



ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Брошюра «ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ»
Заказчик - Местная Администрация муниципального образования МО НЕВСКАЯ ЗАСТАВА

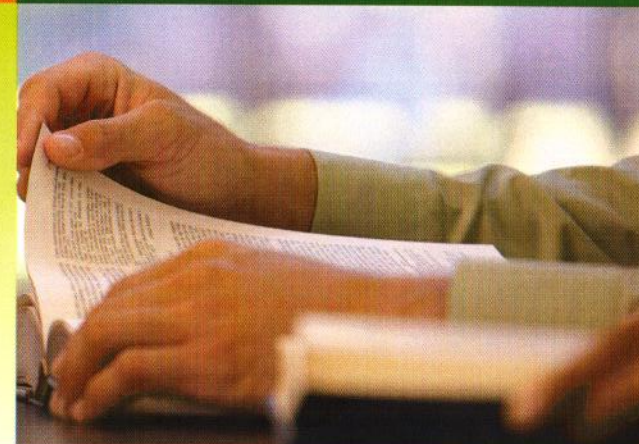


МУНИЦИПАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
НЕВСКАЯ ЗАСТАВА

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

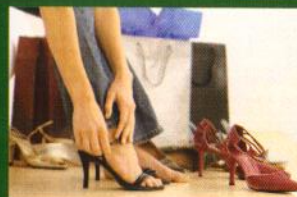
Санкт-Петербург
2018

ЗНАЙ СВОИ ПРАВА



ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЗНАЙ СВОИ ПРАВА



ООО "ОБЖ СПб" ROOBGD.RU
тел/ф: 8-(812) 579 7999, моб.: 8-921-329-23-42.
E-mail: 89213292342@mail.ru.

Тираж 1000 экз. Заказ 326/11-2018

ДИЗАЙН И ПЕЧАТЬ: ТИПОГРАФИЯ ООО "МЕДИА СТАЙЛ"
Т. 346-55-08. ПЕТЕРГОФ, САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ПР., 60



Глава МО Невская застава
Карпов Павел Константинович



Глава МА МО Невская застава
Пронин Алексей Владимирович

Закон РФ «О защите прав потребителей» дает большие возможности гражданам в защите их прав как потребителей.

Федеральным законодательством, Уставом Санкт-Петербурга, Уставом МО Невская Застава определены полномочия органов самоуправления по защите прав потребителей.

Главными задачами деятельности органов местного самоуправления являются:

- создание системы правового образования потребителей
- формирование у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке и привитие потребительской культуры
- подготовка потребителей к правовой самозащите

Для решения указанных задач в Местной Администрации сформирована Муниципальная программа «Развитие системы защиты прав потребителей на территории МО Невская Застава», в рамках которой подготовлена данная брошюра.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ по вопросам защиты прав потребителей при оказании услуг в сфере торговли

Авторы-составители:
Л.В. Корнийченко, А.А. Сироткина

Рецензенты:
И.В. Чернышев – член Совета Союза потребителей РФ, юрист
В.А. Лебедев – руководитель юридической службы Фонда «ЦНПЭ»,
директор ООО «Юристы на Гатчинской», юрист

Санкт-Петербург

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Основные понятия, термины и определения.....	4
Перечень нормативных документов, регламентирующих права и обязанности производителя, продавца и потребителя.....	4
Право потребителя на информацию о товаре.....	5
Гарантийный срок, срок годности, срок службы товара.....	7
Возможность обмена или возврата продавцу товара надлежащего качества. Понятие товарного вида.....	8
Права потребителей при обнаружении в товарах недостатков.....	9
Экспертиза товара.....	11
Особенности продажи отдельных групп товаров.....	13
Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами.....	19
Дистанционная торговля.....	20
Продажа товаров по образцам.....	22
Судебная защита прав потребителей.....	25
Краткая инструкция по составлению претензий, заявлений и других обращений.....	27
Образцы претензий.....	29
Список полезных адресов и телефонов.....	31
Приложения.....	32

Аннотация

В данном практическом пособии содержится информация по вопросам защиты прав потребителей в сфере торговли: права и обязанности потребителей, продавцов и производителей товаров, порядок и сроки рассмотрения претензий потребителей, основной алгоритм действий грамотного покупателя, механизмы досудебного и судебного разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между продавцами и потребителями.

В пособии в краткой и доступной форме изложены основные требования правовых и нормативных документов, регламентирующих сферу торговли, приведены примеры из практики урегулирования конфликтных ситуаций, образцы претензий и исков, перечень адресов и телефонов организаций, оказывающих помощь потребителям в защите их прав.

Издание предназначено для горожан, специалистов службы по защите прав потребителей органов местного самоуправления и общественных организаций, ставящих своей целью защиту прав потребителей и оказание практической правовой помощи горожанам при возникновении жалоб и претензий в сфере торговли.

ВВЕДЕНИЕ

Современный потребительский рынок предлагает нам – потребителям – огромное разнообразие товаров и услуг. Любой из нас ежедневно совершает самые различные покупки, начиная от продуктов питания и заканчивая приобретением обуви, одежды, бытовой техники, мебели, автомобилей и т.д. Но всегда ли мы остаемся довольны своими приобретениями?

Как свидетельствуют данные ежегодного опроса потребителей, проводимого Союзом потребителей Российской Федерации, только за последний год с некачественными товарами и услугами столкнулись 80 – 85% опрошенных, среднее число таких случаев на одного потребителя составляет 3,5 раза за год. По оценкам респондентов, в результате нарушений потребительских прав каждый пятый понес ущерб здоровью, две трети – материальные убытки, свыше половины – моральный вред.

Однако, и это очень важно, статистические данные целого ряда как государственных, так и общественных потребительских организаций, свидетельствуют – ежегодно все большее количество потребителей обращается к ним за правовой и экспертной помощью, а значит все большее количество наших граждан, в том числе и жителей Санкт-Петербурга, не готовы мириться с существующей на потребительском рынке ситуацией и готовы защищать свои потребительские права. Только по данным Территориального Управления Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу в 2011 году количество обращений от горожан по сравнению с данными 2010 года выросло почти в два раза.

На сегодняшний день закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» является одним из наиболее востребованных и актуализированных российских законов. В совокупности с целым рядом других законодательных и нормативных актов – Правилами продажи отдельных видов товаров, Правилами продажи товаров дистанционным способом, Правилами продажи товаров по образцам и др. – он создает надежную и эффективную правовую основу для успешной защиты своих прав и законных интересов.

Однако, только лишь правовой защищенности, даже самой совершенной, недостаточно, не менее важной составляющей успеха является умение самих граждан лично на практике реализовывать эти права. А для этого необходимо хорошее знание потребителями своих прав, знание механизмов, предусмотренных законодательством, наличие практических навыков в отстаивании своих потребительских прав, в том числе с привлечением возможностей государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Продавец – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи

Изготовитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или обычно предъявляемым требованиям, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара – 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.

Безопасность товара – безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы.

ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА И ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Постановление правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 «Правила продажи отдельных видов товаров».
4. Постановление Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 «Правила продажи товаров по образцам».
5. Постановление Правительства РФ от 06.06.1998 № 569 «Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами».
6. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Правила продажи товаров дистанционным способом».
7. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.

8. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.

9. Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков. Утвержден Постановлением правительства РФ от 10.11.2011 г. № 924.

10. Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 г. № 720.

11. Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 г. № 720.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРЕ

Предоставление информации потребителям регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей» (статьи 8-12, 36), Правилами продажи отдельных видов товаров (статьи 3, 8-16, 19) и Законом РФ «О рекламе».

В соответствии с требованиями вышеперечисленных документов, любое торговое предприятие, вне зависимости от формы собственности и выбранного способа торговли (магазин, торговый центр, лоток, ярмарка и др.) должно иметь вывеску, на которой обязательно должны быть приведены фирменное наименование организации, ее адрес и режим работы. Если продавец является индивидуальным предпринимателем, то он дополнительно обязан довести до потребителя информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. В случае если деятельность, которую осуществляет организация подлежит лицензированию, например, в области медицины, страхования или образования, то информация о лицензии, сроке ее действия и органе ее оформившем, также должна быть представлена покупателю. В случае если торговля носит разносной характер, например, торговля напитками, мороженым или бытовыми мелочами, осуществляемая в пригородных поездах, то представитель продавца обязательно должен иметь личную карточку со своей фотографией и указанием фамилии, имени и отчества, а также сведений о продавце, заверенных печатью.

Каждый товар, реализуемый покупателю, должен иметь надлежащим образом оформленный ценник. На ценнике должны быть указаны: наименование товара, его сорт, цена за вес или единицу товара. Ценник должен быть заверен печатью предприятия или подписью материально ответственного лица с приведением

даты его оформления. Нередко бывают ситуации, когда на ценнике в торговом зале указана одна цена за товар, а при оформлении покупки в кассовом узле выясняется, что цена совершенно другая, отличающаяся от указанной, как правило, в сторону увеличения. В таких случаях, потребитель вправе требовать от продавца продажи товара по цене, указанной на ценнике на товар.

Помимо сведений, касающихся непосредственно самого торгового предприятия, продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях.

В статье 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» приведен подробный перечень сведений о товаре (работе, услуге), которые должны быть представлены покупателю. Эти сведения включают в себя: наименования и адреса производителя, компании-импортера, организаций, уполномоченных производителем на принятие претензий от покупателей; должны быть обязательно приведены сведения об основных потребительских свойствах товаров, их назначении, условиях эффективного и безопасного использования, гарантийных сроках, сроках службы или годности. Для каждой группы товаров, будь то продукты питания или бытовая техника, определены те сведения, предоставление которых обязательно для потребителя. Эти сведения содержатся в Правилах продажи отдельных видов товаров или требованиях соответствующих стандартов. Более подробно ознакомиться с перечнем обязательной информации для основных групп товаров можно в разделе «Особенности продажи отдельных групп товаров» настоящего Практического пособия.

Вся информация, как о самом торговом предприятии, так и о реализуемых им товарах, должна быть обязательно приведена на русском языке (по усмотрению продавца дополнительно информация может быть приведена на государственных языках субъектов Российской Федерации).

Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст.12) предусмотрена ответственность продавца за ненадлежащую информацию.

Ненадлежащей информацией можно считать недостоверную информацию (не соответствующую действительности) или недостаточно полную информацию, т.е. не позволившую потребителю сделать компетентный выбор товара.

В этом случае потребитель, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», вправе потребовать расторжения договора купли-продажи, возврата уплаченной за товар суммы и возмещения понесенных убытков.

Отдельного внимания заслуживает реклама. Как правило, рекламодатель стремится донести до покупателя информацию, которая побудит его приобрести именно его товар, для чего подчеркивает исключительно положительные стороны своей продукции или озвучивает какие-то очень выгодные для покупателя условия приобретения товара или услуги. Стоит иметь в виду, что если продавец отказывается от своего обещания (в рекламной практике публичное обещание рекламодателя называется «публичной офертой»), то потребитель имеет полное право обратиться в суд с требованием о возмещении убытков, причиненных необоснованным отказом рекламодателя. Однако, следует очень внимательно относиться к самому

предложению, как правило, публичная оферта, кроме собственно предложения, представленного крупными, яркими буквами, например, на рекламном щите, содержит еще и условия при которых это предложение действительно. Зачастую эти условия, немаловажные для потребителя, вынесены в отдельную сноску и набраны совсем мелким, плохо читаемым шрифтом. За недостоверную и недобросовестную рекламу рекламодатель несет ответственность в соответствии с законом, а потребитель, пострадавший от ненадлежащей рекламы, имеет право расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. Примеры претензий, которые потребитель может адресовать продавцу или производителю за предоставление неполной или недостоверной информации о товаре можно найти в разделе «Образцы претензий».

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК, СРОК ГОДНОСТИ, СРОК СЛУЖБЫ ТОВАРА

Гарантийный срок, срок годности, срок службы товара – все эти элементы информации, являются обязательными для доведения до потребителя, а поэтому будет нелишним пояснить, что скрывается за каждым из этих понятий, тем более, что нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» достаточно часто апеллируют к ним.

Срок годности – период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается. Срок годности в обязательном порядке должен быть установлен на продукты питания, парфюмерно-косметическую продукцию, медикаменты и некоторые другие группы товаров. Устанавливать его может только производитель.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Исключительным правом устанавливать этот срок также обладает только производитель товара, а исчисляется он со дня передачи товара потребителю.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец или импортер обязаны удовлетворить требования потребителя относительно недостатков товара.

С гарантийным сроком связано применение целого ряда статей Закона РФ «О защите прав потребителей», в частности, порядок предъявления претензий продавцу (изготовителю), организация и проведение экспертизы, поэтому имеет смысл остановиться на нем более подробно.

Гарантийный срок товара, также как и срок службы, исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Исключения составляют так называемые сезонные товары (обувь, меховые изделия и др.), для

них гарантийный срок отсчитывается со дня наступления соответствующего сезона, а не со дня покупки. Даты наступления сезонов в каждом регионе зависят от климатических условий и устанавливаются Правительством, в нашем случае - Правительством Санкт-Петербурга.

Следует иметь в виду, что помимо гарантийного срока на изделие, в условиях гарантии могут быть оговорены отдельные гарантийные сроки на комплектующие и составные части основного товара, особенно характерно это для технически сложных товаров (автомобилей, бытовой техники). В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в гарантии установлен меньший срок, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара в течение всего гарантийного срока на основное изделие. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем на основной товар, потребитель вправе предъявить требования из-за возникших недостатков товара, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

Продолжительность гарантийного срока определяется производителем, однако, если он не назначил гарантийный срок для своего изделия, это может сделать и продавец. Продавец имеет право изменить установленный производителем гарантийный срок, но только в сторону его увеличения, взяв на себя, таким образом, дополнительные обязательства перед покупателем. Как правило, продавцы делают это не бескорыстно, предлагая своим покупателям заключить платный договор на дополнительную гарантию (распространенная практика при продаже бытовой техники, мобильных телефонов). Такое предложение со стороны торговых организаций не является нарушением законодательства, но потребителю стоит внимательно отнестись к самому договору, в ряде случаев он действительно может оказаться выгодным, но чаще, продавцы, пользуясь недостаточной осведомленностью потребителей, просто включают в него те обязательства, которые и так должны выполняться бесплатно.

