

В. Смирнова

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2-е издание



Вилена Смирнова

Защита прав потребителей

«Питер»

2009

Смирнова В.

Защита прав потребителей / В. Смирнова — «Питер», 2009

Какие ситуации можно расценивать как нарушение прав потребителей? В какие инстанции следует обращаться, если такие права нарушены? Как покупателю цивилизованно отстоять свои права? Как правильно составить претензию? После прочтения этой книги такие вопросы будут благополучно разрешены.

© Смирнова В., 2009

© Питер, 2009

Содержание

Предисловие ко второму изданию	5
Введение. «Я – потребитель!»	6
Глава 1	7
Кого закон считает потребителем	8
Кого закон считает изготовителем	9
Кого закон считает исполнителем	10
Кого закон считает продавцом	11
В каких отношениях находятся потребитель с изготовителем, исполнителем или продавцом	12
Глава 2	13
Умеете ли вы покупать	13
Что означает ваше право на качество и каким оно должно быть по закону	14
Как воспользоваться своим правом на предоставление информации	14
Товар приобретен в кредит	15
Товар приобретен в интернет-магазине	16
Вы покупаете продукты питания	17
На рынке	17
Как выглядит дата выработки	17
Если вы так и не нашли дату выработки	18
Что такое обязательная информация	18
В супермаркете	19
Конец ознакомительного фрагмента.	23

Вилена Смирнова

Защита прав потребителей

Предисловие ко второму изданию

12 декабря 2007 г. вступили в силу поправки к Федеральному закону «О защите прав потребителей» и к Гражданскому кодексу РФ, принятые в третьем чтении Госдумой. Поправки касаются порядка уведомления о кредите, процесса замены технически сложных товаров и дистанционной продажи. Эти изменения призваны значительно повысить защищенность российских покупателей.

Благодаря принятым поправкам, у пользователя товара или услуги стало больше прав. Ранее предъявить претензии продавцу мог только непосредственный покупатель товара. Теперь любой потребитель, независимо от того, как он получил товар (в подарок, в пользование или в наследство), может предъявить свои требования по поводу ненадлежащего качества.

Наиболее значительные поправки к Закону касаются в основном прав потребителей в сфере обмена товаров с изъянами. Очень важно изменение в ст. 18: отныне, если потребитель приобрел технически сложный товар (к этой группе относятся, например, автомобили, компьютеры, бытовая техника) с недостатком, он вправе потребовать возврата уплаченной суммы или замены товара на аналогичный или другой с соответствующим перерасчетом покупной цены. Все это он может сделать в течение 15 дней после покупки. Стоит отметить, что теперь данные действия покупатель может произвести, даже если недостаток проданного товара был признан несущественным. По истечении 15 дней потребитель может потребовать замены товара в случае, если за календарный год с момента покупки техника была на гарантийном ремонте более 30 суток.

Новая редакция устанавливает и сроки проведения экспертизы некачественного товара.

После вступления поправок в силу человек, покупающий, например, мебель по каталогу, вправе рассчитывать на своевременную доставку. Если же товар не будет доставлен потребителю в срок, указанный в письменном договоре, поставщик будет обязан за каждый день просрочки выплачивать покупателю (или снижать стоимость товара) 0,5 % от его стоимости.

Что касается термина «незамедлительное устранение недостатков», ранее вызывавшего немало противоречий, новая редакция Закона дала ему четкое определение.

Новые поправки коснулись и потребительских кредитов. Теперь при продаже товара в кредит покупателю обязаны представить информацию о его условиях.

В Закон внесены поправки, которые коренным образом пересмотрели отношения интернет-продавцов и потребителей.

Так, в частности, статья, определяющая права потребителей и ответственность продавца при дистанционном способе продаж, обязывает продавца до заключения договора представить потребителю информацию об адресе, месте нахождения продавца и т. д. Причем всю эту информацию нужно представить в письменной форме в момент доставки.

Как полагают аналитики, поправки кардинально упростят жизнь покупателям. Они заставят недобросовестных продавцов и производителей ответственно относиться к данным ими обещаниям. Более того, ужесточение санкций по отношению к недобросовестным продавцам призвано сделать невыгодными различные нарушения Закона.

Введение. «Я – потребитель!»

7 февраля 1992 г. Верховным Советом РФ принят Закон «О защите прав потребителей», который вступил в действие 7 апреля 1992 г. С принятием этого Закона в жизни российского потребителя многое изменилось. А главное – появилась возможность взглянуть другими глазами на собственную личность.

