

Консультации по ФЗ от 07.02.1992 г. № 2300-І «О защите прав потребителей»

1. Вопрос: «Можно ли вернуть или обменять телефон если он плохо работает и садится батарея, но прошло больше 14 дней? И в ремонте он был, но сказали что все хорошо, но не так и все хорошо»

ОТВЕТ

Телефон является технически сложным товаром. (ст. 18 Закона)

Если товар является технически сложным, то Вы вправе потребовать вернуть деньги, уплаченные за него, или заменить товар на аналогичный в течение 15 дней с даты его приобретения.

По окончании этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- 1) в товаре обнаружены существенные недостатки;
- 2) нарушены сроки устранения недостатков товара;
- 3) товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней из-за неоднократных устранений его различных недостатков.

2. Вопрос: «Что делать, если обманули в баре и нет чека с описанием услуг?»

Была в клубе недавно. Я оплачивала АПЛ пей все покупки, то есть не следила за суммой. И я пила одно и тоже вино весь вечер, но к концу вечеринки вино стало дорожать. Бармены нашили больше денег с меня брать. А в конце вечера списали 8200 и 4800, хотя я ничего такого дорогого не заказывала. Я увидела это только утром когда посмотрела сообщения от банка. Соответственно у меня нет чека, только в электронном виде за списание денег этим заведением. Я могу у них потребовать, чтобы они мне предоставили, что-то виде чека за что эти деньги были списаны. Потому что я думаю, что бармены просто обманули меня. Потому что они получают деньги на чай с терминала тоже».

ОТВЕТ

Ваши права в данном случае защищены Законом «О защите прав потребителей», согласно ст. 13 которого за нарушение прав потребителя бар несет ответственность в форме обязанности по возмещению причиненных потребителю убытков в полном объеме.

Вы можете обратиться в администрацию (к руководителю) бара с заявлением в письменной форме (претензией), в котором, ссылаясь на статьи 8-12 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребовать информацию о расценках напитков. К заявлению, желательно приложить копию выписки банка о списании денег.

Также в данном заявлении потребуйте устранения нарушений Ваших прав как потребителя, возмещения убытков и морального вреда. В заявлении (претензии) укажите, что в случае отказа в удовлетворении просьбы оставляете за собой право на судебную защиту в соответствии с вышеуказанным законом – как правило, такая фраза помогает потребителю в аналогичных Вашей ситуации, так как не каждому хозяину такого заведения хочется выносить сор из избы и терять клиентов в результате недобросовестного поведения подчиненных при исполнении трудовых обязанностей.

Если меры по урегулированию спора на основании заявления (претензии) в Вашу пользу не будут приняты, Вы вправе обратиться в суд по месту своего жительства или по месту нахождения бара с исковым заявлением о защите прав потребителей (ст. 17 Закона). Требования иска: возврат денег, возмещение убытков, если таковые имеются, взыскание морального вреда (ст. 15 Закона) и штрафа 50 % от присужденной суммы за отказ удовлетворить Ваши требования в добровольном порядке.

Госпошлина при подаче такого иска не платится.

Сумму морального вреда указываете сами, но в разумных пределах – так требует законодательство. Иски менее 50 тыс. рублей рассматривает мировой суд.

3. Вопрос: «Заказал в интернет-магазине бильярдный стол. Произвёл оплату. Стол привезли. После вскрытия упаковки выяснилось, что стол не тот, который заказывал. Доставленный стол значительно дешевле. Менеджер интернет-магазина пообещал разобраться, но на этом и все... На контакт он больше не идёт. Как обязать продавца заменить товар, который не соответствует договору поставки?»

ОТВЕТ

Дистанционная продажа — это заключение договора на основе описания товара на интернет-странице, в каталоге, буклете, в телевизионной трансляции, по радио или иным способом, когда потребитель не может самостоятельно ознакомиться с товаром или его образцом.

Закон «О защите прав потребителей» (далее — Закон) позволяет покупателю отказаться от качественного товара в любой момент до его получения, а если товар уже получен, то в течение семи дней с даты передачи ему товара, если сохранились потребительские свойства. При этом причины возврата законом не устанавливаются, то есть они могут быть любыми. Срок возврата товара продлевается до трех месяцев, если покупателю в письменном виде не сообщили информацию о том, как и когда он может вернуть товар.

