

М.В. Кузьмина

Защита прав
потребителей:
права покупателя
и обязанности
продавца.
Товары и услуги

Москва
Издательство АСТ

УДК 339.1
ББК 65.422.5
К89

Все права защищены.

Ни одна часть данного издания не может быть воспроизведена или использована в какой-либо форме, включая электронную, магнитную запись или какие-либо иные способы хранения и воспроизведения информации, без предварительного письменного разрешения правообладателя.

Кузьмина, Мария Владимировна.

К89 Защита прав потребителей: права покупателя и обязанности продавца. Товары и услуги / М.В. Кузьмина. — Москва : Издательство АСТ, 2015. — 160 с. — (Справочник для населения).

ISBN 978-5-17-090926-1

Ежедневно мы покупаем различные товары, заказываем множество услуг, посещаем врачей на платной основе, учимся на платных курсах, совершаем покупки и сделки, которые могут порадовать нас, а могут и огорчить или даже принести длительные неприятности.

Чтобы избежать возможных проблем с товарами и услугами, надо научиться грамотно совершать покупки, в том числе крупные и дорогостоящие; узнать: как вернуть товар продавцу, если он не устроил вас или оказался ненадлежащего качества; как заказывать платные услуги, чтобы не попасть под влияние недобросовестных исполнителей. Важные практические советы и рекомендации в этой книге помогут вам, если вы были вынуждены обратиться в суд, а образцы претензий в адрес продавца и заявлений в суд позволят вам защитить свои права и не потерять убытки.

УДК 339.1
ББК 65.422.5

ISBN 978-5-17-090926-1

© Кузьмина М.В., 2015
© ООО «Издательство АСТ», 2015

СОДЕРЖАНИЕ

ВСТУПЛЕНИЕ	5
ЧАСТЬ 1. КРАТКИЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ПОКУПАТЕЛЯМ	6
1. Как покупать грамотно	6
2. Как вернуть товар и деньги за него.....	8
3. Как вернуть в магазин крупногабаритный товар.....	10
4. Какие права дает покупателю гарантийный срок на товар	11
5. Как действовать в случае спора о качестве товара	12
6. Как обратиться в суд в случае невыполнения требований потребителя.....	13
ЧАСТЬ 2. ВОПРОСЫ ПОКУПАТЕЛЕЙ – ОТВЕТЫ ЮРИСТА.....	14
ЧАСТЬ 3. ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ПО СУДЕБНЫМ СПОРАМ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	93
С чего начать, чтобы взыскать деньги за товар в судебном порядке	94
Кто может быть вашим представителем в суде	95
Где и как оформить доверенность для представителя.....	97

Как правильно составить заявление об отказе от исполнения договора купли-продажи, взыскании стоимости товара, пеней и компенсации морального вреда	98
Какие документы нужно приложить к исковому заявлению об отказе от исполнения договора купли-продажи, взыскании стоимости товара, пеней и компенсации морального вреда	99
Какие действия нужно предпринять, если исковое заявление оставлено без движения	100
Какие действия нужно предпринять, если вы пропустили процессуальный срок	102
Какие действия нужно предпринимать при подготовке дела к судебному разбирательству и в самом судебном заседании	103
Что является доказательством и доказыванием	104
Письменные доказательства – справки и другие документы	105
Как собрать справки и документы	106
Кто может быть свидетелем в суде	107
Последствия неявки в суд лиц, участвующих в деле	109
На решение суда можно подать жалобу	111
Важно помнить следующее.....	112
ЧАСТЬ 4. ОБРАЗЦЫ ПРЕТЕНЗИЙ, ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СУД.....	114

ВСТУПЛЕНИЕ

Закон «О защите прав потребителей» в нашей стране был введен в действие сравнительно недавно, вслед за тем, когда появились такие понятия, как рыночная экономика и потребительский рынок.