За время, прошедшее с момента издания этого Закона, появились многочисленные комментарии и разъяснения, рассчитанные на самый разный круг читателей (от судей, использующих в своей работе этот Закон, до предпринимателей, осуществляющих продажу товаров или оказание услуг).

И хоть многие покупатели, приобретая некачественные вещи, уже твердо знают, куда направляться и с кем общаться по вопросу предъявления претензий, правила и нормы иногда остаются бесполезными. А если покупатель все же решает цивилизованным способом отстаивать свои права, это пособие – еще один помощник в борьбе за звание «Я – потребитель!».

Поскольку при покупке каких-либо товаров, особенно дорогостоящих, у нас возникает много вопросов, данные материалы будут подсказывать пути и способы приобретения именно надежного и качественного товара. А если вдруг случилось так, что вам все-таки не повезло, несмотря на принятые вами меры предосторожности, мы предлагаем несколько советов, чтобы минимизировать причиненные вам в результате этого ущерб и беспокойство.

Глава 1

Как узнать, попадает ли ваша ситуация под действие Закона «О защите прав потребителей»

Давайте ответим на очень простой, но важный вопрос: являетесь ли вы потребителем и распространяются ли на вас правила, зафиксированные в Законе «О защите прав потребителей»? Итак, **потребитель** – это гражданин, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Раньше Закон «О защите прав потребителей» предусматривал, что понятия «потребитель» и «приобретатель» тождественны. В результате оказывались ущемлены права тех людей, которые не сами покупали товар или заказывали услугу, а получали, например, в качестве подарка. Фактически закон не признавал таких пользователей потребителями. В закон были внесены изменения и закреплено, что потребителей может быть несколько и покупатель совсем не обязательно становится единственным потребителем приобретенного им товара, заказанной работы или услуги. Теперь вы оказываетесь полноправным потребителем подаренного вам товара. Или же какой-то предмет, работу либо услугу могут заказать и оплатить по вашей просьбе, то есть в документах, удостоверяющих сделку купли-продажи, будет значиться не ваше имя. Если вы пользуетесь товаром (работой, услугой), который не покупали (не заказывали) лично сами, вы все равно являетесь потребителем, как и человек, непосредственно приобретший этот товар.

Закон всегда встает на ту сторону, которая наименее юридически защищена, то есть на сторону потребителя. Следует знать, что Закон «О защите прав потребителей» распространяется только на тех, кто приобретает товары для собственных нужд. Если же проблемы возникают с покупкой каких-либо изделий, заказом работ или услуг для предпринимательской деятельности, решать их надлежит с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает потребителем

Таким образом, вы *являетесь потребителем*, если:

- уже купили товар, заказали работу или услугу;
- только собираетесь это сделать;
- пользуетесь товаром (работой, услугой), который не покупали (не заказывали) непосредственно сами.

Например, вы купили авиабилет для своего знакомого. В этом случае и вы, и ваш знакомый являетесь потребителями.

Вы *не являетесь потребителем*, если купили товар (заказали работу, услугу) для своей предпринимательской деятельности.

Потребителем может быть только гражданин, то есть физическое лицо. Если юридическое лицо (например, организация) приобрело товар для своих нужд, то данная ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителя и в случае возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает изготовителем

При решении вопросов о защите прав потребителей закон гласит следующее.

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если организация производит товары не для личных (бытовых) нужд граждан (а, например, для профессиональной деятельности) и вы купили такой товар, то такая ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителей и в случае возникновения проблемы вы должны решать ее с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает исполнителем

При рассмотрении вопросов о защите прав потребителей закон гласит следующее.

Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если для вас выполнена работа (оказана услуга) по безвозмездному договору, то есть без получения платы (ст. 423 Гражданского кодекса РФ), то такая ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителя и в случае возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает продавцом

При решении вопросов о защите прав потребителей закон гласит следующее.

Продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если вы приобрели товар не по договору купли-продажи, а, например, по договору мены, то такая ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителя и в случае возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Аналогично, если вы приобрели товар у частного лица (а не у организации и не у индивидуального предпринимателя), то такая ситуация также **не попадает** под правила о защите прав потребителя.

В каких отношениях находится потребитель с изготовителем, исполнителем или продавцом

Эти отношения называются договорными.

Договор может быть заключен **в письменной и устной форме** и даже **без слов**. Вы можете даже не знать, что заключили договор.

Например:

■ при строительстве дачи вы заключаете договор в письменной форме, и этот договор подписывается обеими сторонами;

■ когда вы отдаете обувь в ремонт, вам могут выдать жетон, подтверждающий заключение договора на оказание услуги;

■ когда вы в булочной покупаете батон, то также заключаете договор купли-продажи;

■ когда вы заходите в автобус (метро и т. п.), вы заключаете договор перевозки.

«Договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей» (ст. 420 Гражданского кодекса РФ).

Важно также знать, что в любой форме договора не должно быть условий, ущемляющих ваши права.

Ибо: условия договора, ущемляющие ваши права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п. 1 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»).

Глава 2

Покупаем товары

Умеете ли вы покупать

Действительно, умеете ли вы покупать? Чем вызван этот вопрос? Да тем, что на практике быть настоящим покупателем очень непросто. И, несмотря на известный лозунг «Покупатель всегда прав!», при покупке каких-либо товаров или услуг права покупателя нередко нарушаются. Тогда их приходится защищать.

Еще хуже дело обстоит, если покупатель не знает своих прав. Тогда он рискует быть обманутым.

Вы платите деньги и должны получить за эти деньги не только качественный товар, но и уважение к себе.

Поэтому вопрос первый в гонке за звание **цивилизованного потребителя**: *на что вы имеете право?*

Варианты ответов:

- а) ни на что, все равно надуют;
- б) имею право возмутиться, но не собираюсь тратить время и нервы на доказательства;
- в) имею право на возмещение ущерба, причиненного мне;
- г) прав у покупателя много, да только все они на бумаге.

Если вы выбрали вариант «а», то вряд ли вам необходимо продолжать чтение этого руководства.

Если вы выбрали варианты «б» и «г», то, вероятнее всего, вы на трети пути от звания «цивилизованный потребитель».

Если же вы выбрали вариант «в», то посмотрите, какие еще права, предусмотренные Законом, у вас есть.

Как потребитель вы имеете право:

- на качество;
- на безопасность;
- на информацию;
- на возмещение ущерба.

Законодательство защищает ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание своих основных прав поможет вам правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав, с которыми – увы! – нам приходится сталкиваться слишком часто.

Окиньте пристальным взором свой дом и подумайте, все ли вещи, которые там находятся, были приобретены вами с соблюдением ваших прав потребителя?¹

Что сказал ваш супруг три дня назад, вернувшись из ближайшего супермаркета? Что больше его нога туда не ступит, потому что в десятый раз ему подсунули некачественную колбасу?

А эта дивная история с доставкой вам комплекта долгожданной мягкой мебели... Помните, как неуклюжие грузчики зацепили обшивку и вам пришлось заткнуть это кресло в уголок, чтобы дефект не бросался в глаза?

¹ Здесь и далее использованы примеры из практики автора, материалы практикующих юристов и юридической консультации БЮК (www.uristy.ru).

Вот те самые туфли, которые вы, польстившись на уговоры продавца вещевого рынка, приобрели как итальянские, только по гораздо более скромной цене. Вы так и не смогли прийти к ним ни до одного пункта назначения. А продавцу при попытке сдать их обратно пояснили, что беглый каторжник в кандалах чувствует себя куда лучше. Вы помните точный адрес, указанный продавцом, куда вам стоит отправляться с этими туфлями? Вряд ли там в состоянии вам помочь, а уж комментарии продавца и вовсе подорвали вашу убежденность в справедливости требований: «Вы бы еще танцевать в них вздумали!»

Ваш взор остановился на сувенире, который остался после отъезда вашего горячо любимого родственника, нынче гражданина другой страны. Помните, сколько он накопил милых сердцу безделушек!.. И сколько было ужаса в его заграничных глазах, когда вы обнаружили, что больше половины сувениров с браком. Ваши попытки восстановить справедливость и обменять товар (или на худой конец вернуть деньги) не увенчались ничем, поскольку мудрые продавцы сувениров, прослышав иноземный акцент и провидев нездешний загар вашего родственника, заявили, что иностранных граждан Закон РФ «О защите прав потребителей» не защищает. Увы! Ваш родственник оставил вам на память матрешку с выщербленным необработанным краем и немой укор.

Экскурсия по вашему дому еще не завершена, но вы-то уже догадались, что во всех описанных ситуациях общего: вы не пробовали защитить свои права. Вы не реализовали право потребителя на качество.

Кстати, в случае с вашим родственником стоит знать, что права граждан РФ, иностранцев и лиц без гражданства Закон защищает одинаково, так как применяется к отношениям, одной из сторон которых является гражданин – физическое лицо.

Так что, ожидая приезда другого своего родственника из далекой Камбоджи, не забудьте удостовериться лишь в одном: является ли он физическим лицом.

