



КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА?



Уполномоченный по правам человека в Самарской области Гальцова Ольга Дмитриевна



Каждый день совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), заключая договоры на выполнение работ, необходимо помнить, что все мы являемся потребителями. Поэтому немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться.

В данной брошюре речь пойдет о том, какие права потребителя закреплены в законодательстве, а также ка-

кие меры можно предпринять для защиты своих прав.

Выражаю благодарность члену Общественного совета по вопросам прав и свобод при Уполномоченном по правам человека в Самарской области, председателю общественной организации по защите прав потребителей «Союз потребителей» Э.Э. Гамбарову за помощь в подготовке брошюры.

Уполномоченный по правам человека в Самарской области

Потребитель, знай свои права!

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон), Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать, или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Следовательно, потребителями не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.), является Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., устанавливающий следующие основные права потребителей:

1. ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право регулируется ст. 7 Закона и означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям.

2. ПРАВО НА КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

Данное право регулируется ст. 4 Закона и означает, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

3. ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

Данное право регулируется ст. 10 Закона и означает, что Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначению;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения об их составе, пищевой ценности; об условиях применения и хранения продуктов питания;
- о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению и другая информация, установленная Законом.

4. ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ

В соответствии со ст. 17 Закона, защита прав потребителей осуществляется судом. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - по месту его жительства; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора;

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», за причиненный моральный вред потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, положена компенсация. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ч. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Некачественные продукты: советы пострадавшим

При покупке продуктов питания наиболее часто встречающимся нарушением является приобретение некачественного товара. При этом, одновременно могут также быть нарушены права потребителя в части непредставления полной и достоверной информации о продукте.

Вред, причиненный вашей жизни или здоровью из-за производственных, рецептурных или иных недостатков продукта питания, возмещается в полном объеме продавцом или изготовителем товара по вашему выбору (п. 1, абз. 4 п. 3 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1095, п. 1 ст. 1096 ГК РФ).

Требовать возмещения вреда, причиненного из-за недостатков товара, может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет. Вред возмещается, если он причинен в течение установленного срока годности товара (п. 2 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если на товар должен быть установлен срок годности, но он не установлен, либо вам не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке годности, либо вы не были проинформированы о необходимых действиях по истечении срока годности и возможных последствиях при невыполнении этих действий, либо товар по истечении этого срока представляет опасность для жизни и здоровья, вред возмещается независимо от времени его причинения (абз. 2 п. 3 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков (ст. 15 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Изготовитель или продавец освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. Однако при этом обя-

занность доказывать нарушение потребителем каких-либо правил возложена на продавца (изготовителя) (п. 5 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1098 ГК РФ).

В случае причинения вреда здоровью потерпевшего, возмещению подлежат утраченный заработок (доход), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья. Это расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение (п. 1 ст. 1085 ГК РФ).

При обращении в суд, потерпевшему необходимо будет представить доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред (п. 11 Постановления Пленума ВС РФ от 26.01.2010 № 1).

На требование о возмещении вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Выплата возмещения вреда здоровью не лишает вас права вновь предъявлять такое требование продавцу, если последствия первоначального причинения вреда здоровью привели в будущем к дополнительным расходам на лечение, лекарства, протезирование и т.п. (ст. 208 ГК РФ).

Правила доставки товара

Практически каждый из нас когда-либо приобретал тяжелые и крупногабаритные вещи (мебель или бытовую технику). При этом приходилось пользоваться услугой доставки, которую предлагает магазин, где куплена вещь. Если вы дали согласие на услугу по доставке товара, ее остается оформить и оплатить, при этом следует помнить, что доставка товара - услуга дополнительная и магазин не вправе ее навязывать, а может только предложить, проинформировав покупателя о цене, условиях и сроках доставки.

В случае если вы доставляете товар самостоятельно, нужно быть готовыми к тому, что при доставке придется нести ответственность за все механические недостатки (поломки, сколы, трещины и т.д.), которые могут появиться по пути из магазина до квартиры.

Однако немало проблем возникает и тогда, когда доставку осу-

ществляет соответствующая сервисная служба магазина. Нередко за эту услугу водители, доставляющие покупку, требуют деньги. Изумленному хозяину приходится платить, не получая взамен никаких документов.

