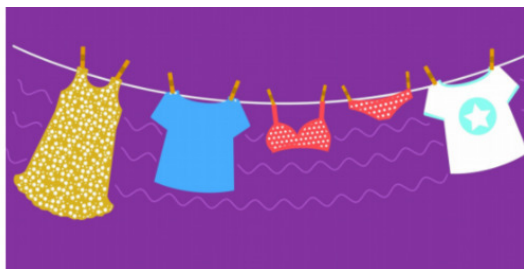
4. Потребовать незамедлительно и безвозмездно устранить недостаток товара или возместить расходы на его исправление. Другими словами, если Вы заменили выпавшую кнопку на клавиатуре, то необходимо прислать продавцу подтверждение понесенных Вами расходов и потребовать их компенсации (последовательность действий будет описана далее).

Кратко рассмотрим эту ситуацию на примере поломки смартфона. Вы приносите телефон с жалобой на то, что он не заряжается и выключается во время разговора, пишете заявление на недостатки в работе аппарата. Производитель за свой счет меняет, к примеру плату и разъем зарядного устройства, согласовав с Вами срок. Тут важно понимать, что детали не всегда есть в наличии и сервисная служба может предложить Вам подождать запасную часть пару недель – их просьба обоснована (на срок до 45 дней). И самое важное, если нерабочее состояние телефона обусловлено Вашими действиями – уронили в грязь, намочили, стукнули об угол, – замена деталей и ремонт будут уже за Ваш счет. Этот вариант может пересекаться со следующим пунктом.

5. Отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Обращаем Ваше внимание, что по требованию продавца и за его счет необходимо возвратить товар с недостатками (не стоит удерживать у себя товар, даже если он бракованный, особенно если уже был произведен возврат денежных средств). В случае со смартфоном из предыдущего пункта, его можно вернуть и получить деньги назад.

6. В дополнение ко всему, у Вас есть право (помимо предписанного возврата денег за товар) на полное возмещение убытков, понесенных вследствие продажи Вам товара ненадлежащего качества. При этом Вам обязательно потребуется документально подтвердить понесенные Вами затраты.

Самый простой пример, когда в результате эксплуатации товара был нанесен вред Вашему имуществу – стиральная машина при первом запуске вышла из строя, дала течь и залила Вас и Ваших соседей снизу. Продавец помимо возврата стоимости стиральной машины обязан возместить ущерб. Обычно он очень неохотно идет на это, поэтому важно перед обращением в суд провести экспертизу, в которой проследить за формулировками – эксперт, который укажет, что стиральная машинка вышла из строя, должен уточнить – поломка произошла в результате заводского брака, или неправильной эксплуатации пользователя? И даже в этом случае – если неправильная эксплуатация имела место быть, стоит открыть инструкцию/техпаспорт к товару и если там нет информации, что стиральную машинку нужно загружать не менее определённого объема, а именно это и привело к течи, то сослаться на то, что «Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации».



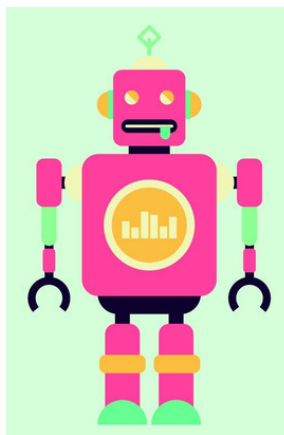
Кстати, о стирке!

Стиральная машина относится к **технически сложным товарам**, о которых бы хотелось рассказать отдельно. Они перечислены в Постановлении Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г., №924, ред. от 17.09.2016 г.:

1. Летательные аппараты (самолеты, вертолеты),
2. Транспорт для дорог общего пользования (легковые автомобили, мотоциклы, мотороллеры),
3. Оборудование для сельхозработ (тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы),
4. Транспортные средства для передвижения по снегу (снегоходы),
5. Плавсредства (суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты),



6. Навигаторы, оборудование беспроводной связи повседневного использования,
7. Компьютерное оборудование (системные блоки, компьютеры, включая ноутбуки),
8. МФУ (лазерные и струйные), 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, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой,
13. Часы (все виды), электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями,
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).