И главное, независимо от того, какой продолжительности гарантийный срок установлен на купленный Вами товар, помните, что предъявить претензии к качеству этого товара Вы можете и после окончания гарантийного срока – в течение двух лет со дня покупки. В случае же выявления существенных недостатков требование об их безвозмездном устранении можно предъявлять изготовителю товара в течение всего срока службы или, если он не был установлен, в течение десяти лет.

ВОЗМОЖНОСТЬ ОБМЕНА ИЛИ ВОЗВРАТА ПРОДАВЦУ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА. ПОНЯТИЕ ТОВАРНОГО ВИДА.

Нередко бывает, что приобретая в магазине сапоги или кофточку, мы ошибаемся в размере или, примерив покупку дома, понимаем, что это не совсем нужный фасон или желаемая расцветка.

Полезно знать, что ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставляет потребителям право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Сделать это можно обратившись в течение 14 дней с момента покупки (день покупки не считается) к продавцу, у которого этот товар был куплен.

В случае, если на момент обращения, в торговом предприятии не будет аналогичного изделия необходимого размера (фасона, расцветки и т.д.), покупатель может потребовать расторжения договора купли-продажи и возврата денег или подождать поступления необходимого товара в продажу. Продавец обязан или в трехдневный срок удовлетворить требование о расторжении договора, или сообщить потребителю о первом же поступлении необходимого товара в продажу. Однако, следует помнить, что обмен или возврат товара надлежащего качества возможен только, если сохранен его товарный вид. Товарный вид изделия – это состояние изделия, при котором его потребительские свойства не нарушены, т.е. указанный товар не был в употреблении и не имеет следов эксплуатации, сохранены пломбы, фабричные ярлыки, оригинальная упаковка. Желательно, чтобы также были сохранены товарный или кассовый чеки, но их отсутствие не лишает потребителя возможности сослаться на свидетельские показания, подтверждающие факт покупки товара. Достаточно часто, продавцы отказывают покупателям в обмене, ссылаясь на то, что, несмотря на наличие и целостность ярлыков, вещь имеет следы носки. В таких ситуациях можно обратиться к независимым экспертам, которые осмотрев изделие, определяют сохранность или потерю товарного вида.

Впрочем, обменять можно не все товары надлежащего качества. Существует Перечень товаров, не подлежащих обмену, утвержденный Правительством РФ. Ознакомиться с данным Перечнем можно в разделе «Приложения» настоящего Практического пособия.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРАХ НЕДОСТАТКОВ

Права потребителя при обнаружении в товарах недостатков регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 18 – 21) и Перечнем технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.

В соответствии с требованиями этих документов, потребитель, обнаруживший в течение гарантийного срока недостатки в товаре, имеет право по своему выбору предъявить продавцу одно из нижеперечисленных требований:

- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара (ремонта) или возмещения расходов на его проведение;
- замены товара на другой той же марки (модели или артикула) или иной торговой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи и возврата денег, уплаченных за товар.

Для ряда технически сложных товаров установлены особые правила. Главное отличие – при обнаружении недостатков потребитель может потребовать замены товара или расторжения договора купли-продажи только в течение 15 дней с момента покупки, на требование об устранении недостатков или соразмерного уменьшения покупной цены данное ограничение срока не распространяется. Товары, на которые распространяется это требование, приведены в Перечне технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков. Этот Перечень утвержден Правительством РФ и не может быть изменен производителем или продавцом, ознакомиться с ним можно в разделе «Приложения» данного Практического пособия. Однако, потребитель вполне может требовать от продавца расторжения договора купли-продажи или замены товара с недостатками и по истечении 15-дневного срока, если:

- в товаре есть существенный недостаток (недостаток, который невозможно устранить или его устранение требует несоразмерных временных и материальных затрат, или когда недостаток проявляется вновь после его устранения);

- нарушены сроки устранения недостатков (ремонта) товара. Именно поэтому важно, чтобы в документе, который выдается потребителю при сдаче вещи в ремонт (договор, заказ-наряд) сроки ремонта были четко определены. И помните, что максимальный срок ремонта, предусмотренный законодательством (ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»), не должен превышать 45 дней;

- из-за неоднократного устранения различных недостатков, проявившихся в товаре в течение каждого года гарантийного срока, потребитель был лишен возможности пользоваться таким товаром в совокупности более чем 30 дней.

Следует иметь в виду и то, что если из-за приобретения товара с недостатками, Вы понесли какие-либо убытки, то Вы имеет право потребовать от продавца и их возмещения тоже. Например, если в результате использования некачественного красителя при изготовлении сапог, было испорчено Ваше пальто (низ изделия окрасился в цвет красителя сапожек), продавец, как минимум, обязан оплатить Вам услуги по химчистке, а как максимум – возместить стоимость пальто.

И помните, что отсутствие кассового или товарного чека не является препятствием для предъявления требований при обнаружении в товаре недостатков.

Требования потребителя об уменьшении цены, возмещении расходов на ремонт, возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. Сроки удовлетворения требования покупателя о проведении ремонта изделия определяются по соглашению Сторон, заключенному в письменной форме, но по закону данный срок не должен превышать 45 дней, в противном случае потребитель вправе потребовать расторжения договора. За просрочку выполнения требований потребителя, предъявленных в связи с выявлением в товаре недостатков,

продавец обязан выплатить покупателю неустойку (пени) в размере 1% цены товара за каждый день просрочки. А в случае, если потребитель предварительно оплатив товар в магазине, не получил его в установленный договором срок, то неустойка будет составлять 0,5% от суммы предварительной оплаты товара за каждый день задержки.

Обоснованно отказать Вам в удовлетворении Ваших требований при выявлении в товаре недостатков, продавец может только лишь в том случае, если докажет, что недостатки возникли в товаре по Вашей вине, т.е. носят эксплуатационный характер, а основанием для этого может быть только Акт экспертизы (Экспертное заключение).

ЭКСПЕРТИЗА ТОВАРА

В п.5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» сказано: «Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара», а также «В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет».

Попробуем разобраться в понятиях «**проверка качества**» и «**экспертиза**».

Получив от Вас претензию, продавец должен понять, насколько она обоснована, именно для этого Закон и предоставляет ему право провести проверку качества товара. Она может быть проведена и сотрудниками торгового предприятия, например, товароведом. Проверка качества проводится за счет продавца и независимо от ее результатов потребитель не должен возмещать продавцу расходы, связанные с ее проведением. Потребитель вправе участвовать в процедуре проверки качества товара, делать свои замечания, задавать вопросы. О своем желании участвовать в проверке качества товара потребитель должен заранее поставить в известность продавца, сообщив об этом, например, в своем первоначальном обращении (претензии). Результаты проведенной проверки качества товара должны быть письменно зафиксированы в акте. В случае, если потребитель участвовал в данной процедуре, он должен подписать этот документ, при необходимости внеся в него свои замечания или выразив несогласие с выводами проведенной проверки.

