



СЕВЕРНЫЙ ФИЛИАЛ
РОССИЙСКОЙ ПРАВОВОЙ АКАДЕМИИ
МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ



Серия
«Правовое просвещение населения»

П.М. Воронецкий

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Серия

«Правовое просвещение населения»

СЕВЕРНЫЙ ФИЛИАЛ
РОССИЙСКОЙ ПРАВОВОЙ АКАДЕМИИ
МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



2014

ББК 67.404
УДК 366.542

Автор:

Воронецкий Петр Михайлович,

Доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин Северного филиала Российской правовой академии Министерства юстиции Российской Федерации, кандидат юридических наук.

Рецензенты:

А.А. Тайбаков, заведующий кафедрой уголовно-правовых дисциплин Северного филиала Российской правовой академии Министерства юстиции Российской Федерации, судья Конституционного суда Республики Карелия, Заслуженный юрист Российской Федерации, доктор юридических наук, доцент

Р.В. Туманов, заведующий кафедрой гражданско-правовых дисциплин Северного филиала Российской правовой академии Министерства юстиции Российской Федерации, кандидат юридических наук, доцент.

Подготовлено под общей редакцией кандидата юридических наук **А.А. Максимова,** Декана Факультета дополнительного образования СФ РПА Минюста России.

Обсуждено и одобрено на заседании кафедры гражданско-правовых дисциплин Северного филиала Российской правовой академии Министерства юстиции Российской Федерации 17 сентября 2013 г., протокол №1.

Воронецкий П.М.

Защита прав потребителей в сфере розничной торговли : учебное пособие / П.М. Воронецкий. – Петрозаводск: , 2014. – 28 с.

Ежедневно миллионы россиян по всей стране совершают большое количество покупок товаров в различных магазинах. При этом далеко не все из них знакомы со своими правами в области розничной купли-продажи, поэтому данная брошюра призвана с ними ознакомить.

Настоящее пособие будет полезно как непосредственно потребителям, так и студентам при подготовке к занятиям, а также всем интересующимся законодательством о защите прав потребителей.

В оформлении обложки использована картинка с интернет страницы <http://gract.moy.su>

ISBN

© Северный филиал Российской правовой академии Минюста России. 2014

© П.М. Воронецкий. 2014

Содержание

Какими основными законами необходимо руководствоваться, совершая покупки в магазине?	4
Какие права есть у покупателя, и какие обязанности есть у продавца до приобретения товара?	4
Когда договор розничной купли-продажи считается заключенным?	6
Можно ли попросить продавца временно оставить товар у себя таким образом, чтобы его не купили другие люди?	7
Можно ли вернуть непродовольственный товар, если он качественный, однако не подошел покупателю по тем или иным параметрам?	7
Что делать, если в товаре обнаружились недостатки, которые продавец не оговаривал при заключении договора?	9
Есть ли какая-то разница, если недостатки обнаружились в технически сложном товаре?	11
Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)	13
В какие сроки продавец должен заменить товар по требованию покупателя? ..	15
Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.	16
Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя.....	16
Что делать в ситуации, если товар не просто вышел из строя, а еще и причинил вред?	16
Можно ли наряду с возмещением имущественного вреда потребовать возмещения морального вреда?	17
Можно ли заявить свои требования к продавцу в письменном виде, не прибегая к судебному разбирательству?	18
Как можно защитить права потребителя в судебном порядке?	18
Есть ли еще какие-нибудь органы, защищающие права потребителей?	19
Приложение 1. Образец претензии при обнаружении недостатка в товаре	21
Приложение №2. Образец искового заявления в суд	23
Приложение 3. Образец жалобы в Роспотребнадзор по факту продажи продуктов питания ненадлежащего качества	25
Юридическая клиника Северного филиала Российской правовой академии Министерства юстиции России.....	26

Какими основными законами необходимо руководствоваться, совершая покупки в магазине?

во-первых, Гражданским Кодексом Российской Федерации, а именно, положениями первого и второго параграфов главы 30.