В случае обнаружения недостатков в технически сложном товаре, Вы имеете право отказаться от него и потребовать возврата оплаченной суммы либо потребовать замены товара на полностью идентичный ему (та же модель/артикул) или же на аналогичный товар другой марки (модели/артикула) в течение 15 дней со дня приобретения Вами товара.

Под недостатком в технически сложном товаре подразумевается любая мелочь – не нажимается кнопка, разбит один пиксель на экране, царапина на корпусе и т. д.

По истечении 15 дней после подачи требования на замену товара будут удовлетворены со стороны продавца в том случае, если:

- обнаружены существенные недостатки товара, то есть недостатки, которые не позволяют нормально использовать технически сложный товар (например, не показывает половина экрана, не работает терморегулятор в плите, приобретенный телефон не включается или не заряжается и т.д.);

- нарушены установленные сроки устранения выявленных недостатков товара; как правило, минимальный и необходимый срок на устранение определен продавцом в письменной форме, но не должен составлять более 45 дней (это случаи, когда телефон ломается и проводит в ремонте (в ожидании запасных частей), длительный срок, отсутствует мастер, который может решить вопрос с выключающимся таймером в микроволновой печи);

- Вы не можете использовать товар в течение каждого года гарантийного срока, в совокупности более чем 30 дней, вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Иначе говоря, если Вы несколько раз сдавали телефон в ремонт вследствие его регулярных поломок, при возникновении необходимости очередного ремонта – вместо этого Вы можете потребовать возврата денег за товар.

Заявление на возврат или обмен товара можно подавать в произвольной форме. Образцы таких заявлений Вы можете найти в разделе «**Документы**».

Подведем итог:

возврат **качественного** товара возможен в течение 14 дней при соблюдении следующих условий:

- его нет в вышеуказанном ограничительном списке;
- основание для возврата – несоответствие по размеру, цвету, фасону, и т.д.;
- не прошло 14 дней со времени покупки;
- сохранен товарный вид (упаковка, пломбы, ярлыки), нет следов носки (например, стертая подошва у обуви).

возврат **некачественного** товара возможен с учетом некоторых правил:

- заводской брак (невозможно воспользоваться потребительскими свойствами проданного товара, при этом Вашей вины в этом нет);
- в течение гарантийного срока (либо в течение 2-х лет),
- если товар технически сложный – при любом дефекте в течение 15ти дней, позднее – если нельзя полноценно использовать товар, либо затянулся ремонт, либо если прибор постоянно ломается и из-за этого не используется больше 30 дней.



Судебная практика:

Решение по делу 2—4326/2017 от 17.05.2017, Кировский районный суд г. Саратова.
Мобильный телефон перестал включаться, возврат.

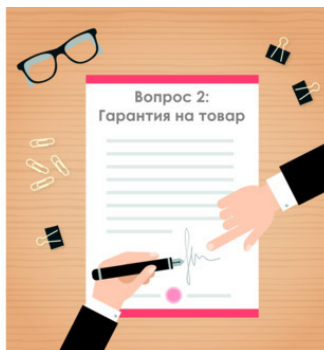
Решение по делу 2—1184/2016 от 22.09.2016 г., Свердловский районный суд г. Красноярска.

Отказ в защите прав потребителя, суть дела в недостатках коробки переключения передач нового автомобиля.

Дело №2—2377/10—2017 от 1 июня 2017 года, Ленинский районный суд города Курска.
Не выполнены обязательства продавца мебели по изготовлению и поставке.

Дело №2—2382/10—2017 от 31 мая 2017 года, Ленинский районный суд города Курска.
Отказ от постельного белья, из-за сложных условий стирки и ухода, иск не удовлетворен.

Вопрос 2. Гарантия на товар



Гарантия – это особый способ облегчить жизнь приобретателю товара, и, кроме того, обязательство каждого продавца принять к возврату товар, в котором были найдены недостатки в течение заранее оговоренного времени, либо осуществить за свой счет ремонт и замену вышедших из строя частей/деталей. Определение конкретного срока гарантии – это право продавца, а не обязательство перед покупателем, поэтому некоторые товары не имеют гарантийного срока. Но это не значит, что некачественные товары без гарантийного срока нельзя вернуть. Итак, мы подошли к рассмотрению вопроса сроков – давайте обсудим возможность возврата товара с гарантийным сроком и без него.

