

Защита прав потребителей Что надо знать, чтобы постоять за себя? В таких случаях права граждан защищает Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (далее — Закон № 2300-1). Совершенствуясь, нормативный акт претерпел несколько редакций, последняя из которых вступила в силу в мае 2017 года. Закон прописывает правила отношений между продавцом (производителем) и покупателем, возникающих в спорных ситуациях.

В этой статье мы расскажем о том, что делать в случае, когда вы оказались в роли жертвы недобросовестных торговцев или изготовителей.

Куда обращаться и кому жаловаться при нарушении прав потребителя?

Вы можете направить жалобу в одно из уполномоченных государственных учреждений. В какое именно, зависит от конкретной ситуации.

Если вам подсунули бракованный товар, или результат услуги не соответствует обещанному, следует обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, коротко она именуется Роспотребнадзор. Есть два способа пожаловаться: по телефону «горячей» линии или обратиться лично в региональное представительство этой организации.

В Роспотребнадзор можно обратиться случае, если вам нахамили во время процесса покупки или оказания услуги

Если вас обсчитали в магазине, или неправильно взвесили товар, необходимо жаловаться в Управление по борьбе с экономическими преступлениями. Его сотрудники проверят наличие состава преступления и накажут нарушителя.

При оказании врачебных услуг несоответствующего качества написать жалобу можно в Департамент здравоохранения, ее копию следует предоставить главврачу.

В случае возникновения конфликта с сотрудником учебного заведения, нужно предъявить претензии его директору. Если он не захочет или не сможет удовлетворить ваши требования, с этим вопросом надо обращаться в Министерство образования и науки РФ и Департамент образования. Одновременно в документе можно указать на тот факт, что решить вопрос с руководителем учебного заведения не удалось.

Обратите внимание!

Все эти службы могут провести проверку по вашему обращению, выписать предписание по ликвидации нарушений, помочь провести экспертизу товара, проконтролировать исполнение принятых решений. Но они не вернут вам плату за бракованный продукт, не возместят понесенных убытков и морального ущерба.

Если предприниматель не идет навстречу и не обменивает товар на качественный, не производит его ремонт и не отдает деньги, следует подавать иск в суд. Только по его решению ваши требования будут удовлетворены в принудительном порядке.

Стоит ли обращаться в Общество защиты прав потребителей?

Эта организация является межрегиональным общественным объединением, которое было создано по решению обычных граждан с целью защиты прав населения в области торговли и оказания услуг. Ее центральный орган расположен в Москве.

Обратите внимание!

Сотрудники общества могут рассмотреть вашу жалобу и проконсультировать по профильному вопросу.

Кроме этого, вы можете обратиться к ним по следующим темам:

- анализ договоров продажи или предоставления услуг для определения в них условий, которые влекут за собой нарушение прав покупателей;
- сбор данных о нанесении вреда здоровью и создании угрозы жизни, а также причинении имущественного ущерба, если они

вызваны применением продукта (работы, услуги) плохого качества;

- проведение исследования независимым специалистом предлагаемых на рынке продуктов на предмет их соответствия требованиям качества, а информации о них — на соответствие реальности;
- проверка соблюдения требований нормативных актов РФ в сфере торговли и предоставления услуг, исполнения работ.

По итогам таких проверок составляется акт, который поможет вам добиться справедливости при судебном разбирательстве с нарушителем

Общество наделено полномочиями извещать соответствующие органы федерального управления о выявленных нарушениях. Оно может предъявить иск в суд от своего имени, по поручительству конкретного человека или группы людей, а также в защиту всего населения страны или его части.

Для выполнения своих задач общество наделено следующими правами:

- беспрепятственно распространять данные о своей работе;
- участвовать в принятии правовых решений органами местного самоуправления и федеральной власти;
- становиться учредителями средств массовой информации, а также заниматься издательством;
- представлять интересы граждан в судах и органах государства;
- вносить инициативные предложения, касающиеся жизни общества и других вопросов, в соответствующие органы государственной власти;
- заниматься внешнеэкономической деятельностью или иным бизнесом, если она связана с задачами общества.