во-вторых, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей».

Розничная купля-продажа предполагает, что продавец осуществляет предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, а покупатель приобретает товар для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. То есть, бытовая купля-продажа в магазине подпадает под это понятие.

Если покупателем в розничной купле-продаже является гражданин, то он также именуется потребителем.

Какие права есть у покупателя, и какие обязанности есть у продавца до приобретения товара?

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке. Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец размещает указанную информацию на вывеске.

2. Изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке

должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров, в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 г. № 481.

- цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- гарантийный срок, если он установлен **(на факт его наличия или отсутствия очень важно обратить внимание!);**

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

- срок службы или срок годности товаров;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), уполномоченной организации или уполномоченного

индивидуального предпринимателя, импортера;

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Соответственно, покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации. Например, речь может идти о покупке импортной бытовой техники и её поломки покупателем ввиду отсутствия инструкции на русском языке.

Поэтому к импортным товарам обязательно должна прилагаться инструкция на русском языке! Её нужно требовать!

Когда договор розничной купли-продажи считается заключенным?

По общему правилу такое договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у

покупателя указанных документов не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Можно ли попросить продавца временно оставить товар у себя таким образом, чтобы его не купили другие люди?

Да, это законно, однако неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в определенный договором срок могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от исполнения договора. Соответственно, в этом случае отложенный товар может быть продан другому покупателю. Необходимо четко оговаривать тот срок, на который покупатель хотел бы оставить товар у продавца.

Можно ли вернуть недовольственный товар, если он качественный, однако не подошел покупателю по тем или иным параметрам?

Да, покупатель вправе обменять товар на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму. Однако этот обмен можно совершить при соблюдении следующих условий:

1) в течение 14 дней с момента передачи покупателю недовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом;

2) если товар не был в употреблении (например, купленный костюм был примерен, но с него не были сняты бирки), сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца;

3) если товар отсутствует в перечне недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный

товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Данный перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55. Согласно данному перечню нельзя обменять следующие товары, даже если они качественные:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;

- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

- парфюмерно-косметические товары;

- текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;

- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

- изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);

- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

- мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

- изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;

- автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства);

- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

- животные и растения;

- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Что делать, если в товаре обнаружился недостаток, которые продавец не оговаривал при заключении договора?

Для начала нужно обратить внимание на то, истек ли гарантийный срок, если он был установлен. Потому что, если гарантийный срок еще не прошел, то это значительно упрощает ситуацию покупателю, поскольку виновным в недостатках товара изначально считается продавец, даже если недостатки в товаре возникли по вине изготовителя или если продавец о них не знал. И покупатель (если он не осуществлял самовольный ремонт вещи) может смело заявить продавцу одно из требований, речь о которых пойдет чуть ниже. Однако даже если гарантийный срок еще не закончился, у продавца есть право провести экспертизу товара и доказать факт того, что в поломке товара виноват покупатель.

Если же гарантийный срок не установлен или истек, у покупателя есть право предъявить требования к продавцу в разумный срок, который составляет не более двух лет с момента передачи товара. В этой ситуации виноватым в недостатках товара изначально считается покупатель, однако у него есть право доказать то, что недостатки возникли до передачи товара продавцом.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Далее покупатель, которому продан простой (не являющийся технически сложным) товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать:

1) замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества. Но здесь нужно учитывать, что если речь идёт о каких-нибудь единичных товарах, снятых с производства или об антиквариате, то такое требование заявить нельзя. Если же замена возможна, то при замене

недоброкачественного товара на соответствующий договору товар надлежащего качества продавец не вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой товара, существующей в момент замены товара или вынесения судом решения о замене товара. Однако при замене недоброкачественного товара на аналогичный, но иной по размеру, фасону, сорту или другим признакам товар надлежащего качества подлежит возмещению разницы между ценой заменяемого товара в момент замены и ценой товара, передаваемого взамен товара ненадлежащего качества.