1. Гарантийный срок определен

Вы можете потребовать реализации своего права по замене или возврату товара, рассмотренного выше, к продавцу, в том случае, если в течение обозначенного срока гарантии или срока годности в товаре были обнаружены недостатки, дефекты (п.1, ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»), при этом Вам не придется доказывать наличие брака или причины его возникновения.

2. Гарантийный срок не определен

Если у товара явным образом не определен гарантийный срок или срок годности, тогда требования к производителю/продавцу допустимо предъявлять только в случае, когда недостатки в товаре обнаружены в срок в пределах 2-х лет со дня продажи товара. При этом Законом или Договором Купли-Продажи (абз. 2, п.1, ст.19 Закона «О защите прав потребителей») могут быть установлены более длительные сроки по возврату товара, например, как описано в п. 6 ст.19 Закона «О защите прав потребителей»: «по существенным недостаткам, которые мешают функционированию и использованию товара, можно предъявлять требования и после 2-х лет, в течение срока службы, либо вплоть до 10 лет со дня передачи товара Вам».



При этом Вы своими силами проводите экспертизу сломанного товара, только если абсолютно уверены в том, что Вашей вины в возникновении брака нет (например, по причине неправильного использования или хранения), и возвращаете товар уже по полученным результатам экспертизы. Стоимость такой экспертизы должна быть впоследствии возмещена продавцом, если она докажет наличие заводского брака в товаре.

Таким образом, отличие между наличием гарантийного срока и его отсутствием заключается в том, что продавец может отказать в осуществлении возврата товара без гарантийного срока, пока им не будут получены доказательства того, что не Вы виноваты в возникновении недостатков или дефектов.

Гарантия вступает в силу с момента заключения договора купли-продажи товара. Сопоставив сроки, прошедшие с момента продажи и согласуемые с ними действия, приходим к вводу, что:

– в срок до 14 дней допускается возврат любого товара (качественного или некачественного, независимо от наличия дефектов). Здесь важно учитывать, что есть перечень продукции, которая не подлежит возврату или обозначает особый режим взаимодействия покупателя и продавца. Список закреплен Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55 для товаров без брака. Список, указанный в Постановлении Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г., №924, ред. от 17.09.2016 г. применим для технически сложных товаров.

– в период от двух недель до конца срока гарантии – Вы имеете право требовать от продавца починки или замены своего товара;

– с момента окончания гарантийного срока и до двух лет – в этом случае удастся вернуть или обменять вещь исключительно при подтверждении, что поломка произошла в результате производственного брака или иной вине производителя. В такой ситуации в большинстве случаев возникает спор о праве и появляется необходимость обращения в суд, а до суда – проведения независимой экспертизы.

Условия предоставления гарантии

1. Гарантийный ремонт оборудования проводится при предъявлении клиентом полностью заполненного гарантийного талона.

2. Доставка оборудования, подлежащего гарантийному ремонту, в сервисную службу осуществляется клиентом самостоятельно и за свой счет, если иное не оговорено в дополнительных письменных соглашениях.

3. Гарантийные обязательства не распространяются на материалы и детали, считающиеся расходными в процессе эксплуатации.

Условия прерывания гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства могут быть прерваны в следующих случаях:

1. Несоответствие серийного номера предъявляемого на гарантийное обслуживание оборудования серийному номеру, указанному в гарантийном талоне и/или других письменных соглашениях.

2. Наличие явных или скрытых механических повреждений оборудования, вызванных нарушением правил транспортировки, хранения или эксплуатации.

3. Выявленное в процессе ремонта несоответствие Правилам и условиям эксплуатации, предъявляемым к оборудованию данного типа.

4. Повреждение контрольных этикеток и пломб (если таковые имеются).

5. Наличие внутри корпуса оборудования посторонних предметов, независимо от их природы, если возможность подобного не оговорена в технической документации и Инструкциях по эксплуатации.

6. Отказ оборудования, вызванный воздействием факторов непреодолимой силы и/или действиями третьих лиц.

7. Установка и запуск оборудования несертифицированным персоналом, в случаях, когда участие при установке и запуске квалифицированного персонала прямо оговорено в технической документации или других письменных соглашениях.



Судебная практика:

Дело №2—2550/2017, Определение об утверждении мирового соглашения от 25 мая 2017 года, Октябрьский районный суд г. Мурманска.