Этот закон был разработан российским законодателем для того, чтобы мы могли защитить наши права в сфере потребления, которая с каждым днем становится все шире. Нам предлагают все больше товаров, больше услуг, и в этом разнообразии, непривычном для нас, а особенно для людей старшего поколения, мы порой теряемся и делаем неправильный выбор. А потом мучаемся – и что же теперь делать с купленным товаром, который оказался некачественным? И речь здесь идет не только о покупке дорогостоящей бытовой техники или одежды известных брендов. Мы каждый день совершаем какие-то необходимые нам мелкие покупки, которые тоже подпадают под действие закона «О защите прав потребителей», то есть нас с вами. Пошла бабушка в аптеку за валидолом – заключен договор купли-продажи. Отнес сосед ботинки в мастерскую, чтобы заменить набойки, – заключен договор на оказание услуги. А если компания студентов заказала пиццу на дом – заключены сразу два договора: купли-продажи (пиццы) и оказания услуг (доставки). Кроме того, помимо совершения сделок купли-продажи мы все чаще пользуемся и сферой услуг, которая также занимает существенное место в нашей жизни. Мы хотим сделать хороший ремонт, заказать красивую мебель по каталогу, вос-

пользоваться услугами туристического агентства, чтобы посмотреть мир... Ведь сейчас все это стало доступным и для нас, россиян. Мы обращаемся в различные компании, агентства и бюро, чтобы заказать ту или иную услугу, и, не задумываясь, подписываем различные договора, которые нам предлагают там. А потом могут случиться ситуации, когда наши интересы не совпадают с интересами людей, которые выполняют наши заказы, мы получаем совсем не то, что ожидали получить, и не знаем, как поступить, чтобы не потерять свои деньги, уплаченные за некачественную услугу.

Различные покупки и заказы давно стали для нас привычными, а вот защищать свои права в сфере потребления товаров и услуг мы умеем далеко не всегда.

Эта книга написана для того, чтобы помочь нам сориентироваться во взаимоотношениях с продавцами товаров и услуг, научиться грамотно применять в обыденной жизни закон «О защите прав потребителей» и избежать ошибок, которые отнимают у нас много сил, времени, а порой и денег. Мы рассмотрим действие закона на конкретных практических примерах, расскажем, как защитить свои права, и научим вас правильно применять законодательство в рамках этого Закона.

ЧАСТЬ 1.

КРАТКИЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ПОКУПАТЕЛЯМ

1. Как покупать грамотно

Закключаем договор купли-продажи

Покупая в магазине любой товар, мы тем самым уже заключаем договор купли-продажи по факту его покупки, и никаких дополнительных договоров при этом, как правило, не требуется. Письменный договор купли-продажи обычно заключается тогда, когда мы покупаем дорогостоящие или технически сложные товары, что случается не каждый день. Как заключить договор купли-продажи грамотно? Это совсем не сложно.

Как правильно оформить все документы к договору купли-продажи

Во-первых, при покупке товара не забудьте взять на него товарный и кассовый чеки. Сохраняйте их.

Во-вторых, проверьте правильность заполнения технического паспорта и другой документации на товар (если покупаете бытовую или иную технику). Проверьте, чтобы в документации была проставлена дата продажи и подпись продавца, а на гарантийном талоне — печать магазина. Кроме того, должны быть указаны марка товара и его серийный номер. Проверять правильность заполнения документации нужно на месте, не выходя из магазина.

Зачем нужны свидетели при заключении договора купли-продажи

Отправляясь в магазин с целью покупки дорогого товара, пригласите с собой кого-нибудь из друзей или родственников. От такого приглашения вы получите тройную пользу: пообщаетесь с близким вам человеком, на что в другой момент у вас просто может не оказаться времени, получите возможность обсудить с ним качество товара, а также будете иметь свидетеля на случай, если покупка окажется неудачной.

2. Как вернуть товар и деньги за него

Правильно пишем претензию в магазин

Если купленный вами товар оказался некачественным, вам надо написать претензию в магазин. Претензия пишется в произвольной форме, но в ней обязательно должны быть указаны: дата покупки, название товара, марка и серийный номер товара, а также дата написания самой претензии и ваша подпись с расшифровкой. В претензии надо указать, какую конкретно неисправность товара вы обнаружили, а также довести до продавца свои требования – хотите вы вернуть деньги, уплаченные за этот товар, или обменять его на другой.