В случае несогласия потребителя с выводами проведенной проверки о причине возникновения недостатков в товаре, продавец обязан провести экспертизу товара. Проводить экспертизу имеют право только независимые эксперты, сотрудники торговых предприятий или сервисных центров проводить экспертизу не имеют права. Результатом проведения экспертизы должен быть оформленный соответствующим образом документ – Акт экспертизы (Экспертное заключение), который и является основанием для принятия решения об удовлетворении или отказе покупателю.

Сроки проведения экспертизы определены Законом РФ «О защите прав потребителей»:

- 7 дней при предъявлении требования о замене товара;
- 10 дней при требовании о расторжении договора купли-продажи или уменьшения покупной цены;
- не более 45 дней при требовании об устранении недостатков.

Важным моментом в вопросе об экспертизе является гарантийный срок. Если срок гарантии на товар еще не истек, проведение экспертизы – обязанность продавца. Если же истек, устанавливать причины дефекта должен потребитель, обратившись к независимым экспертам. Однако, если проведенная потребителем экспертиза подтвердит наличие производственных дефектов, то расходы на ее проведение потребителю в досудебном порядке обязан возместить магазин, но в случае, если дефекты в товаре возникли по вине потребителя, то магазин, в свою очередь, может потребовать от своего покупателя возместить его расходы на проведение экспертизы.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ГРУПП ТОВАРОВ

Законодательством РФ предусмотрены как общие требования, предъявляемые к торгующим организациям, так и специальные требования, действующие при продаже отдельных групп товаров.

Общими являются требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах.

Так, при осуществлении розничной торговли вразнос (вне стационарных мест торговли) не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков и пива, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Кроме того, каждый продавец обязан иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения (весы, другое измерительное оборудование), своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку. Для проверки потребителем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено измерительное оборудование.

Также продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, а также иметь тексты законодательных актов, регулирующих правила торговли. Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Потребителю также должна быть доступна информация о наименовании

организации, адресе и режиме работы, размещаемая на вывеске.

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.

Если в приобретаемом покупателем товаре устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом, причем обязательно в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

При продаже товаров потребителю должна быть предоставлена возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами. Потребитель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара.

Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех потребителей. Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

При разносной торговле допускается отсутствие кассового чека, при этом потребителю вместе с товаром передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя продавца.

Продавец не имеет права обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей. Исключение составляют случаи, когда товары по техническим требованиям не могут быть собраны или установлены (подключены) без участия соответствующих специалистов.

Продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества в таре или упаковке, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ

В информации о продовольственных товарах, помимо общих сведений, перечисленных ранее, обязательно должны быть приведены данные о входящих в пищевые продукты ингредиентах (включая пищевые добавки), сведения о пищевой ценности, весе или объеме, дате изготовления и дате упаковки или расфасовки товара, условиях хранения, противопоказаниях для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний. Для отдельных видов продовольственных товаров, например детского или диетического питания, обязательно должна быть указана информация о назначении, условиях и области применения. Для полуфабрикатов и концентратов необходимо привести способы и условия приготовления.

Кроме того, по требованию потребителя, продавец должен ознакомить его с

удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов. Пищевые продукты непромышленного производства, реализуемые на продовольственных рынках должны обязательно иметь ветеринарное свидетельство (справку), которое также должно быть предъявлено потребителю по его требованию.

В случаях, когда фасовку и упаковку развесных товаров проводит сам продавец (достаточно распространенная практика в супермаркетах и магазинах) на расфасованном товаре указываются его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасовки, срок годности и номер или фамилия весовщика. При этом такие товары должны быть переданы потребителю без дополнительной платы за упаковку, а цена должна быть определена без учета веса упаковки.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ТЕКСТИЛЬНЫХ, ТРИКОТАЖНЫХ, ШВЕЙНЫХ, МЕХОВЫХ ТОВАРОВ И ОБУВИ

Все товары этой группы обязательно должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя: распаковку, рассортировку и осмотр товара. Продавец обязан провести проверку качества изделий по внешним признакам, при необходимости провести чистку и отутюживание изделий, удостовериться в наличии необходимой информации о товаре и его производителе. Только после этого, продавец может разместить изделия в торговом зале, сгруппировав их по видам, размерам, моделям, при этом товары для мужчин, женщин и детей должны размещаться отдельно. Ткани группируются по видам и роду волокон из которых они изготовлены, меховые товары – по видам меха.

Каждый товар должен иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера. При покупке важно обращать внимание, чтобы обязательно были указаны состав материалов, с применением которых изготовлено изделие и символы по уходу за изделием (их должно быть пять).

Продавец обязан предоставить покупателю условия для примерки изделий этой группы. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами и соответствующей мебелью.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ БЫТОВОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, проверку наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

По требованию потребителя продавец должен ознакомить его с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

При передаче технически сложных бытовых товаров потребителю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку или установку (подключение) на дому у потребителя технически сложного товара, самостоятельная сборка или подключение которого в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару, не допускаются. Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения потребителя при продаже товаров. Если стоимость сборки или установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИХ ТОВАРОВ

Информация о парфюмерно-косметических товарах, помимо общих сведений, перечисленных выше, должна содержать (с учетом особенностей конкретного товара) сведения о его назначении, входящих в состав изделия ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации). По требованию потребителя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии парфюмерно-косметических товаров.

Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

При передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ АВТОМОБИЛЕЙ, МОТОТЕХНИКИ, ПРИЦЕПОВ И НОМЕРНЫХ АГРЕГАТОВ

Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные

агрегаты к ним, должны пройти предпродажную подготовку, отметка о проведении которой должна быть внесена в сервисную книжку на товар.

При демонстрации предлагаемого к продаже товара необходимо обеспечить свободный доступ к нему потребителя. При передаче товара потребителю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе, сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации. В случае утраты потребителем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой "дубликат" с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

Лицо, осуществляющее продажу, в присутствии потребителя должно провести проверку качества выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ И ДРАГОЦЕННЫХ КАМНЕЙ

Продажа изделий, изготовленных из драгоценных металлов (золото, серебро, платина, палладий) и их сплавов с использованием различных видов художественной обработки, со вставками из драгоценных (бриллианты, сапфиры, рубины, изумруды, александриты и жемчуг), полудрагоценных, поделочных камней и других материалов природного или искусственного происхождения или без них, применяемых в качестве различных украшений, предметов быта, культа и (или) для декоративных целей, выполнения ритуалов и обрядов, а также изготовленных из драгоценных металлов памятных, юбилейных и других знаков и медалей, кроме памятных монет и государственных наград, как произведенных в Российской Федерации, так и ввезенных на ее территорию, подлежащих клеймению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм Российской Федерации, а также оттисков именников изготовителей (для изделий российского производства). Продажа ограненных бриллиантов, изготовленных из природных алмазов, и ограненных изумрудов осуществляется только при наличии сертификата на каждый камень или набор (партию) продаваемых камней.