Несоответствие телефона заявленным характеристикам: быстрый разряд АКБ, зависание приложений, частая потеря сети.

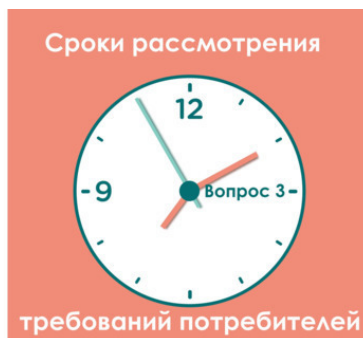
Дело №2-1-2613/2017, Решение от 24 мая 2017 года Энгельский районный суд Саратовской области.

Возврат Iphone 6s с взысканием штрафов и компенсации покупателю.

Заочное решение по делу №2—459/2017 от 23 мая 2017 года №2—459 Альметьевский городской суд Республики Татарстан.

Возврат кухонного гарнитура, из-за нарушения потребительских свойств.

Вопрос 3. Сроки рассмотрения требований потребителей



Продавец обязан рассмотреть и удовлетворить обоснованные Вами требования в следующие сроки:

1. Устранить недостатки товара (произвести ремонт) незамедлительно, то есть в минимально объективный срок, необходимый для их устранения, но не более чем в течение 45 дней с момента предъявления требования по ремонту (п.1 ст.20 Закона «О защите прав потребителей»). Частые отговорки о том, что «детали заказывают», «очередь на ремонт», «работник заболел» и так далее – нарушение сроков, за которые продавец должен нести ответственность.

2. Заменить товар в течение 7 дней с момента предъявления данного требования, а при необходимости дополнительной проверки качества товара – в течение 20 дней с момента предъявления требования по замене товара. Если у продавца в момент предъявления требования по замене отсутствует необходимый для замены товар, то срок замены может быть продлен вплоть до одного месяца (согласно п.1 ст.21 Закона «О защите прав потребителей»).

3. Уменьшить покупную цену товара, возместить расходы на исправление недостатков товара, вернуть уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить убытки, причиненные Вам продажей товара ненадлежащего качества, продавец обязан в течение 10 дней с момента предъявления вышеуказанных требований (согласно ст.22 Закона «О защите прав потребителей»).

Всегда существует возможность письменно договориться о сроках по соглашению сторон, в этом случае Вы сами, договорившись, уточняете сроки взаимодействия с продавцом.

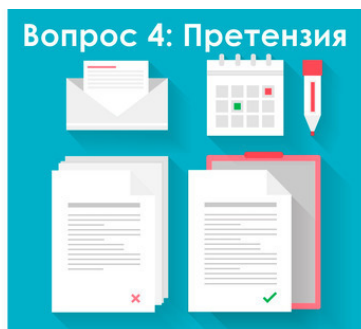
Итак, мы разобрались с правами и сроками по замене товара и возврату денежных средств, уточнили, на что Вы имеете право, и на что стоит обращать внимание на протяжении всего времени взаимодействия с продавцом, если Вы хотите иметь в наличии качественную, а также долго и успешно служащую Вам вещь.

Как правило, продавец осведомлен, в какие сроки и каким образом он должен вам вернуть товар/денежные средства или предложить замену. Но, к сожалению, в наше время недостаточно просто знать свои права, а обращение к продавцу с просьбой вернуть или обменять некачественный товар может не принести результата, несмотря на то, что обе стороны знают предписания закона. **Что же делать в случае, когда недобросовестный продавец игнорирует ваши устные обращения или телефонные звонки?**

Необходимо начинать действовать более обдуманно с юридической точки зрения и последовательно.

Прежде всего, это значит, что вы переходите на письменный способ общения – предъявление **претензии**.

Вопрос 4. Претензия



Претензия – это письменное изложение требований к продавцу в связи с обнаружением недостатков/дефектов в товаре или ненадлежащего исполнения продавцом своих обязательств. Вы можете написать претензию в свободной форме, однако, мы рекомендуем руководствоваться общей схемой построения подобных документов, чтобы не упустить существенных для претензии деталей и дальнейшего разбирательства:

– **В «шапке» претензии** (в самом верху, справа) необходимо указать в адрес кого выставляется претензия:

- наименование организации (ООО или ИП),
- фактический/юридический адрес, ФИО руководителя (если известно).