Претензия должна быть написана в двух экземплярах (или с ксерокопией), один из которых (оригинал) вы отдаете администратору или уполномоченному сотруднику магазина, а второй (ксерокопию) оставляете у себя. На вашем экземпляре претензии обязательно должна стоять виза о приеме претензии – дата приема претензии и подпись лица, которое ее приняло!

Если в магазине по каким-то причинам отказываются принять у вас претензию или поставить визу на вашем экземпляре, тогда вы поступаете следующим образом: отправляетесь в ближайшее почтовое отделение и отправляете оригинал претензии письмом с описью в адрес магазина, а у себя оставляете копию претензии, опись почтового отправления и почтовую квитанцию. В случае необходимости эти документы будут являться доказательством того факта, что вы обратились с претензией в магазин в положенный срок.

Какой срок для предъявления претензии магазину

Предъявить претензию продавцу при обнаружении неисправности или дефекта товара можно в течение гарантийного срока или срока годности товара. Если гарантийный срок или срок годности на товар не установлены, то претензию можно предъявить в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Зачем нужны свидетели при возврате товара и предъявлении письменной претензии магазину

При подаче письменной претензии в магазин пригласите с собой знакомого вам человека, как и при покупке товара. В дальнейшем, если возникнет судебный спор, свидетельские показания поддержат вашу позицию и укрепят доказательную базу.

3. Как вернуть в магазин крупногабаритный товар

Правильно оформляем договор транспортировки крупногабаритного товара

Если вы купили, например, двухкамерный холодильник, а он оказался неисправным, то для вас может стать затруднительной его транспортировка в магазин. Для начала вы должны обратиться к продавцу и предложить ему самостоятельно забрать у вас холодильник. В случае если продавец отказывается забрать такой крупногабаритный товар, не вступайте с ним в бессмысленный спор. Обратитесь в компанию по перевозке грузов и заключите с ними договор перевозки вашего холодильника в магазин. Обязательно укажите в договоре перевозки груза марку и серийный номер перевозимого товара. Кроме того, обратите внимание — договор перевозки груза должен быть заключен от вашего имени, а не родных или супруга. В дальнейшем этот договор будет доказательством убытков, которые вы понесли по вине продавца, и вы сможете взыскать с продавца уплаченные вами деньги за транспортировку товара в магазин.

Кто должен оплачивать транспортировку крупногабаритного товара

Транспортировку крупногабаритного товара в магазин должен оплачивать продавец товара. Но, как сказано выше, продавцы товара не всегда добросовестно исполняют свои обязанности и могут отказаться самостоятельно транспортировать крупногабаритный груз или оплачивать его транспортировку. В этом случае, как уже сказано выше, вы заключа-

ете договор перевозки груза, оплачиваете перевозку и взыскиваете денежные средства с продавца в судебном порядке.

4. Какие права дает покупателю гарантийный срок на товар

Правильно пользуемся гарантийным сроком для ремонта товара надлежащего качества

Для ремонта товара надлежащего качества продавцом-изготовителем товара устанавливается гарантийный срок. Если купленный товар имеет надлежащее качество, но в ходе эксплуатации в нем выявится какой-либо дефект или неисправность, то в течение гарантийного срока она будет устранена бесплатно при обращении покупателя в сервисный центр. Таким образом, гарантийный срок на товар дает право покупателю на бесплатное устранение неисправностей товара в течение этого срока. Вы должны помнить о том, в течение какого срока на купленный вами товар распространяется гарантия, и не пропускать этот срок при обращении в сервисный центр, если хотите произвести ремонт бесплатно.

В каких случаях на товар не распространяется гарантия

Гарантия на товар не действует в двух случаях: если вы пропустили срок, в течение которого товар подлежит ремонту по гарантии, или если неисправность товара вызвана его неправильной эксплуатацией. В сервисном центре специалисты выявляют причину неисправности товара и либо производят бесплатный ремонт по гарантии, либо предлагают владельцу товара произвести ремонт на платной основе,

если будет установлено, что неисправность возникла по вине самого покупателя.