Информация о предлагаемых к продаже ювелирных изделиях помимо сведений, приведенных выше, должна содержать сведения об установленных в Российской Федерации пробах для этих изделий, извлечения из стандартов о порядке клеймения изделий и сертификации ограненных природных драгоценных камней, изображения государственных пробирных клейм Российской Федерации. Ювелирные изделия, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы,

вида и характеристики вставок из драгоценных камней, цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок из драгоценных камней и при необходимости - из серебра).

Все ювелирные изделия, а также ограненные природные драгоценные камни должны иметь индивидуальную упаковку.

По требованию потребителя в его присутствии должно проводиться взвешивание приобретенного изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней без ярлыка.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу товара, а на приобретенные ограненные природные драгоценные камни передаются также сертификаты.

К покупке изделий, выполненных из драгоценных металлов или с использованием драгоценных камней, стоит отнестись очень внимательно, поскольку обменять такой товар, если он не подойдет владельцу по размеру или форме будет невозможно. Эти изделия входят в Перечень товаров, не подлежащих обмену.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ И ИЗДЕЛИЙ МЕДИЦИНСКОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Продажа лекарственных препаратов осуществляется в специализированных аптечных организациях, аптечных отделах или ветеринарных аптечных организациях, имеющих лицензию на фармацевтическую деятельность. В случае если наряду с лекарственными препаратами продавец осуществляет продажу других товаров, такое соседство не должно приводить к ухудшению качества и безопасности лекарственных препаратов и условий их продажи.

Потребительская упаковка препарата должна содержать нанесенные хорошо читаемым шрифтом и на русском языке следующие данные: наименование лекарственного препарата (международное непатентованное или химическое и торговое наименование), наименование производителя лекарственного препарата, номер серии, дата выпуска (для иммунобиологических лекарственных препаратов), номер регистрационного удостоверения (за исключением лекарственных препаратов, изготовленных продавцом (аптечным учреждением) по рецептам врачей), срок годности, способ применения, дозировка или концентрация, объем, активность в единицах действия либо количество доз в упаковке, лекарственная форма, условия отпуска, условия хранения, предупредительные надписи. На потребительскую упаковку лекарственных средств для ветеринарного применения должна наноситься надпись: "Для ветеринарного применения". Информация об изделиях медицинского назначения также должна содержать сведения о номере и дате разрешения на применение таких изделий в медицинских целях, а также, с учетом особенностей конкретного вида товара, сведения о его назначении, способе и условиях применения, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения.

Обмену и возврату лекарственные препараты не подлежат.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ БЫТОВОЙ ХИМИИ

Информация о товарах бытовой химии (моющих, чистящих и других средствах по уходу; клеях, лаках, красках и другой лакокрасочной продукции; дезинфицирующих средствах и средствах для борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами; химических веществах, их соединениях и изделиях из них, предназначенных для ремонтных и отделочных работ в бытовых условиях, и прочих аналогичных товарах) обязательно должна содержать наименование входящих в состав товаров бытовой химии ингредиентов и условия их хранения и применения. Для дезинфицирующих средств, средств борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами дополнительно приводятся данные о государственной регистрации (номер и дата свидетельства).

Предлагаемые для продажи товары бытовой химии должны быть сгруппированы по видам в зависимости от назначения изделий, с тем, чтобы обеспечить удобство их выбора.

При передаче потребителю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ СТРОИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ И ИЗДЕЛИЙ

Лесо- и пиломатериалы, изделия из древесины и древесных материалов (детали деревянные, блоки дверные и оконные, комплекты для постройки садовых домиков, хозяйственных построек и др.), строительные материалы (кирпич, цемент, щебень, песок, блоки фундаментные и тротуарные, столбы железобетонные, кровельные, гидро- и теплоизоляционные материалы, стекло и др.), металлопродукция (трубы, крепежные изделия, прокатные профильные материалы, проволока, сетка металлическая и др.), инструменты, строительные изделия (санитарно-техническое оборудование, замочно-скобяные изделия, обои, линолеум, искусственные отделочные материалы и др.) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товара, его разбраковку и рассортировку, проверку комплектности, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

Отбор потребителем строительных материалов и изделий может производиться как в торговом зале, так и непосредственно в местах их складирования.

Информация о предлагаемых к продаже строительных материалах и изделиях, помимо сведений, указанных ранее, должна содержать, с учетом особенностей конкретного товара, сведения о материале, отделке, марке, типе, размере, сорте и других основных показателях, характеризующих данный товар. При продаже строительных материалов в определенной комплектности (садовые домики, хозяйственные постройки и др.) потребителю должна быть предоставлена информация, содержащая сведения о наименовании и количестве изделий, входящих в комплект, степени и способах их обработки (наличие и способ пропитки, влажность и способ сушки и др.).

Стекло листовое продается целыми листами или нарезается по размерам, указанным потребителем. Остатки стекла шириной до 20 сантиметров включительно оплачиваются потребителем и выдаются ему вместе с основной покупкой.

Нефасованные крепежные изделия, реализуемые по весу, продаются на специально оборудованном приборами месте отпуска товара.

Продавец обязан обеспечить потребителю возможность проверить правильность веса, меры и сортность приобретенного товара. В этих целях на доступном для потребителя месте размещается информация с указанием коэффициентов перевода круглых лесо- и пиломатериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов, правил их измерения. По требованию потребителя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами.

Продавец должен обеспечить условия для вывоза лесных и строительных материалов транспортом потребителя.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ МЕБЕЛИ

Информация о мебели, предоставляемая потребителю, должна содержать сведения о функциональном назначении приобретаемых изделий, о материалах, из которых они изготовлены, а также о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы обеспечить свободный доступ к ним потребителей для осмотра.

Продавец обязан осуществлять предпродажную подготовку мебели, включающую в себя проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки мебели (если мебель является разборной), а также проверку наличия всех предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели.

При продаже мебели потребителю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала.

ПРАВИЛА КОМИССИОННОЙ ТОРГОВЛИ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫМИ ТОВАРАМИ

Под комиссионной торговлей понимается организация приемки товаров на комиссию с последующей реализацией этих товаров по договору розничной купли-продажи. Комиссионной продаже подлежат не все товары. Не разрешается принимать на реализацию изделия медицинского назначения, лекарственные средства, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

Комиссионер (организация, осуществляющая комиссионную торговлю) обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Информация о предлагаемых комиссионером товарах обязательно должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или для иных целей. Сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке.

Бывшие в употреблении товары должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товаров, рассортировку их по видам и степени утраты потребительских свойств, проверку качества (по внешним признакам), работоспособности товара, комплектности, а также наличия необходимой документации.

В случае, если к продаже предлагается бывший в употреблении товар, в отношении которого должна быть предоставлена информация о подтверждении его соответствия установленным требованиям, сроке годности или сроке службы, однако, такая информация отсутствует, продавец при продаже указанного товара обязан информировать потребителя о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

При продаже технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, потребителю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены комиссионером в письменном виде, вправе по своему выбору потребовать замены товара, или соразмерного уменьшения покупной цены, или незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара (возмещения расходов на устранение выявленных недостатков), или отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ

Дистанционная торговля регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 26.1), Правилами продажи товаров дистанционным способом и Правилами продажи товаров по образцам.