Что означает ваше право на качество и каким оно должно быть по закону

Ваше право на качество означает, что:

- продавец должен передать вам качественный товар;
- исполнитель должен качественно выполнить работу (оказать услугу).

Качество товара (работы, услуги) должно (ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»):

- соответствовать договору (если в договоре есть условия о качестве);
- быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (если в договоре нет условия о качестве);
- быть пригодным для использования в ваших конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);
- соответствовать требованиям стандарта (если они предусмотрены стандартом).

Как воспользоваться своим правом на предоставление информации

Немного забегаая вперед, рассмотрим распространенные ситуации, когда непредставление достоверной информации продавцом могло бы испортить вам настроение от покупки необходимой вещи, но не сломить стремления реализовать свои права.

Многие из нас не раз сталкивались с покупкой некачественных сотовых телефонов, а вот что дальше с ними делать, вообще мало кому известно. И история вашей подруги не исключение.

Она купила сотовый телефон в мае (гарантия год). Оказалось, что телефон не полностью русифицирован (СМС пишутся не на русском языке, и в телефонной книге записи все не на русском). Мало того, так еще и записная книжка не работает, то есть заметку или расписание встреч написать вообще нельзя. Может ли подруга требовать на этом основании от продавца не ремонта, который он будет ей предлагать, а расторжения договора купли-продажи и возврата денег (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»)? Недостаток исключает возможность использования вещи. Подпадает ли ее ситуация под это?

Ответ

Воспользоваться своим правом в соответствии со ст. 18 Закона, если будет обнаружен недостаток товара, ваша подруга сможет.

Если же телефон качественный, то воспользоваться своими правами можно раньше. Предположим, в инструкции к товару указывается на все эти «недостатки». В связи с этим речь можно вести о непредставлении достоверной информации о товаре и требовать расторжения договора и возмещения убытков. Обращаясь к продавцу и составляя заявление, сообщите ему, что просите расторгнуть договор в связи с тем, что ОН НЕ ПРЕДУПРЕДИЛ ВАС о том (ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»), что телефон не русифицирован.

Первая маленькая победа на ниве защиты своих прав вас вдохновила, и вы решились на выдачу совета своей коллеге, которая оказалась в более сложной ситуации. Но это на первый взгляд. Если и здесь дело в непредставлении полной информации, у вас есть шансы побороться.

Итак, коллега приобрела в магазине набор мягкой мебели. Диван был представлен на образце в торговом зале, а кресла из этого комплекта были предложены по каталогу. Когда была доставлена мебель, дама с удивлением обнаружила, что спинка кресла значительно толще спинки дивана, чего невозможно было увидеть на фотографии каталога. В магазине вашей коллеге говорят, что по постановлению № 55 (см. приложение 5) мебель возврату не подлежит. Может ли она отказаться от мебели и вернуть свои деньги?

Ответ

Посоветуйте коллеге сослаться на ту же ст. 12 Закона «О защите прав потребителей». В этой статье подробно изложено, что предпримет потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге). Согласно данной статье, он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Посему в следующий раз добросовестным продавцам придется выполнять изображения кресел в объемном виде как минимум и по максимуму располагать информацией на тему продаваемого товара.

Товар приобретен в кредит

Новые поправки коснулись и потребительских кредитов. Теперь при продаже товара в кредит покупателю обязаны представить информацию о его условиях. В законе четко не написано, в каком виде потребитель получит эту информацию. Она может быть доведена устно. Главное, что теперь она относится к обязательной. Все банки будут представлять клиенту документы с указанием ставок, формулы для расчета которых предоставил Центробанк. Изначально это направлено на то, чтобы клиент видел и знал, как рассчитывать данные параметры.

По данным Центробанка, люди, берущие потребительские кредиты под 29 % годовых, нередко переплачивают вдвое. А при автокредитовании при заявленной ставке 13 % реальные выплаты могут составить до 25 %. Получается, что человек берет у банка в долг, рассчитывая на одну сумму, а после подписания договора выясняется, что, кроме самой процентной ставки,

он должен оплачивать комиссии за открытие и ведение счета, штраф за досрочное погашение кредита или просроченную оплату, различные страховки и т. д.

Как же вести себя заемщикам? Отказаться от кредитов? Тогда прощай мечта о квартире и машине, а у кого-то и о новом диване. Обращаться к крупным банкам, которые якобы начали раскрывать реальные ставки? Многие эксперты говорят, что это не более чем рекламный ход и всей правды вам все равно не расскажут. Выход один – запомнить несколько простых правил.