Участником общества может стать каждый гражданин РФ, если ему исполнилось 18 лет, или другая общественная организация с похожей деятельностью. Иностранцы также могут подать заявление о принятии в общество, если они законно находятся на территории РФ.

Как потребителю защитить свои права

Закон «О защите прав потребителей» в действии

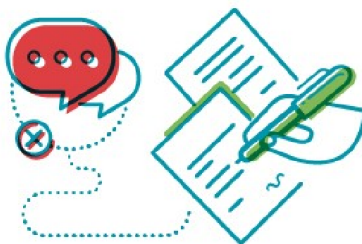
В СЛУЧАЕ ПОКУПКИ ТОВАРОВ В ОБЫЧНОМ МАГАЗИНЕ

Если приобретён продукт с истекшим сроком годности или он утратил свои пищевые качества до положенного срока



Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие кассового или товарного чека, подтверждающего факт и условия покупки, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

Если магазин не принимает устную претензию



Потребитель должен оформить её письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен отправить её заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин

ЕСЛИ ПРЕТЕНЗИИ НЕ ПРИНИМАЮТ



Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозильную камеру



Заручитесь показаниями свидетелей (соседей, членов семьи) о недоброкачественном продукте



Зафиксируйте нанесённый ущерб у врача (получите справку), если вы пострадали от употребления продукта



Сохраните рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства



Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите заявление и отдайте товар на экспертизу

ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ В ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ИЛИ СУД НЕОБХОДИМЫ СЛЕДУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- Письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- Чек (при его отсутствии – письменные показания свидетелей)
- Другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства)

Применения положений закона «О защите прав потребителей» при возврате товара

Нормативный акт предусматривает возможность вернуть товар, независимо от того, бракованный он или имеет соответствующее качество. Например, если товар некачественный, первым шагом разрешения спора является направление продавцу официального документа, называемого претензией. Только наличие отрицательного решения продавца по вашей претензии или отсутствие ответа в течение установленного законом срока позволят вам обращаться в высшие инстанции.

Обратите внимание!

Установленный законодательством срок на ответ по претензии составляет 10 дней.

Обе ситуации имеют свои нюансы, которые мы рассмотрим ниже.

Как вернуть качественную вещь?

Ст. 25 Закона № 2300-1 и ст. 502 ГК РФ дают право на обмен качественного продукта на такой же или похожий в течение 14 суток после его покупки. День продажи в таком случае не считается. Вещь подлежит обмену, если она не подошла по своим цветовым характеристикам, габаритам, форме, фасону или содержанию. При этом она не должна использоваться. Убедитесь, что предмет имеет соответствующий внешний вид, сохранены его характеристики и свойства, не повреждены пломбы и фабричные знаки. У вас могут попросить кассовый или товарный чек в подтверждение факта приобретения в конкретном месте.

Отсутствие платежных документов не является причиной, по которой вам могут не вернуть товар, их заменят свидетельские показания, подтверждающие покупку

Речь о полном возврате товара идет только в том случае, если похожей вещи нет в торговой точке в день вашего визита. Тогда продавец должен сразу или по прошествии 3 дней вернуть оплату. Вам могут предложить

договориться об обмене продукта на такой же после его доставки в магазин, но от этого предложения можно отказаться.

Обратите внимание!

Не каждый качественный продукт подлежит замене или возврату.

Перечень таких исключений утвержден Постановлением

Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.

В список, в частности, входит мебель, изготовленная по индивидуальному заказу, технически сложные товары и т.д.

Как вернуть бракованный товар?

