

Потребитель и его права

Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) предусмотрен ряд прав, которые необходимо знать каждому потребителю.

1. Право платить ту цену, которая указана на ценнике, а также на полную и достоверную информацию (ст.10 Закона)

Цена — это один из критериев выбора того или иного товара и обязательное условие любой сделки. Приходя в магазин за покупкой, покупатель смотрит на ценник, а не в программу на компьютере продавца. Продавец обязан продать товар по той цене, которая указана на ценнике, потому что ценник — это часть оферты, то есть предложения заключить договор, а не просто бумажка на полке. Покупателя не должно волновать, что продавец не успел изменить цену. Видите цену — столько и стоит для вас товар. Если разницу между ценой на ценнике и в чеке увидели после оплаты покупки, то требуйте вернуть переплаченные деньги. Если на устные требования продавец не реагирует, пишите претензию в его адрес. Не забудьте приложить копию чека и другие доказательства, например фото ценника. Если продавец отказывается вернуть переплаченные деньги, то следует подать жалобу в Роспотребнадзор.

Потребитель имеет право знать, из чего изготовлен, к примеру, торт, кем он изготовлен (ООО или ИП), адрес юридический и почтовый изготовителя, его ИНН, ОГРН, срок его годности – для этого нужна этикетка. Сколько стоит торт – ценник даст эту информацию. Если торт продаёт не изготовитель, то информация о продавце тоже должна быть в общем доступе – на стендах. При непредоставлении полной и достоверной информации продавец или исполнитель несут ответственность, а потребитель имеет право предъявить претензию и даже отказаться от того или иного товара или услуги и потребовать возврата денежных средств и возмещения понесённого ущерба.

2. Право на качество и безопасность товаров (ст. 7 Закона).

Приходя в магазин за молоком, хлебом, или другими товарами потребитель должен быть уверен, что они изготовлены из качественной продукции – хлеб испечён из хорошей муки, молоко не содержит болезнетворных бактерий, а детская игрушка не содержит опасных токсинов. Понятно, что проверить, так ли это на самом деле, в магазине невозможно. Но если товар лежит на полке и предлагается к покупке, значит, продавец нам гарантирует, что эти товары прошли проверку на качество и являются абсолютно безопасными.

Качественными и безопасными должны быть все товары и услуги. Требования к качеству регулируются регламентами, а их соблюдение контролирует государство.

3. Право за замену товара ненадлежащего качества, соразмерного уменьшения покупной цены, устранения недостатков, отказаться от некачественного товара и требовать возврата за него денежных средств (ст. 18 Закона)

На туфлях оторвалась подошва, смартфон зависает, стиральная машина не стирает, апатые после первой стирки полиняло? Вы можете потребовать от продавца таких товаров замены, соразмерного уменьшения покупной цены, устранения недостатков либо вовсе отказаться от таких товаров и потребовать возврата за них денежных средств. Исключения составляют только технически сложные товары, к которым относятся смартфон и стиральная машина – отказаться от них и требовать возврата денежных средств можно только в случае, если недостатки были выявлены в течение пятнадцати дней с момента их покупки. Если же недостатки выявились по истечении пятнадцати дней с момента покупки, то потребитель вправе требовать расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств в случаях, если при проведении проверки качества выявились существенные недостатки, либо нарушены сроки устранения недостатков товара, либо ремонт товара производился неоднократно, что повлекло за собой невозможность его использования на гарантийном сроке более, чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

4. Право не платить за навязанные товары и услуги (ст.16 Закона)

Никто не имеет права заставить потребителя купить тот или иной товар «в нагрузку». Чаще всего навязывают товары за дополнительную плату продавцы технически сложных

товаров, к примеру, отказывают в продаже смартфона без приобретения стекла на него или чехла, страховщики при оформлении ОСАГО без услуги страхования жизни и т.п. Потребитель вправе требовать продать ему только тот товар или оказать ту услугу, которые ему необходимы. Если отказывают, пишем претензию. Можно вести видеофиксацию ситуации, этот будет неопровержимым доказательством нарушения ваших прав.

5. Право получать предварительно оплаченные товары и услуги вовремя (ст. 23.1., ст.27 Закона)

Если потребитель заранее оплатил товар или услугу, то продавец или исполнитель обязан установить сроки для передачи предварительно оплаченного товара или оказания услуги и соблюдать установленные сроки. То есть, если срок доставки стиральной машины указан 10 календарных дней, то её и должны доставить не позже того дня, который указан. А изготовить и установить спальную гарнитуру не позже даты, указанной в договоре.

Любая просрочка нарушает ваши права и становится поводом для отказа от договора и предъявления требования о возврате внесённой суммы предоплаты, полного возмещения убытков, а также выплаты неустойки.

6. Право на обмен товара, который не подошел по каким-то параметрам (ст. 25 Закона)

Достаточным основанием для обмена приобретённого товара может служить тот факт, что, к примеру, кроссовки или туфли не подошли вам по размеру. Обмен возможен только в отношении непродовольственных товаров, обменять качественные колбасу или молоко не получится. Не подлежат обмену также другие категории товаров, перечень которых определён Постановлением Правительства РФ. К таким товарам, в частности, относятся: технически сложные – телефоны, компьютеры, телевизоры и т.п.; лекарственные препараты; товары, отпускаемые на метраж – ленты, шнуры, ткани и другие категории товаров.

Стоит помнить, что обмену подлежат только те товары, которые не эксплуатировались по назначению. То есть кроссовки должны быть не ношенными, с ярлыками, наклейками и в той же упаковке, в которой их продал вам магазин.

7. Право на возмещение убытков (ст. 13,14,15 Закона)

Если продавец или исполнитель нарушил ваши права, значит, вам уже точно причинили вред — как минимум моральный. Еще бывает материальный вред. Например, вам вовремя не вернули деньги за некачественный товар или испортили дублёнку в химчистке. За все это можно требовать компенсацию деньгами, а чтобы её получить, нужно предъявить соответствующие требования продавцу, производителю или исполнителю. Отказали? Тогда идём в суд, где требуем возмещения всех убытков, судебных расходов и штраф в размере 50% от суммы, присуждённой судом, за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

8. Право на претензии, жалобы и защиту в суде (Ст. 45 Конституции РФ, ст. 17 Закона)

Каждый человек имеет право на защиту своих интересов любым не запрещённым способом. Интересы потребителей в рамках жалоб в первую очередь отстаивает Роспотребнадзор, а если восстановить нарушенные права потребителя не удастся в досудебном порядке, тогда на защиту его интересов встаёт суд. Потребитель сам вправе выбрать, в какой суд подавать иск, при этом он освобождается от уплаты госпошлины по искам стоимостью менее одного миллиона рублей.

В отношениях с продавцами и исполнителями потребитель является более слабой стороной, поэтому нуждается в защите и законодательство гарантирует ему это.