■ К заявленной в рекламе процентной ставке обязательно прилагаются дополнительные платежи. Прежде чем подписать кредитный договор, уточните их количество и стоимость, а потом обязательно внимательно перечитайте договор и проверьте, сходится ли информация. Если вам трудно разобраться в том, что написано в документе, возьмите его копию и покажите юристу. Такая услуга стоит около 300 руб.

■ В договоре должен быть четко прописан график погашения кредита.

■ Уточните, существуют ли дополнительные комиссии при погашении кредита в безналичной форме и штрафы.

■ Если ежемесячные выплаты по кредиту превысят 40 % вашего дохода, перенесите покупку на более благоприятный период.

Товар приобретен в интернет-магазине

В законе есть очень важная статья – 26.1, определяющая права и ответственность продавца при дистанционном способе продаж. Она обязывает продавца до заключения договора представить потребителю информацию об адресе, месте нахождения продавца и т. д. Причем всю эту информацию необходимо представить в письменной форме в момент доставки. При этом потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его получения и в течение недели после его приобретения, а если эта информация не была представлена, то даже в течение трех месяцев (п. 4 ст. 26.1 Закона)!

Стоит обратить внимание на то, что речь идет о возврате качественного, а не бракованного товара. При этом возврату товар подлежит лишь при сохранении его товарного вида, кассового или товарного чека. Тем не менее отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Итак, пройдя первый тур соревнований (или борьбы, тут уж как сложится!) за звание Потребителя, отправимся-ка по магазинам.

Начнем с наших каждодневных покупок.

Вы покупаете продукты питания

На рынке

Вопрос первый: куда направимся? Можно в супермаркет, он недалеко и предлагает огромный ассортимент продуктов. Но там и цены выше.

Поэтому прекрасным субботним днем первым делом отправляемся на рынок. Останавливаемся около ларька с продуктами. Замечательные куриные сосиски! Поскольку весов в этом ларьке невооруженным взглядом не было видно, ваш друг попытался их разглядеть (что, собственно говоря, ему не удалось), так как они не только стояли далеко в глубине, но и стекло ларька в этом месте (как и в других местах) было изрядно залеплено, обвешано, утыкано и заставлено всевозможными этикетками, товаром и т. д. При этом продавщица язвительно заметила: «Может быть, лупу дать?» Когда вы попытались отстоять права – свои и друга, сказав, что он правильно сделал замечание, – началось банальное оскорбление со стороны продавщицы (их там оказалось две, и вторая тоже бесцеремонно полила вас грубостью и хамством).

В этой связи хотелось бы сразу получить помощь.

1. Как и куда грамотно обратиться (желательно письменно) по фактам отсутствия видимости весов, выдачи чека и вообще откровенного хамства? И нужно ли делать это анонимно или нет?

2. Как узнать, действительно ли была проверка со стороны комитета по защите прав потребителей по данному факту?

3. И наконец, существует ли какой-то правильно юридически оформленный образец данного заявления, где есть ссылки на конкретные законы и нормативы?

Как быть?

Нужно направить сразу две жалобы: первую – в отдел или управление городской администрации по защите прав потребителей, вторую – в отдел Госторгинспекции вашего города.

Также можете обратиться к руководству (администрации) рынка.

В содержании жалобы имеет смысл отразить факты произошедших событий, указать время, место и т. д. Далее с чистой совестью можно ожидать возмездия...

Если ваш покупательский пыл не охладел, продолжаем движение по продуктовому рынку.

Вот и знакомый облик продавца в белоснежном колпаке (чем не «Веселый молочник»?) – можно купить что-нибудь из молочных продуктов.

Реализуем свое право на информацию и поинтересуемся, что есть из свежего. Не удивились, получив ответ: «Все свежее!»?

У нас два пути: поверить на слово или попробовать найти дату выработки.

Если вы верите на слово продавцу, который стоит на морозе с семи утра и мечтает только о том, чтобы быстрее распродать свой товар, то можете купить и отправляться дальше (быть может, этот продавец вам лично очень симпатичен). Правда, воспользоваться своими правами впоследствии будет немного труднее.

Если же вы вовремя вспомнили о своих обязанностях потребителя, попробуем найти дату выработки.

Как выглядит дата выработки

Дата, если она вообще есть на упаковке, может сопровождаться словами «Дата выработки...» или «Употребить до...», а может просто стоять в гордом одиночестве (что-то типа

10.12.2008). В последнем случае содержимое нужно съесть или выпить до этой даты. А если она уже наступила, то выбросить. Вас все устроило, и вы идете дальше.

