

## **Практические советы по применению Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон №2300-1)**

Если Вы приобрели товар, но он оказался ненадлежащего качества Вы вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В отношении технически сложного товара в случае обнаружения в нем недостатков Вы 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 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара, т.е. неустранимого недостатка или недостатка, который не может быть устранен без несоизмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- нарушение сроков устранения недостатков товара – срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

В случае, если со стороны продавца будет принято решение о проведении проверки качества товара Вы вправе участвовать в ее проведении. Если Вы не согласны с результатом проверки качества, имеете право настаивать на проведении независимой экспертизы. В период гарантийного срока экспертиза товара проводится за счет продавца. Вы также вправе

присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить ее в судебном порядке.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Если вследствие приобретения товара с недостатками у Вас возникли убытки, Вы вправе потребовать их возмещения (ст.18 Закона №2300-1).

### **Ваши действия при обнаружении недостатка в товаре**

Написать претензию в двух экземплярах. Первый экземпляр претензии вручить уполномоченному на принятие претензий лицу торгового предприятия под подпись (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и заверенный печатью предприятия на втором экземпляре, либо один экземпляр направляется в адрес предприятия заказным письмом (можно с уведомлением и описью вложения), с сохранением почтовой квитанции. В случае отказа в приеме претензии, можно об этом сделать пометку в присутствии двух свидетелей с указанием их ФИО, паспортных данных, адреса прописки и росписи.

Некачественный товар необходимо вернуть продавцу, а если товар крупногабаритный или весом более 5 кг., только претензию, т.к. доставка этого товара для ремонта, уценки, замены или возврат должны осуществляться силами и за счет продавца.

Второй экземпляр претензии с подписью уполномоченного лица оставить у себя.

Если Вы потребовали устранения недостатков, то продавец должен выполнить Ваши требования незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме.

Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме и не может превышать сорок пять дней. Если товар длительного пользования (постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 №55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на

аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – постановление №55)), то по Вашему требованию продавец обязан в течение 3-х дней безвозмездно предоставить Вам на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет (ст.20 Закона №2300-1).

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Этот период исчисляется со дня Вашего обращения с требованием об устранении недостатков товара до дня его выдачи по окончании ремонта (ст.20 Закона №2300-1).

## **ТОВАРЫ**

При покупке продуктов питания, парфюмерно-косметических товаров, медикаментов, товаров бытовой химии и иных подобных товаров обратите внимание на срок годности. Не приобретайте эти товары, если на них не установлен срок годности или этот срок истек.

Если Вы приобрели недовольственный товар надлежащего качества, но он не подошел Вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, Вы вправе обменять этот товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, в течение 14 дней. Обмен товара производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день Вашего обращения к продавцу, Вы вправе по своему выбору отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Данное требование подлежит удовлетворению в течение 3-х дней со дня возврата товара (ст.25 Закона №2300-1). Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар, утвержден постановлением №55.

При приобретении товара дистанционным способом, т.е. на основании ознакомления с описанием товара в каталогах, проспектах, буклетах посредством средств телевизионной, почтовой, радио и другой связи потребитель имеет право отказаться от заказанного товара в любое время до его передачи, а после передачи в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель

вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (ст.26 Закона №2300-1).

Если Ваши требования не были удовлетворены в досудебном порядке, то Вы вправе обратиться в суд. Исковое заявление в суд следует оформить в трех экземплярах, приложить к нему документы, относящиеся к делу.

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.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Если продавец (изготовитель) нарушил Ваши потребительские права и при этом причинил Вам моральный вред, т.е. физические и нравственные страдания, Вы вправе просить суд взыскать с ответчика компенсацию за него. Размер компенсации морального вреда определяется судом.