Если требование покупателя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена товара, передаваемого взамен него, определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

2) соразмерного уменьшения покупной цены. Размер уменьшения при этом должен доказывать покупатель.

3) незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара (о ремонте товаров речь пойдет чуть дальше).

4) возмещения расходов на устранение недостатков товара.

5) расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной за товар суммы. Но в последнем случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

Есть ли какая-то разница, если недостатки обнаружались в технически сложном товаре?

Да, разница есть. Для начала нужно определить, является ли купленный товар технически сложным. Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924. В частности, к таким товарам относятся:

- легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

- автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;

- тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

- снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;

- суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

- оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;

- системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;

- лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;

- комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;

- телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;

- цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;

- 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.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае

обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение **пятнадцати** дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение продавцом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Существенный недостаток товара это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Зачастую на практике если технически сложная вещь выходит из строя по истечении 15 дней со дня покупки (даже в пределах гарантийного срока), это фактически означает её экспертизу или ремонт силами продавца. Речь о ремонте пойдет дальше.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, **не может превышать сорок пять дней.**

Если гарантийный срок на товар еще не истек, то он продлевается на период ремонта.

В случае если во время ремонта станет очевидным, что недостатки не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования **в трехдневный срок безвозмездно** предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, утвержден Постановлением Правительства РФ от 10 января 1998 г. №55. К таким товарам относятся:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

- мебель;

- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

То есть, если покупатель планирует отдать на гарантийный ремонт один из вышеперечисленных товаров, то ему следует знать, что замены такого товара на период ремонта ему не предоставят.

В какие сроки продавец должен заменить товар по требованию покупателя?

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение **семи** дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение **двадцати** дней.

Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение **месяца** со дня предъявления такого требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец в течение **трех** дней со дня предъявления требования о замене товара обязан **безвозмездно** предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых был указан чуть выше.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи

товара потребителю.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение **десяти** дней со дня предъявления соответствующего требования.

Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя.

За нарушение предусмотренных законом сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере **одного процента** цены товара.

Что делать в ситуации, если товар не просто вышел из строя, а еще и причинил вред?

Возможна ситуация когда, к примеру, купленный обогреватель не просто ломается и не работает, а, наоборот, сгорает и сжигает все имущество в квартире. Или возможна ситуация отравления купленной едой, у которой еще не истек срок годности. В таких случаях, если еще не истек срок службы товара или срок годности (для продуктов) у продавца или изготовителя вещи есть обязанность возместить вред. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Срок годности это срок, устанавливаемый изготовителем на продукты и другие потребляемые товары (парфюмерия, бытовая химия и т.п.). Данный срок начинается с момента изготовления товара, и по его истечении товар не может быть продан или употреблен покупателем. Пока этот срок не истек, изготовитель и продавец отвечают за безопасность товара. Но они могут доказать факт того, что покупатель хранил товар ненадлежащим образом, и в этом случае будут освобождены от возмещения вреда.

Срок службы товара устанавливается изготовителем для технически сложного товара. В течение этого срока изготовитель также отвечает за безопасность использования товара. Если изготовитель не установил на товар срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Как изготовитель, так и продавец освобождаются от ответственности, если докажут, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара.

Можно ли наряду с возмещением имущественного вреда потребовать возмещения морального вреда?

Да. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (продавцом) прав потребителя подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными

особенностями гражданина, которому причинен вред. Наличие и степень этих страданий и размер возмещения морального вреда должен доказывать покупатель.

Можно ли заявить свои требования к продавцу в письменном виде, не прибегая к судебному разбирательству?

Да. Примерный образец претензии к продавцу смотрите в Приложении 1.

Как можно защитить права потребителя в судебном порядке?

Можно подать исковое заявление (образец смотрите в Приложении 2). До его подачи целесообразно все же обратиться к продавцу с претензией, хотя не обязательно.