Если вы так и не нашли дату выработки

К сожалению, некоторые производители-негодники на пакетах эту дату не проставляют. Зато эти данные можно отыскать в сопроводительных документах или листах-вкладышах в упаковочную тару.

Если дату выработки найти не удалось, можно просто покинуть это место, а можно использовать еще один шанс и попросить продавца представить сопроводительные документы.

Продавец по первому вашему требованию представляет всю интересующую вас информацию. Вы довольны.

Что такое обязательная информация

Кстати, а знаете ли вы, **чем вообще можно поинтересоваться по закону?**

Приобретая товар, не стесняйтесь выяснить у продавца следующий минимум информации:

- об изготовителе: профиль деятельности и форма собственности организации, фирменное/простое наименование, юридический адрес/местонахождение;
- такую же информацию вам должны предоставить о продавце товара;
- особого интереса с вашей стороны требует изучение информации о товаре. В частности, следует обратить внимание на наличие сведений о соответствии обязательным стандартам. Просите познакомить вас с сертификатом соответствия. Кроме того, на товаре или упаковке должен быть знак соответствия (знаки соответствия установлены ГОСТ 28 196-90);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров (работ);
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;
- обратите внимание на изменения **в обязательных требованиях к информации о товарах**: вас заинтересует информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генетически модифицированных организмов в случае, **если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более 0,9 %** (в прежней редакции: информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением ГМО).

Продуктовый рынок постепенно преобразовался в вещевой, стали появляться милые сердцу безделушки, вещи, приборы, техника...

Ваше внимание привлекла занимательная сцена. Около стола с игровыми приставками стоит девчушка, торжественно сжимая в руках копилку-поросенка. Вы, умилившись и вспомнив свое безоблачное детство, в котором заветные «пяточки» из копилки служили пропуском в мир удивительных детских радостей, решили понаблюдать, на что же употребит свой капитал малышка.

Девочка решила купить на накопленные деньги игровую приставку. Мама девочки и любезный в тот момент дядя-продавец помогли с выбором.

Когда же настало время расплачиваться, у них отказались принять металлические монеты. Мама пыталась возразить, говоря, что «мы живем в России, и рубли обязательны к приему всеми организациями и гражданами». Но, несмотря на ее доводы, противный дядька-продавец отказался принять их «пятак». Сумма покупки составила около 3000 руб., между прочим! Вы мигом захотели вступить в борьбу за справедливость и, решительным шагом направившись в сторону негодника продавца, на ходу вспомнили нормативный акт, на который уместно сослаться в этом случае.

«Правы в данной ситуации, конечно, вы», – не раздумывая, заявили вы огорченной маме ребенка.

А ссылаться можете на Гражданский кодекс РФ (ГК РФ), ст. 140 «Деньги (валюта)»: «Пункт 1. Рубль является законным платежным средством, обязательным к приему нарицательной стоимости на всей территории Российской Федерации».

Но не проще было бы обменять «пятки» в Сбербанке и из принципа не совершать покупку у недобросовестного продавца, а сделать это в другом месте, где имеют представление о законе?..

В супермаркете

Далее – в магазин, нужно купить еще кое-что из продуктов.

Заходим в супермаркет. Предполагая, что не будем сегодня производить «затарку», а ограничимся продуктовым минимумом, не берем корзину. Но вас останавливают на входе крепкие ребята и просят взять металлическую корзину для продуктов. И говорят, что пока не возьмете – вас в магазин не пустят. Правомерны ли требования охраны в отказе обслужить, если вы откажетесь брать корзину? Если нет, то на какие законы можно сослаться, чтобы составить претензию?

Увы, отказ охраны пропустить вас в торговый зал без корзинки правомерен. Основанием для него является письмо Роскомторга РФ от 17 марта 1994 г. № 1-314/32-9 «О примерных правилах работы предприятия розничной торговли и основных требованиях к работе мелко-розничной торговой сети». В соответствии с этими правилами покупатель ОБЯЗАН набирать товары только в инвентарную тару (п. 42 Правил). Однако продавец в свою очередь обязан обеспечить наличие такой инвентарной тары в магазине в достаточном количестве.

Продолжаем движение.

Прямо в мясной отдел. Ох, какие соблазнительные гладкие кусочки в приятной упаковке. А есть ли опознавательный ярлычок?

Не простой ярлычок, а особенный – с указанием **массы, даты выработки, условий хранения и срока годности**.

Не видите его? Наверняка он с другой стороны.