5. Как действовать в случае спора о качестве товара

Кто должен отправить товар на экспертизу и оплатить ее

В случае спора о качестве товара продавец обязан направить его на экспертизу и оплатить ее. Для этого покупатель должен вместе с написанной им претензией вернуть в магазин товар и потребовать проведения экспертизы.

Как поступить в случае несогласия с заключением эксперта

Возможна и такая ситуация, когда покупатель может не согласиться с заключением эксперта (экспертов). Если экспертное заключение будет говорить о том, что неисправность товара возникла в результате механического воздействия (проще говоря, вы сами уронили телефон), а вы точно знаете, что такое воздействие не имело места, то вы имеете право провести независимую экспертизу, обратившись в экспертную организацию и оплатив проведение новой экспертизы. Если независимая экспертная организация установит, что товар имеет заводской (фабричный) дефект, то вы сможете взыскать с продавца денежные средства, уплаченные вами за проведение независимой экспертизы, в качестве убытков, причиненных вам продавцом.

6. Как обратиться в суд в случае невыполнения требований потребителя

Правильно и в срок составляем заявление в суд

Строго говоря, срок исковой давности для предъявления в суд иска к продавцу о расторжении договора купли-продажи составляет три года, но мы не советуем затягивать с решением этого вопроса. Если вы обратились в магазин с письменной претензией и в течение 10 дней не получили письменного ответа продавца или получили ответ, который вас не устраивает, вы можете обращаться в суд сразу же после этого.

Какие документы следует предоставить в суд

Помимо искового заявления, вы должны представить в суд следующие документы (в приложении к исковому заявлению): копии самого искового заявления для продавца и третьих лиц, кассовый и товарный чеки (если есть) с копиями, копию вашей претензии с визой продавца, заключение эксперта (если есть) с копией, а также техническую документацию на товар.

Помните, что отсутствие по каким-либо причинам товарного или кассового чеков не является основанием для отказа в рассмотрении вашего вопроса, но мы все же настоятельно рекомендуем сохранять все документы, имеющие отношение к вашей покупке.

ЧАСТЬ 2. ВОПРОСЫ ПОКУПАТЕЛЕЙ – ОТВЕТЫ ЮРИСТА

ВОПРОС

Я купил ноутбук в одном из магазинов крупной торговой сети. Через два дня ноутбук перестал работать. Могу ли я вернуть товар в магазин и получить заплаченные за него деньги?

Станислав

ОТВЕТ

Да, вы можете вернуть товар в магазин и получить обратно свои деньги. Для этого товар надо сдать на проверку, чтобы определить, имеется ли у него заводской брак или дефект. Если проданный вам товар был ненадлежащего качества, магазин обязан принять у вас товар и вернуть вам деньги.

П.п. 5 п. 1 ст. 18 закона «О защите прав потребителей» говорит о праве, которое имеет потребитель при обнаружении в купленном товаре недостатков, отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены

в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Таким образом, потребитель вправе вернуть продавцу товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

КОММЕНТАРИИ ЮРИСТА

Прежде чем магазин вернет покупателю деньги за проданный товар, который относится к категории технически сложных, этот товар должен пройти проверку, обычно в сервисном центре. Проверка требуется для того, чтобы определить причину: почему товар находится в нерабочем состоянии или перестал работать? Как правило, возможны две причины: либо товар имел заводской брак, либо имел место факт неправильной эксплуатации товара потребителем.

В случае Станислава, если ноутбук имел заводской брак и перестал работать именно по этой причине, то Станислав, конечно, получит назад уплаченные за него деньги, вернув товар в магазин. А если, к примеру, сам Станислав пролил на ноутбук чашку кофе, после чего ноутбук перестал работать, то здесь имеет место неправильная эксплуатация товара потребителем. В этом случае магазин не несет ответственности за действия покупателя и не обязан возвращать деньги Станиславу. Станислав может сдать ноутбук в ремонт в сервисный центр, но ему придется оплатить этот ремонт – гарантия не распространяется на товары, недостатки которых возникли по причине неправильной эксплуатации потребителем.