Дистанционным способом продажи называется способ покупки товаров по каталогам, буклетам, фотоснимкам, а также заказ товаров по телефону, через Интернет или иным другим способом, который исключает возможность личного ознакомления с приобретаемым товаром.

Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора, а также о возможных способах и условиях доставки товара. На продавце лежит обязанность и об информировании потребителя о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов. При этом без согласия потребителя продавец не вправе выполнять дополнительные работы или оказывать услуги за плату.

В момент доставки товара продавец обязан предоставить потребителю всю информацию о товаре в письменном виде, в том числе о сроках и порядке возврата товара. Это очень важный момент, на который обязательно нужно обращать внимание. Дело в том, что даже если в товаре нет никаких недостатков, но Вы передумали его приобретать, то Вы можете отказаться от его покупки в любой момент до передачи товара, а вот если желание отказаться от покупки возникло у Вас уже после доставки товара, то наличие или отсутствие письменной информации об условиях возврата товара влияет на продолжительность срока, в течение которого Вы можете предъявить свое требование о расторжении договора купли-продажи. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение 7 дней, если же письменной информации предоставлено не было – то в течение 3 месяцев.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Потребитель не может отказаться от товара надлежащего качества только в случае, если товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем, т.е. выполнен с учетом индивидуальных требований потребителя, например, заказ мебели с учетом размеров конкретного жилого помещения.

При отказе потребителя от товара, продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара в течение 10 дней, при этом расходы на осуществление возврата суммы потребителю (банковские комиссии или расходы на почтовые переводы) несет продавец.

Продавец обязан передать товар потребителю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок,

продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления потребителем требования о его исполнении.

За нарушение продавцом сроков передачи товара потребителю или сборки (подключения, установки) продавец несет ответственность в том же объеме, что и при обычной покупке. В частности, за нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара продавец должен будет заплатить неустойку в размере 0,5% суммы предварительной оплаты. Однако, размер неустойки не может превышать суммы уплаченной за товар. Если же договором предусмотрено проведение работ по сборке (установке, подключении) товара, а сроки выполнения этих работ продавцом нарушены, то неустойка составит 3% за каждый день просрочки.

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной при заключении договора, а также информации, доведенной до сведения потребителя в письменном виде при передаче товара. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. При этом, если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

В случае если потребителю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, он может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Потребитель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, может предъявить продавцу те же требования, что и при покупке обычным способом, т.е. по своему выбору потребовать или безвозмездного устранения недостатков, или уменьшения цены, или обмена товара на аналогичный, или расторжения договора-купли продажи и возврата уплаченной суммы. При этом в отношении технически сложных товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков. Если же недостатки обнаружены в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, то потребитель может предъявить претензии в течение 2 лет с момента передачи ему товара.

И помните, продавец должен обеспечить конфиденциальность персональных данных о потребителе и не может передать их третьим лицам без Вашего на то согласия.

ПРОДАЖА ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ

Продажа товаров по образцам, по сути, является разновидностью дистанционной торговли, с той разницей, что потребитель имеет возможность ознакомиться с демонстрируемым образцом товара, который хочет приобрести, лично,

например, непосредственно в торговом зале.

Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудование и размещение которых позволяет потребителям ознакомиться с товарами. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии.

Договор купли-продажи может быть заключен в месте продажи товара по образцам путем составления документа, подписанного сторонами, либо путем передачи потребителем сообщения о намерении приобрести товар посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что сообщение исходит от данного потребителя.

При заключении договора в месте продажи товара, а также в случае передачи сообщения о намерении потребителя приобрести товар в договоре должно быть обязательно указано:

- наименование и юридический адрес продавца, фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, по которому следует доставить товар;
- наименование товара, артикул, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;
- вид услуги, время ее исполнения и стоимость;
- обязательства продавца и потребителя.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека.

Продавец обязан довести до сведения потребителя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях.

Информация о товарах и их изготовителях должна быть приведена на русском языке и содержать:

- наименование товара;
- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование изготовителя (продавца), место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара
- наименование страны происхождения товара;
- обозначение нормативных документов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;
- сведения об основных потребительских свойствах, качестве и безопасности товара;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- цену, порядок и условия оплаты товара (предварительная оплата, оплата после доставки и передачи товара покупателю и другие условия);
- гарантийный срок, если он установлен для конкретного вида товара;

- срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного
- сведения о подтверждении соответствия товара установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименования изготовителя (продавца), принявшего декларацию и органа, ее зарегистрировавшего);

- способ и срок извещения потребителем продавца о согласии заключить договор;

- способы, сроки и условия доставки и передачи товара потребителю и оказания других услуг, предлагаемых продавцом.

Если в приобретаемом товаре устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить потребителю услуги по доставке товаров, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов. Продавцом могут также предоставляться и услуги по сборке, установке, подключению, наладке и сервисному обслуживанию товаров. Потребитель вправе отказаться от услуг, предлагаемых продавцом при заключении договора.

Потребитель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.

Доставка товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон, но не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки. В иных случаях сроки доставки товара потребителю устанавливаются договором. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, то товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления потребителем требования об его исполнении.

Продавец обязан передать потребителю товар, который полностью соответствует его образцу или описанию, качество которого соответствует информации, представленной потребителю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленном к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию

по эксплуатации и другие).

Также как и при дистанционной торговле, при приобретении товаров по образцам, потребитель вправе передумать и отказаться от своего намерения (за исключением случаев заказа товаров с учетом индивидуальных особенностей). Сроки предъявления таких требований и сроки их исполнения продавцов такие же, как и при осуществлении торговли дистанционным способом. И, конечно же, потребитель вправе предъявить претензии продавцу в случае выявления в товаре недостатков. Эти претензии могут быть предъявлены потребителем в период гарантийного срока или срока службы изделия, а в случае, если они не установлены, то в течение двух лет с момента передачи товара потребителю.

Как показывает практика, в случаях продажи товаров по образцам и дистанционным способом, очень много случаев нарушения прав потребителей, связанных с предоставлением недостоверной или неполной информации о товарах и их свойствах, а также об их продавцах и изготовителях. Именно поэтому, не спешите сразу подписывать договор на приобретение товаров, внимательно прочитайте его, убедитесь, что Вам будет к кому обратиться, в случае возникновения проблем при покупке понравившегося товара. Не лишним будет и проанализировать информацию о самом товаре – нередки случаи, когда в результате так называемых презентаций, во время которых продавцы (консультанты) излишне активны и настойчивы, потребители приобретают товары по ценам, завышенным в несколько раз по сравнению со стоимостью аналогичных товаров, реализуемых через, например, стационарную торговую сеть.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В случае, если урегулировать возникшую конфликтную ситуацию с продавцом не удалось в процессе переговоров, защитить свои права можно в суде.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору потребителя в суд либо по месту нахождения организации – ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель – то по месту его жительства), либо по месту жительства или пребывания самого истца. Иными словами, если Вы, проживая в Санкт-Петербурге приобрели какой-либо товар в другом городе, скажем в Москве или Екатеринбурге, то в случае возникновения конфликтной ситуации Вы можете подать иск о защите своих прав в своем городе.

Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено также освобождение потребителя от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав, если цена исковых требований не превышает 1 млн. рублей. Если же заявленная сумма исковых требований больше, то потребитель уплачивает пошлину с суммы, которая превышает 1 млн. рублей.

От суммы исковых требований зависит и то, в какой суд, мировой или федеральный, Вы можете обратиться с иском. Мировой суд рассматривает дела о компенсации имущественного вреда (иски о защите прав потребителей относятся именно к этой категории), если сумма исковых требований не превышает 50 тысяч

рублей, дела по которым цена иска больше рассматриваются в районных судах.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;
- фамилия, имя, отчество, домашний адрес и контактные телефоны истца (потребителя);
- наименование, юридический адрес и контактная информация ответчика;
- краткое изложение ситуации с указанием обстоятельств, на которых потребитель основывает свое требование.

К исковому заявлению необходимо приложить также расчет заявленных исковых требований, а также при наличии документы, подтверждающие факт покупки товара (приобретения услуги) и документы, свидетельствующие о попытке досудебного урегулирования конфликта (претензии в магазине, экспертные заключения и др.).

В случае обращения в суд, потребитель помимо требования о возмещении причинного имущественного вреда может выдвинуть требование о компенсации морального вреда. Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» «моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом...) прав потребителя... подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины». Потребитель может указать в своем заявлении в качестве компенсации любую сумму, однако это не означает, что он обязательно ее получит. Размер компенсации за моральный вред определяется судом. Чтобы принять решение о размере компенсации, суду необходимо изучить не только обстоятельства причинения вреда, но и степень физических и нравственных страданий потребителя. В качестве доказательств могут быть заслушаны свидетельские показания, а также письменные доказательства, например, медицинские справки, свидетельствующие об ухудшении здоровья потребителя в период конфликта. Требование о компенсации морального вреда может быть как сопутствующим предметом иска, т.е. являться одним из требований искового заявления, например, о расторжении договора и возврате уплаченной денежной суммы, так и самостоятельным. В первом случае решение по нему может быть принято мировым судьей, если же иск о компенсации морального вреда подается самостоятельно, то он должен быть подан в федеральный суд. Существует и еще одна особенность. Для предъявления требований о компенсации морального вреда срок отсутствует срок исковой давности. В то время как на подачу иска о защите прав потребителей и возмещении имущественного вреда срок исковой давности составляет три года. Подготовленный комплект документов должен быть представлен в суд в количестве, достаточном для всех участников процесса.

Исковое заявление подается в суд лично или направляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. При подаче искового заявления необходимо принести с собой не только копии документов в необходимом количестве, но и подлинники документов. В соответствии с требованиями Гражданско-процессуального кодекса РФ судья в течение 5 дней с момента поступления заявления обязан рассмотреть вопрос о приеме его к производству или об отказе.

Случаи, когда суды отказывают потребителям в приеме исковых заявлений или оставляют их без рассмотрения, нередки. Как правило, это связано или с неправильным оформлением документов, или с нехваткой каких-либо документов в представленном пакете документов. Порой судья отказывается принимать заявление, ссылаясь на нарушение подсудности, т.е. неверный выбор суда. Необходимо знать, что судья должен оформить свое мнение специальным документом – Определением, в котором обязательно должны быть указана причина, по которой суд отказывается принять заявление или оставляет его без рассмотрения. Кроме того, в определении должно быть разъяснено, куда нужно обратиться истцу и как устранить допущенные нарушения, в нем же указывается и срок, в течение которого недостатки необходимо устранить. Если Вы согласны с определением судьи, поступайте в соответствии с его рекомендациями.

Если не Вы согласны, то в течение 10 дней определение может быть обжаловано в вышестоящем суде, написав частную жалобу. Для мирового суда вышестоящим является районный суд, для районного – городской (областной, республиканский, краевой) суд.

Статьей 154 Гражданско-процессуального кодекса РФ предусмотрено, что гражданские дела должны рассматриваться и решаться судами до истечения двух месяцев со дня их поступления в суд. Однако, на практике, этот срок значительно больше. В большинстве случаев, увеличение срока рассмотрения дел имеет объективные причины. Однако, потребителям нелишне иметь в виду, что в 2010 году вступил в действие Федеральный закон «О компенсации за нарушение права на судопроизводство в разумный срок или права на исполнение судебного акта в разумный срок», определяющий ответственность за несвоевременное рассмотрение гражданских исков.

КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

Претензию (жалобу, заявление) необходимо составлять в двух экземплярах. Один вручается представителю продавца, другой остается у потребителя. На втором экземпляре продавец должен сделать отметку о получении претензии. Отметка может быть в виде подписи представителя, который принял Вашу претензию, с указанием его фамилии, имени и отчества, а также должности и даты обращения. Подпись сотрудника может быть заверена штампом или печатью предприятия. Претензия не обязательно должна быть передана лично руководителю торгового предприятия, ее можно передать любому сотруднику торгового предприятия – администратору, менеджеру, продавцу.

Жестких правил оформления претензий (жалоб, заявлений) не существует. Текст претензии может быть напечатан или написан рукописным способом.

Желательно, чтобы в претензии были указаны:

- наименование организации-продавца и ее адрес;
- ФИО руководителя (если они известны);
- ФИО заявителя и его адрес (т.е. Ваши данные);

- наименование документа – «Претензия», «Жалоба», «Обращение» и т.п.;
- суть вопроса (подробное описание сложившейся ситуации);
- конкретные требования (расторгнуть договор купли-продажи, заменить товар, произвести ремонт и т.д.);
- сроки удовлетворения этих требований;
- подпись заявителя и дата обращения.

Можно и даже нужно предупредить, что если Ваши требования не будут удовлетворены, Вы обратитесь в суд, предъявив требования еще и о возмещении морального вреда, выплаты неустойки за каждый день просрочки неудовлетворения требования покупателя, штрафа в доход государства и т.д.

В том случае, если представители торговой организации отказываются принять у вас претензию или Вы сами по каким-либо причинам не можете вручить свое обращение лично, можно воспользоваться другими способами. Например, отправить свое письменное обращение по почте. Лучше это сделать заказным письмом с уведомлением о вручении или ценным письмом с описью вложения. Именно с даты, указанной в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, предусмотренные законом для рассмотрения обращений потребителей. Можно попытаться вручить претензию в присутствии друзей или знакомых. Если продавец откажется ее принять, то свидетели могут составить акт, где напишут, что сотрудник уклонился от приема документов. В акте обязательно указываются данные свидетелей и их подписи. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух очевидцев, но они должны быть готовы при необходимости подтвердить этот факт в суде.

И наконец, один из самых простых способов донести информацию об имеющихся у Вас претензиях до продавца – книга жалоб и предложений. Такая книга должна быть в любом торговом предприятии, независимо от формы собственности и продавец обязан по первому требованию покупателя предъявить ее.