Информацию о продавце можно найти в чеке/квитанции, поэтому советуем всегда сохранять чеки.

Также адрес продавца, если это юридическое лицо, можно узнать по номеру ИНН (или ОГРН) или по названию организации на официальном сайте ФНС России (<http://egrul.nalog.ru/>). При этом в случае отправки претензии на юридический адрес компании, риски, связанные с неполучением данной претензии, будет нести исключительно продавец. Данный способ предъявления претензии наиболее прост и с юридической точки зрения безопасен для вас, как для потребителя.

Сохраняйте квитанции об отправке письма с претензий по адресу продавца!

– от кого направляется претензия – достаточно указать свои ФИО и адрес для получения ответа на направляемую претензию (не обязательно адрес прописки – любой удобный для вас адрес получения письма). Можно также указать контактный телефон. Если продавец на этом этапе захочет урегулировать дело в досудебном порядке – это несколько ускорит коммуникацию.

Содержание претензии

В самом тексте претензии последовательно отражается следующая информация:

– Когда, где и за какую стоимость был приобретен товар. Также необходимо указать данные документа (дата выдачи, номер), подтверждающего приобретение товара (кассовый/товарный чек). При этом отсутствие чека (иного документа, подтверждающего покупку товара) не является само по себе основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований (п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей»). Но, в таком случае, придется отстаивать свои права другими способами (например, основываясь на показания свидетелей, друзей, которые могли находиться рядом с Вами во время приобретения товара у продавца, а также, к примеру, предъявляя характерную упаковку товара).

– Подробное описание недостатка/дефекта товара, который был обнаружен, или нарушение продавцом своих обязательств (например, нарушение сроков передачи товара/ремонта).

– Правовые нормы, на которые вы ссылаетесь в обоснование своих требований (приводятся перечисленные в данном разделе курса ссылки на Гражданское Законодательство и Законодательство о защите прав потребителей).

– Подробное описание Ваших требований и ожиданий от направления данной претензии в адрес продавца (возврат денежных средств в определенном размере, безвозмездное устранение недостатков, замена некачественного товара (с указанием конкретной модели на ваш выбор) с указанием конкретного срока их исполнения со стороны продавца (**сроки устанавливаются Законом, поэтому внимательно изучите данный курс**)).

– Последняя строка должна содержать дату и вашу личную подпись с расшифровкой ФИО.

Направление претензии

Направить претензию продавцу можно несколькими способами:

– Необходимо подготовить два оригинала претензии, отвезти продавцу по фактическому адресу его нахождения и **лично вручить** руководителю подразделения (например, управляющему магазину) или сотруднику, регистрирующему входящую корреспонденцию. На экземпляре претензии, который останется у Вас, потребуйте поставить отметку о получении претензии сотрудником с датой получения, ФИО и личной подписью получившего данную претензию. Также, по возможности, потребуйте поставить печать юридического лица (у ИП она может отсутствовать).



– Претензию можно **отправить заказным письмом с уведомлением о вручении или любым другим способом, позволяющим отследить местонахождение письма, по юридическому адресу продавца. Но обязательно по местонахождению (юридическому адресу) продавца! Сохраняйте квитанцию об отправке и почтовое уведомление о вручении письма!**

Документы, необходимые для сохранения – претензия с отметкой продавца о получении или почтовая квитанция и уведомление о вручении – потребуются Вам, если разбирательство с продавцом будет доведено до суда.



Ответ продавца на претензию

К сожалению, Законодательство не обязывает продавца письменно отвечать на Ваши претензии, то есть формально продавец не обязан давать мотивированный ответ. Однако это не избавляет его от обязанности соблюдать определенные Законом сроки для удовлетворения Ваших требований. Данные сроки мы указали в соответствующем пункте данного раздела (напоминаю, что их можно узнать из ст. 18, 19, 21, 22 Закона «О защите прав потребителей»).

Именно поэтому важно сохранить документы, которые в дальнейшем будут являться подтверждением даты предъявления Ваших требований продавцу в виде претензии и уведомления о вручении. С указанной в них даты будет отсчитываться срок исполнения требований и, в случае их нарушения, относительно этой даты будут рассчитываться штрафные санкции в отношении продавца.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.