При подаче искового заявления в суд покупателю следует знать следующее:

1) Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

2) Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

3) Если сумма иска не превышает 50000 рублей, то заявление подается мировому судье, а если превышает – то в районный (городской) суд. При этом размер морального вреда считается отдельно. Например, если покупатель хочет вернуть деньги за товар в размере 20.000 рублей, но при этом просит возместить моральный вред в размере 60.000 рублей, то заявление подаётся

мировому судье.

Есть ли еще какие-нибудь органы, защищающие права потребителей?

Да, одним из таких органов является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). В частности, управление этой службы существует в Республике Карелия. У данной службы довольно много полномочий в отношении защиты прав потребителей.

В частности, должностные лица Роспотребнадзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (продавцов) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа Роспотребнадзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (продавцом) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

4) выдавать изготовителям (продавцам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в

области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

7) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (продавца) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Образец жалобы в Роспотребнадзор смотрите в Приложении 3.

Приложение 1. Образец претензии при обнаружении недостатка в товаре

ООО "Эдельвейс"
г. Петрозаводск, ул. Ленина, 22
Руководителю
(укажите полное наименование продавца и его адрес)
от Павлова Павла Павловича,
проживающего по адресу: г. Петрозаводск,
пл. Ключевая, д.24, кв.16
тел. 78-66-66
(укажите свою фамилию, имя и отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

23 января 2013 г. я приобрел в Вашем магазине мобильный газовую плиту марки *** стоимостью *** рублей. На плиту был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После 12 дней работы в плите обнаружена неисправность: не поддерживает нужный температурный режим, продукты подгорают, вследствие чего я не могу пользоваться товаром.

В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" **прошу устранить возникшую неисправность**, обеспечив при необходимости доставку некачественного товара за Ваш счет и в соответствии со ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Или другое требование:

В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" **прошу заменить газовую плиту ненадлежащего качества на плиту этой же модели и (или) артикула или на газовую плиту другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены**. В случае, если для замены товара Вам потребуется более семи дней, то в соответствии со ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на период замены газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (дополнительной проверки качества, экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для

реализации мной права участвовать при проведении проверки и (или) экспертизы товара.

Или:

В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму.** Деньги перечислите на мой банковский счет № в (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ... (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Или (если товар приобретался за счет займа или кредита банка):

В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества.** Деньги перечислите на мой банковский счет № в (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ... (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Приложение:

Копия чека

Копия гарантийного талона

Копия технического паспорта

Документы, расчет убытков, документы, подтверждающие заключение договора займа/кредита (в случае приобретения товара за деньги, полученные в кредит у банка или иной организации)

Дата: _____ 2013 г.

_____ подпись

Приложение 2. Образец искового заявления в суд

Мировому судье судебного участка № _____
района г. _____

Истец: (ФИО, адрес и телефон) _____

Ответчик: (Наименование, адрес, тел.) _____

Цена иска -10400 рублей

(размер денежных требований)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о защите прав потребителя

12.10.2012 г. в отделе " _____ " ТЦ " _____ " я купил куртку мужскую, размера М, черного цвета, стоимостью 8000 рублей, что подтверждается кассовым чеком от 12.09.12г. Согласно предоставленной информации, на дубленку был установлен гарантийный срок продолжительностью 5 месяцев, с 15.10.2012 г. по 15.03.2013г.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества.

Я использовал куртку в соответствии с памяткой по хранению и уходу за кожаными изделиями, выданной мне продавцом при покупке. Однако при непродолжительной эксплуатации в куртке выявился дефект - сход покрытия изделия на рукавах и в области карманов. В конце февраля я обратился устно к продавцу с просьбой забрать у меня куртку и вернуть мне уплаченные за куртку деньги, но получил отказ.

07.03.2013г., в период гарантийного срока, я обратился к ответчику с письменной претензией, в которой просил расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги за некачественный товар (куртку). Ответа на претензию я не получил.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков товара вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата и взыскания денежных средств за товар суммы, а также возмещения всех убытков, связанных с покупкой товара ненадлежащего качества.