Достаточно часто потребители спрашивают, можно ли, направить претензию продавцу при помощи электронной почты. Конечно, возможно, но стоит иметь в виду, что если продавец не настроен на мирное урегулирование конфликта, то Вам в дальнейшем будет очень сложно подтвердить сам факт отправления такой претензии. Поэтому мы рекомендуем при отправке претензии электронным письмом, продублировать отправку этого обращения почтовым отправлением.

ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

Образец № 1

Директору ООО «ТЕХНИКА»
г. Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, д. 408
от Петрова Виталия Семеновича,
проживающей по адресу: г. Санкт-Петербург,
Северный пр-т, д. 5, кв. 135
тел. 445-46-32

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

21 января 2012 г. я приобрел в Вашем магазине газовую плиту марки «ВЕРЕС» стоимостью 11824 рубля. На плиту был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев. После 11 дней работы в плите были обнаружены недостатки: духовка не поддерживает заявленный температурный режим, продукты подгорают; две из четырех комфорок плохо загораются. В результате наличия этих недостатков я не могу использовать данный товар по назначению.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу устранить возникшие недостатки, 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.

Или другой вариант: «В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу заменить газовую плиту ненадлежащего качества на плиту той же модели или на плиту другой модели с перерасчетом покупной цены. В случае, если для замены товара, Вам потребуется больше 7 дней, то в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет».

Или другой вариант: «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».

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

Приложения: копия чека (товарного чека), гарантийный талон, технический паспорт.

_____/О.И.Иванова/ 04.02.2012

**ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ (ОБМЕН)
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННОГО ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

Образец № 2

Директору ООО «ВЕСНА»
г. Санкт-Петербург, Московский пр-т, д. 203
от Ивановой Ольги Ивановны,
проживающей по адресу: г. Санкт-Петербург,
ул. Туристская, д. 11, корп. 5, кв. 186
тел. 269-37-07

ЗАЯВЛЕНИЕ

21 января 2012 года я приобрела в Вашем магазине зимние сапоги производства фирмы «VALLY», артикул 44-52, размер 38, что подтверждается кассовым чеком (или товарным чеком).

После покупки я обнаружила, что сапоги не подходят мне по размеру (или расцветке, фасону - указать, по каким критериям не подходит товар). Товар не был в употреблении, товарный вид сохранен. Четырнадцатидневный срок с момента покупки не истек.

Прошу обменять купленные мною сапоги на аналогичные большего размера, имеющиеся в продаже. При наличии разницы в цене прошу произвести необходимый перерасчет.

Или другой вариант: «В связи с отсутствием в продаже подходящего по размеру товара прошу вернуть уплаченную за товар сумму в течение трех дней со дня возврата указанной пары сапог».

Приложение: товарный и/или кассовый чек.

/О.И Иванова/
25 января 2012 г.

**ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ, ЕСЛИ ИЗ-ЗА НЕДОСТАТКА ТОВАРА
НАНЕСЕН ВРЕД ИМУЩЕСТВУ**

Образец № 3

Директору ООО «ПИТЕР»
г. Санкт-Петербург, Невский пр-т, д. 103
от Степановой Ольги Егоровны,
проживающей по адресу: г. Санкт-Петербург,
Ленинский пр, д. 81, корп. 1, кв. 4
Тел. 8-921-965-18-24

ПРЕТЕНЗИЯ

8 февраля 2012 года я приобрела в Ваше магазине сапоги ТМ «ZIMA», артикул 12546-2, размер 39, что подтверждается кассовым (товарным) чеком.

В течение установленного гарантийного срока в товаре выявлен недостаток – неустойчивость красителя, повлекший за собой загрязнение и окраску низа зимнего пальто. Данные обстоятельства подтверждаются Актом экспертизы № 2/144 от 01 марта 2012 г.

В результате мне причинен ущерб в размере стоимости услуг химчистки. Стоимость ущерба составляет 1140 рублей.

На основании ст. 14, 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую расторгнуть договор купли-продажи и возместить мне в десятидневный срок стоимость сапог и сумму нанесенного мне ущерба.

Приложение: товарный и/или кассовый чек, Акт экспертизы № 2/144, квитанция ООО «Чистота» (химчистки).

/О.Е Степанова/
06 марта 2012 г.

СПИСОК ПОЛЕЗНЫХ АДРЕСОВ И ТЕЛЕФОНОВ

**Территориальное Управление Роспотребнадзора
по городу Санкт-Петербургу**

191025, Санкт-Петербург, ул. Стремянная, дом. 19
тел. (812) 764-49-74, факс (812) 764-42-38

Центр независимой потребительской экспертизы

191124, Санкт-Петербург, Суворовский пр-т, д. 65-б, оф. 44 (3 этаж)
– экспертиза мебели, автомобилей, строительных товаров и услуг, услуг ЖКХ
тел. (812) 274-10-36

191014, Санкт-Петербург Саперный переулок, д. 21

– экспертиза обуви, швейных и меховых изделий, бытовой техники
тел. (812) 272-33-48, тел/факс (812) 327-80-32

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ПЕРЕЧЕНЬ товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Приложение 2

ПЕРЕЧЕНЬ непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации

1. 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.

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. 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.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. 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).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. 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).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и животные.

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

Приложение 3

ПЕРЕЧЕНЬ технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, 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.

Заметки

ЕСЛИ НУЖНА ПОМОЩЬ

Единый телефон службы спасения.....	01
При звонке с мобильного телефона.....	112
Территориальный отдел Управления ФС по надзору в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека по Невскому и Красногвардейскому районам.....	412-56-12
Управление внутренних дел по Невскому району СПб. (ул. Грибакиных, д.5).....	573-56-47
Дежурная часть УВД по Невскому району (круглосуточно), захват заложников.....	573-57-15, 368-50-02
10 отд. Полиции РУВД по Невскому району. (ул. Крупской, д.30).....	573- 55-80
Отдел Государственной инспекции безопасности дорожного движения.....	573-71-83
Управление по Невскому району Главного управления МЧС России по Санкт-Петербургу.....	417-39-98
Обнаружение (нахождение) взрывоопасных предметов.....	412-56-00
64-я пожарная часть.....	560-01-98
Прокуратура (канцелярия) Невского района СПб.....	447-60-79
Невский районный суд Санкт-Петербурга.....	419-11-04
Военный комиссариат Невского района.....	412-56-00
Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №24 по СПб.....	335-56-01
Управление ФСБ России по Санкт-Петербургу Отдел в Невском районе (дежурный).....	560-15-27
АДМИНИСТРАЦИЯ НЕВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА (пр. Обуховской Обороны, д, 163)	
Глава администрации Гульчук Алексей Владимирович приемная.....	576-98-32
Сектор дежурной службы (круглосуточно).....	417-39-22
Сектор приема писем граждан и приема граждан.....	417-98-27
Жилищный отдел.....	417-39-69
Отдел здравоохранения.....	417-37-45
Отдел образования.....	417-37-30
Отдел социальной защиты населения.....	417-37-53
Отдел районного хозяйства.....	417-39-82
Отдел молодежной политики и взаимодействия с общественными организациями.....	417-39-73