Возврат качественного товара осуществляется, если у товара сохранены:

товарный вид, за исключением упаковки, которая может быть испорчена или утеряна; потребительские свойства; документ, свидетельствующий о приобретении товара — кассовый, товарный чеки, квитанция. Если такой документ отсутствует, потребитель может приводить иные имеющиеся у него доказательства покупки товара у конкретного продавца.

Также необходимо помнить, что не все товары можно вернуть как товар надлежащего качества. В соответствии с п.4 ст. 26.1 Закона нельзя отказаться от товара, который изготовлен по индивидуальному заказу (с именной биркой, гравировкой, вышивкой или по личным меркам).

В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» покупатель, которому продан товар с недостатком (некачественный, некомплектный или не тот, который заказывал покупатель), вправе по своему выбору потребовать:

бесплатного ремонта товара или возмещения расходов за ремонт покупателем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены. В отношении технически сложных товаров (смартфоны, компьютеры, наручные часы, крупная бытовая техника и др.) эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Покупатель может отказаться от товара и письменно потребовать возврата денег. Продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней после получения указанного требования. Продавец может вернуть деньги наличными, почтовым переводом или перечислить на карту. Качественный товар возвращается продавцу за счет покупателя. Доставку товара с недостатком оплачивает продавец.

При продаже товара покупателю обязаны сообщить юридический адрес (местонахождение) продавца и наименование продавца (производителя). По этим адресам следует направлять претензию, если интернет-магазин перестает работать, а продавец не отвечает на письма и звонки. Также адрес продавца можно узнать на сайте ФНС России по ИНН или наименованию.

4. Вопрос: «Как вернуть товар ненадлежащего качества и какой предусмотрен срок возврата? После приобретения заметил, что на обуви имеются повреждения кожи. Как вернуть товар, когда я уже его принял? Какой срок возврата?»

- ОТВЕТ .Недостатки товара — это не только поломка, но также несоответствие товара договору, образцу, комплектации и т. д. На основании ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (далее — Закон) после продажи товара с недостатком продавец обязан:

безвозмездно отремонтировать товар или возместить покупателю расходы на ремонт; вернуть деньги в течение 10 дней после обращения, даже если продавец решит провести проверку качества или экспертизу (ст. 21 Закона). Если товар подорожал, то можно потребовать выплатить разницу между покупной ценой и текущей стоимостью товара; обменять на новый качественный товар этой же марки (модели, артикула) без перерасчета цены или на товар другой марки с доплатой или возвратом разницы в цене. Товар должны обменять в течение 7 дней после обращения, срок продлевается до 20 дней, если требуется провести дополнительную проверку качества (ст. 22 Закона). При замене товара гарантийный срок исчисляется заново.

За нарушение указанных сроков выплатят неустойку (пеню) в размере 1% от текущей цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона)

При отказе от кредитного товара, покупателю обязаны вернуть все потраченные деньги, в том числе проценты и прочие платежи по кредиту (п.п. 5 и 6 ст. 24 Закона).

Если покупали товар за наличные, то деньги вернут также наличностью или могут перевести на карту. Если покупка безналом по карте, то продавец не сможет вернуть деньги наличными из кассы — такое указание дал Центральный банк РФ. Для оформления возврата денег необходимы паспортные данные покупателя, но предъявлять паспорт (или его ксерокопию) потребитель не обязан.

Порядок действий при обнаружении недостатка в товаре

Необходимо письменно обратиться по выбору к продавцу, производителю или уполномоченной организации с одним из вышеперечисленных требований в отношении некачественного товара (в том числе купленного в кредит) или на комплектующие изделия и составные части товара. Срок гарантии на комплектующие и составные части товара равен сроку гарантии на основное изделие.

Указанные требования можно предъявлять в том числе, если при отсутствии кассового чека. В качестве доказательства подойдут:

товарный чек; гарантийный талон с печатью продавца; показания людей, с которыми Вы покупали товар; иные доказательства.

По требованию продавец обязан принять некачественный товар даже с внешними дефектами и, в случае необходимости, провести проверку его качества за свой счет. Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара, а также может попросить составить акт по результатам проверки, в котором указывается, кто и как проверял товар.

При несогласии с результатом проверки или продавец настаивает, что недостатки возникли по вине покупателя, то необходимо потребовать от продавца провести экспертизу качества товара за его счет.

Если экспертиза покажет, что недостатки в товаре возникли по вине потребителя, то расходы на проведение такой экспертизы возлагаются на потребителя. Результат экспертизы возможно оспорить в судебном порядке.