Согласно п. 6 данной нормы продавец отвечает за недостатки товара, на который установлен гарантийный срок, если не докажет, что недостатки товара возникли после передачи его потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования товара. Доказательством в данном случае является заключение эксперта, составленное в строгом соответствии со ст. 25 Закона РФ "О судебно-экспертной деятельности в РФ", врученное потребителю под роспись. Поскольку письменного акта экспертизы ответчиком предоставлено не было, он не доказал мне, что недостатки товара возникли вследствие нарушения мной правил использования товара. Таким образом, продажей мне некачественного товара и неудовлетворением законного требования, было нарушено моё право потребителя.

Для восстановления нарушенного ответчиком права я был вынужден обратиться за юридической помощью, заплатив за составление претензии 500 рублей, за составление искового заявления 500 рублей, что подтверждается

кассовыми чеками и квитанциями Юридической компании от 06.03.13. и от 21.03.13г. Таким образом, сумма 1000 рублей является моими прямыми убытками.

Согласно ст. 22 Закона требование потребителя о расторжении договора купли-продажи должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента обращения к продавцу, однако до настоящего момента мое требование ответчиком не удовлетворено. За просрочку удовлетворения предъявленного требования ст. 23 Закона предусмотрена обязанность продавца уплатить потребителю неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.

Статьей 15 закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрена компенсация морального вреда за нарушение прав потребителя. Виновными действиями ответчика мне причинен моральный вред, который заключается в том, что я испытываю дискомфортное состояние из-за невозможности использовать по назначению необходимую мне вещь, для приобретения которой была израсходована значительная сумма моего семейного бюджета.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 4, 15, 17, 18, 22, 23 Закона РФ "О защите прав потребителей", в связи с принятием мной решения о расторжении договора купли-продажи,

прошу:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу в возмещение стоимости некачественной куртки мужской, размера М, черного цвета - 8000 рублей.
2. Взыскать с ответчика в возмещение убытков, связанных с обращением за юридической помощью, - 1000 рублей.
3. Обязать ответчика выплатить мне неустойку за просрочку удовлетворения законного требования потребителя в сумме - 400 рублей.
4. Взыскать с ответчика в качестве компенсации морального вреда - 1000 рублей.

Расчет неустойки.

Просрочка удовлетворения требования составила на момент составления искового заявления 5 дней (с 18.03.2013г. по 22.03.2013г.). 1% от стоимости товара - 80 рублей. Сумма неустойки: 80 руб. x 5 дн. = 400 рублей.

Приложение.

1. Копия искового заявления.
2. Копия кассового чека
3. Копия квитанции "Условия гарантии".
4. Копия претензии
5. Две копии кассового чека и квитанции Юридической компании

Подлинники документов будут представлены в судебное заседание.

Дата:

Подпись: _____

Приложение 3. Образец жалобы в Роспотребнадзор по факту продажи продуктов питания ненадлежащего качества

Руководителю Управления Федеральной
Службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по
Республике Карелия

от _____
проживающего(ей) по адресу: _____

ЖАЛОБА

« _____ » _____ 20 _____ года мною в магазине
« _____ », расположенном по адресу:

_____ -
были куплены продукты питания ненадлежащего качества -

_____ -
_____ -
_____ -
_____ -
_____ -
С учетом изложенного, в соответствии с Постановлением правительства РФ от 30 июня 2004 года № 322 об утверждении «Положения о Федеральной Службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», прошу Вас провести проверку и принять соответствующие меры к работникам магазина, допустившим продажу испорченных продуктов.

Ответ на заявление прошу направить в письменной форме по адресу:

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ (_____)

Юридическая клиника Северного филиала Российской правовой академии Министерства юстиции России

Юридическая клиника Северного (г. Петрозаводск) филиала ФГБОУ ВПО «Российская правовая академия Министерства юстиции Российской Федерации» (СФ РПА Минюста России) является штатным учебно-производственным подразделением. Юридическая клиника была создана в 2008 году. В настоящий момент Клиника обладает обширной материально-технической частью: собственным кабинетом, профильной библиотекой, электронным оборудованием и аппаратурой.