Потому и не видите, что его там попросту нет. Любой уважающий себя – и, конечно, покупателя – производитель обязан на фасованном изделии указать эти сведения. Если ярлычка нет, скорее всего, его отклеил продавец. Зачем? Да потому, что хотел скрыть дату изготовления, а возможно, даже и массу!

Вовсе не нужно отказываться от этого куска. Вы можете узнать дату изготовления, потребовав у продавца сопроводительные документы. Это сразу выделит вас из толпы жующих-всепожрающих потребителей. А массу продукта легко проверить на весах.

Неужели придется взвешивать на подозрительных весах продавца?.. А вдруг они неправильные?

Для пробы в каждом магазине есть контрольные весы. На них так и написано: «КОНТРОЛЬНЫЕ ВЕСЫ». И стоят они на отдельном столике.

Зато на самом видном месте в этом продуктовом магазине висит такая табличка: **«Некачественную продукцию можно обменять в течение суток и только при наличии чека»**. Кто бы нам пояснил, прав ли магазин?

Опытный и даже начинающий юрист моментально ответил бы, что этот вопрос можно незамедлительно адресовать санэпидемстанции (СЭС) вашего района (о чем вы и можете известить уважаемого руководителя магазина). Предполагаем, после проверки эту табличку снимут. Действия администрации магазина не вписываются ни в какие рамки.

По пути к контрольным весам вы имели счастье наблюдать такую картину: очень импозантный господин (очевидно, холостяк) приобретал продукцию в отделе готовых пищевых продуктов (пояснение: там, где лежат всевозможные готовые котлеты, салаты и пр.). Господин был очень удивлен, когда из-за самого прилавка с этой продукцией вышла собака (бассет-хаунд). Молодой человек, хоть и являлся знатоком различных пород и любителем четвероногих друзей, тем не менее находился в недоумении: что делает зверь в зоне пищеблока. На его удивленные вопросы продавщицы ответили, что это собака их постоянной покупательницы и что «ничего особенного – она всегда тут у нас...».

Господин вызвал старшего продавца, начальника охраны и задал им те же вопросы. Но в ответ ничего вразумительного не получил. Более того, стало ясно, что молодого человека просто не понимают. Разумеется, он оставил запись в книге жалоб и указал там свой контактный телефон.

Суть вопроса, с которым убыл покупатель и который очень взволновал вас, в следующем.

1. Хочется наказать работников магазина, прекратить это безобразие – как лучше действовать, куда обращаться?

2. Каким образом и кем должны рассматриваться записи в книге жалоб? Должны ли извещать покупателя о принятых мерах?

Обращаться стоит в управление торговли при администрации вашего города и все в ту же СЭС (по поводу нахождения животных в магазине).

Записи в книге жалоб должны рассматриваться специалистами из управления торговли, но на практике покупатели не раз убеждались, что жалобы подаются практически зря. Тем не менее упорство потребителя будет вознаграждено, о принятых мерах вас должны извещать.

Вы продолжаете перемещаться из одного отдела в другой – и вдруг вас останавливает страшный грохот.

Недалеко от вас делал покупки законопослушный гражданин. Видимо, он решил купить пиво. Взял с неустойчиво стоящей конструкции нужную ему бутылку... Конструкция не устояла и упала. Бутылки посыпались и разбились с этим страшным грохотом. Гражданина заставили оплатить весь разбитый товар, вызвали охрану... На ваших глазах его не выпускали из магазина. Покупатель утверждал, что конструкция бутылок еле держалась. Вы, решив помочь, вступили в диалог с персоналом магазина и привели в пример случай с вашей сестрой, которая рассматривала в магазине вазу и случайно ее разбила. Администрация магазина также потребовала оплатить стоимость этой вазы. Девушка отказалась и не платила, потому что слышала: если товар не оплачен, то ответственность несет собственник, то есть магазин. Кто прав в данной ситуации?

Каковы права гражданина и на что ему сослаться?

В случае с вашей сестрой, очевидно, обошлось в соответствии со ст. 1064 ГК РФ. А именно: ей удалось доказать, что вред причинен, то есть ваза разбилась, не по ее вине (может быть, именно в тот момент, когда она потянулась за вазой, коварный продавец, кравшийся за ней по пятам, нечаянно или намеренно толкнул ее или издал вопль радости от предстоящей покупки, чем страшно напугал покупательницу...).

Здесь возникает вопрос о возмещении вреда, причиненного магазину. Ст. 1064 ГК РФ гласит: причинитель вреда предполагается виновным, если не докажет отсутствие вины в своих действиях. «Пункт 2. Лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине».

В случае же с гражданином – любителем пива дело обстоит иначе.