Данная процедура регламентирована ст. 18 Закона № 2300-1. В случае, если вам продали товар с дефектами, вы имеете право потребовать:

- обмена вещи на точно такую же в момент визита;
- замены на продукт с аналогичными характеристиками и эксплуатационными свойствами, с перерасчетом суммы покупки;
- снижения продажной цены и компенсации разницы;
- починки вещи или возмещения затрат,
- если ремонт произведен за ваш счет;
- возврата уплаченных денежных средств

Одновременно с указанными претензиями вы имеете право потребовать компенсации убытков, которые возникли в процессе эксплуатации некачественного товара

Иные нормы действуют в отношении сложных технических устройств. Бракованную технику разрешается вернуть или обменять в 15-дневный

срок после получения на руки. Вы имеете право предъявить претензии по окончании этого срока в следующих ситуациях:

- при неоднократном обращении в сервисную службу для устранения недостатков, если это происходило ежегодно в течение гарантийного срока, а совокупность периодов устранения поломок превышает 30 дней;
- если обнаружен серьезный недостаток, которым считается неустранимый дефект, не позволяющий эксплуатировать технику.
- когда нарушены законодательные сроки ремонта изделия.

Требования по качеству товара можно предъявить только в течение гарантийного срока.

Если он не установлен, то регламентируется законодательством и составляет 2 года. Если на продукт срок гарантии не определен, потребителю придется обосновать тот факт, что недостатки у товара были до того, как его купили.

Во время приемки товара несоответствующего качества продавец или производитель имеют право организовать проверку наличия дефектов в присутствии покупателя. В случае необходимости он может провести экспертизу, оплатив ее стоимость. Заключение специалистов должно быть получено не позднее 10 суток с момента визита покупателя и передачи вещи.

Вы имеете право присутствовать при осуществлении процедуры. Если вы не верите в ее результат, можете организовать дополнительное исследование, обратившись к независимому специалисту или в общество, защищающее права покупателей. Вам придется оплатить исследование, но если дефекты подтвердятся, затраты будет обязан компенсировать продавец. Потребовать эту сумму разрешается только через суд.

Обратите внимание!

Если по итогам экспертизы определено, что дефекты возникли по вашей вине, вследствие несоблюдения правил эксплуатации или

неосторожного обращения с вещью, продавшее ее лицо не несет никакой ответственности и ничем вам не обязано.

В этом случае покупателю придется компенсировать убытки, связанные с первоначальной экспертизой товара.



Иные особенности возврата некачественного товара

Кроме выше обозначенных требований, вы должны знать еще о нескольких важных моментах:

- доставка тяжелых предметов (более 5 килограммов) или вещей больших размеров для их замены, возврата или устранения дефектов оплачивается продавцом или производителем. Если данное правило не исполняется, и покупатель сам привозит товар, торговец обязан возместить связанные с этим расходы;
- если продавец нарушает сроки удовлетворения ваших претензий, он должен оплатить вам пени, равные 1 % от цены вещи. Она определяется во время покупки или указывается в решении суда;

- с лица, продавшего некачественный предмет, можно взыскать компенсацию морального ущерба, если он нанесен в процессе использования дефектной вещи;
- если качественная вещь была получена не в месте продажи (например, при покупке в интернете), то вернуть ее можно в течение 7 дней. Если во время получения продукта вы не были уведомлены о сроке возврата, период увеличивается до 30 суток.

Резюме

При определенных условиях вы можете вернуть бракованный товар, если не прошло 14 дней с его продажи. Это возможно в случае, если в торговой точке нет аналогичной продукции.

Дефектную вещь разрешается вернуть, если не закончился срок гарантии. Если он не определен условиями сделки, то считается равным 2 годам. В обоих случаях вам должны вернуть деньги, ранее перечисленные за приобретение.

Гражданин, купивший некачественный товар, имеет право потребовать:

- обменять его на такой же качественный;
- обменять его на вещь дороже или дешевле с перерасчетом цены;
- вернуть часть денег или всю сумму;
- бесплатно отремонтировать вещь.

Некачественный товар при этом покупатель обязан вернуть только по требованию продавца и за счет последнего.

Мы рекомендуем привлекать юристов к подобным делам всегда, ведь составление необходимых документов и представление ваших интересов в суде требуют специальных знаний и практического опыта.

Если недобросовестный торговец или производитель не желают удовлетворять ваши претензии о приемке бракованной вещи и передаче денег, ищите содействия в обществе, защищающем прав потребителей, либо в суде. Составить иск в суд вам помогут наши юристы. С их помощью вы сможете не только вернуть потраченные деньги, но и возместить другие убытки и моральный вред.