Основное предназначение Клиники – оказание бесплатной правовой помощи гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, а также разработка программ и осуществление мероприятий по правовому просвещению населения. В своей деятельности Клиника исходит из необходимости соблюдения принципов профессионализма, гуманизма, конфиденциальности, законности, добровольности и добросовестности.

Клиника оказывает бесплатную правовую помощь населению по вопросам:

административного права;

земельного права;

гражданского права и процесса

жилищного права;

наследственного права;

семейного права;

трудового права и права социального обеспечения.

Свою деятельность Юридическая клиника осуществляет исключительно на безвозмездной основе (бесплатно).

Условия и порядок консультирования граждан:

1. Клиника оказывает правовую помощь гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, на безвозмездной основе.

2. Бесплатная правовая помощь включает в себя правовое консультирование в устной и письменной форме, составление заявлений, жалоб, ходатайств и других

документов правового характера. Клиника не оказывает представительство интересов заявителя в суде.

3. Консультации сотрудников Клиники (в том числе и письменные) не несут никаких правовых последствий, являются исключительно справочными и не могут выступать доказательством в суде.

4. В связи с безвозмездным характером консультаций консультанты Клиники не несут имущественной ответственности за последствия, возникшие в результате консультации.

5. Посетителям Клиники не рекомендуется оставлять у консультантов подлинники документов. Клиника не оказывает услуг по ксерокопированию документов. Эта обязанность возлагается на посетителя.

6. В целях своевременного разрешения обращений граждан дата и время повторного приема посетителей назначаются по предварительному согласованию консультанта и посетителя, о чем делается запись в журнале приема граждан. Неявка посетителя для повторного приема в определенное время снимает ответственность с Клиники за своевременную и качественную консультацию.

При отсутствии согласованного времени повторного приема, рассмотрение обращения осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

7. Клиника не дает консультаций по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью и расследованием по уголовным делам.

8. Сотрудники Клиники не обслуживают лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лиц, вызывающее (агрессивное) поведение которых способно расцениваться в качестве угрозы имуществу или здоровью сотрудников Клиники.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Настоящее пособие является результатом совместной деятельности Министерства юстиции Республики Карелия и Северного (г. Петрозаводск) филиала Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская правовая академия Министерства юстиции Российской Федерации» по проекту «Развитие бесплатной юридической помощи».

Северный филиал ФГБОУ ВПО РПА Минюста России является структурным подразделением государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «**Российская правовая академия** Министерства юстиции Российской Федерации» (г. Москва), образованного в 1970 году.

Академия входит в пятерку лучших юридических ВУЗов страны и является базовым образовательным, научным и экспертным **учреждением Министерства юстиции России.**

Северный филиал образован приказом Министра юстиции РФ в декабре 1999 года. Филиал осуществляет образовательную деятельность на основании государственной Лицензии № 2404 от 28.12.2011 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации, и Свидетельства о государственной аккредитации № 0176 от 25.07.2012 г.

Северный филиал Российской правовой академии осуществляет подготовку (дневная и заочная формы обучения) квалифицированных специалистов с высшим профессиональным образованием по специальности 030900.62 – «Юриспруденция», 030901.65 – «Правовое обеспечение национальной безопасности», 031001.65. – «Правоохранительная деятельность», 081100 – «Государственное и муниципальное управление».

Северный филиал расположен по адресу:

г. Петрозаводск, ул. Онежской флотилии, 51

тел/ф. (8-142) 76-59-86, 57-96-91, 911-403-95-79

<http://sfrpa.ru>

Серия
«Правовое просвещение населения»

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

СЕВЕРНЫЙ ФИЛИАЛ
РОССИЙСКОЙ ПРАВОВОЙ АКАДЕМИИ
МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