Он причинил вред и должен его возместить. Если конструкция полки внушала опасения, нужно было пригласить продавца, он бы снял нужный товар. В настоящее время причинная связь существует именно между неаккуратными действиями гражданина и возникшими убытками. Если гражданину удастся доказать в суде, что конструкция полок не вызывала у него опасения в момент, когда он брал бутылку (не могла и не должна была вызывать: конструкция является прилавком, а не, например, рекламным стендом, на котором написано «руками не трогать»), и ему в суде удастся доказать, что причина падения бутылок – в неустойчивой конструкции (будет сделана экспертиза за счет любителя пива), то он сможет вернуть уплаченные деньги. Но шансов в этой истории маловато. Ведь до него полка не падала. Значит, она достаточно устойчива конструктивно, что и скажет экспертиза. Его судебные издержки явно будут в несколько раз больше, чем стоимость разбитых бутылок. Кроме того, по данной категории дел можно потребовать возмещения лишь имущественного ущерба, моральный вред не компенсируется.

Вокруг этого происшествия немедленно образовалась толпа желающих то ли помочь, то ли самим посоветоваться. Одна из покупательниц обратилась к представителям администрации с корректно сформулированным вопросом.

Скажите, если товар в супермаркете расположен выше уровня глаз и достаточно неудобно, в результате случайности упал и разбился, действие было совершено непреднамеренно и со свидетелями, должен ли покупатель оплачивать этот товар?

Представитель администрации, недавно захвативший в заложники невезучего любителя пива, предпочел не отвечать на коварные вопросы и скрылся за дверью служебного помещения.

Но в общем виде ответ звучит следующим образом.

Возмещать продавцу в добровольном порядке ничего не нужно, оплата разбитого товара означает признание своей вины (ст. 1064 ГК РФ), а ее, как известно, может однозначно установить только самый гуманный в мире... Предложите продавцу обратиться в суд с требованием о возмещении ущерба.

Пусть магазин предъявляет вам соответствующий иск. Но если в суде будет установлено, что вы ответственны за причиненный ущерб, то с вас могут быть взысканы и судебные издержки. Если, конечно, магазин обратится в суд.

Ну все, направляемся в кассу.

Решили, как будете расплачиваться за покупки? Наличными или пластиковой картой?

Если наличными, нужно усвоить несколько правил, которые помогут отстоять свои права. Об этом ниже. А если карточкой, получите инструкцию прямо сейчас.

Вы протянули карту, и кассир с выражением лица, не внушающим надежд, подозрительно вас оглядев, потребовала паспорт.

Вы вроде помнили о том, что при оплате товаров пластиковой картой паспорт могут требовать только после начала авторизации карты (то есть если с авторизацией возникли проблемы, у кассира какие-то подозрения и т. д.). Попытались объяснить кассиру, что невозможно ходить с паспортом за каждым пакетом молока, наличными зарплату не выдают, а банкомат далеко от дома. Снимать в чужом банкомате невыгодно. Кассир непреклонен.

Давайте уясним, какие правила существуют при подобных расчетах, чтобы не гневаться напрасно на несговорчивого кассира.

В соответствии с Методическими рекомендациями по учету и оформлению операций приема, хранения и отпуска товаров в организациях торговли, утвержденными письмом Комитета РФ по торговле от 10 июля 1996 г. № 1-794/32-5:

1) при осуществлении расчетов по пластиковым картам покупатель предварительно заключает договор на обслуживание с кредитной фирмой и получает от нее пластиковую карту, которую использует при покупках;

2) эмитенты пластиковых карт (компании и банки) заключают с торговыми организациями договор о продаже товаров владельцам карт;

3) в договоре указываются порядок авторизации карт, обеспечение магазина необходимыми техническими средствами, условия расчетов за товары и др.;

4) к договору прилагается инструкция о порядке обслуживания владельцев пластиковых карт;

5) авторизация карт, предъявленных в оплату товаров, заключается в проверке наличия обеспечения средств под карту (по телефону, компьютерным сетям и т. д.);

6) продажа товаров оформляется выпиской товарных чеков (слипов), которые прокатываются на специальных машинах;

7) в слипе указывают: имя держателя карты, название фирмы, в которой он работает, номер карты, дату совершения покупки, израсходованную сумму, тип платежной системы (VISA, MasterCard и др.), адрес магазина, гостиницы и т. п.;

8) слип заполняется в трех экземплярах под копирку: первый экземпляр вручается покупателю, второй сдается инкассатору, третий передается в бухгалтерию при кассовом отчете;

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.