А если доставка все же сопровождается подписанием акта, то зачастую это происходит в такой спешке, что покупателю не остается времени для осмотра товара. Когда же выясняется, что во время транспортировки новую стиральную машину растрясло, погнулся корпус, слетел ремень с барабана или треснула кювета, возникает вопрос: что делать?

Отношения по доставке товаров регулируются главой 40 Гражданского кодекса Российской Федерации. Статья 796 устанавливает ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение (порчу) груза или багажа. Она предусматривает, что перевозчик несет ответственность за не сохранность груза, произошедшую после принятия его к перевозке и до выдачи грузополучателю, если не докажет, что утрата или повреждение произошли по причинам, которые перевозчик не мог предвидеть и устранение которых от него не зависело.

Причиненный ущерб возмещается перевозчиком в размере суммы, на которую понизилась стоимость товара, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере его стоимости. Кроме реального ущерба, перевозчик обязан возратить получателю сумму, взысканную за перевозку груза, если она не входит в его стоимость.

Для того чтобы не попадать в подобные ситуации, необходимо помнить и соблюдать несколько простых правил:

- оформляя и оплачивая доставку в магазине, не подписывайте заранее накладную на еще не доставленный товар;

- приняв доставленный товар, не спешите расписываться в получении, пока тщательно не осмотрите его на предмет наличия видимых механических повреждений. Если вы их обнаружите, можно смело отправлять вещь в магазин и требовать взамен другую.

Если сотрудники магазина говорят, что у них принято рассчитаться с лицами, доставляющими товар на дом, предупредите, что оплата будет произведена только после получения квитанции. В противном случае, ни о какой сдаче-приемке товара не может быть и речи.

И, наконец, обязательно сохраняйте документы, подтверждающие оказание услуг по доставке. Это поможет призвать к ответственности фирму, осуществлявшую доставку, в случае обнаружения повреждений, допущенных при неаккуратной транспортировке товара.

Как защитить свои права?

Если ваши права потребителя были нарушены, вы можете обратиться в **Управление Роспотребнадзора по Самарской области**

Адрес: 443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, 1

Тел.: +7 (846) 260-38-25.

Горячая линия: +7 (846) 260-37-99

вопросы защиты прав потребителей +7 (846) 260-50-25

Сайт: <http://63.rosпотребнадзор.ru>

Прокуратура г.о. Самара

Адрес: 443030, г. Самара, ул. Красноармейская, 32

Телефон: 270-86-62

Горячая линия: +7 (846) 333-35-98, 333-54-28

Суд.

Потребитель вправе обратиться в суд по месту жительства или по месту нахождения ответчика.

Информация о территориальности судов размещена на сайте Самарского областного суда

<http://oblsud.sam.sudrf.ru/>

телефон для справок: +7(846) 310-25-37

Общественная организации по защите прав потребителей «Союз потребителей»

Адрес: 443030, г. Самара, ул. Ново-Садовая, 106 «б», оф. №5

Тел. +7 927 268-69-02

Сайт: potrebsouz63.ru

Необходимые документы:

- заявление о факте нарушения прав потребителя (указать время, место и способ нарушения Ваших прав, обязательную информацию об исполнителе услуг или организации реализовавшей товар (можно найти на уголке потребителя), свою контрактную информацию (адрес, телефон, электронную почту, подробно изложить все обстоятельства)

- документы, подтверждающие приобретение товаров или факт оказания услуг (при наличии)

- Если в процессе оказания услуг или реализации товаров проводилась аудио, видео или фото съемка, необходимо приложить данные материалы к заявлению в качестве доказательства нарушения Ваших прав.

Руководителю _____
(указать наименование юр.лица)

ЛИБО

Индивидуальному предпринимателю _____
(указать ФИО ИП)

(ФИО потребителя)

проживающего по адресу: _____

телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

в связи с обнаружением недостатков в товаре в период гарантийного срока
«___» _____ 20__г. в магазине «_____» по адресу:

_____ я приобрел(а) _____
(указать наименование товара, марку, модель)

стоимостью _____ рублей с гарантийным сроком (сроком годности) _____ месяцев.

«___» _____ 20__г. в пределах гарантийного срока я обнаружил(а) недостаток, выражающийся в следующем: _____

(описать выявленный недостаток)

В соответствии с п.1. ст. 18, абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:

1. _____

указать одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона:

- заменить товар на товар этой же марки (модели, артикула)
- заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
- соразмерно уменьшить покупную цену
- незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара (либо возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом)
- отказываюсь от договора купли продажи и прошу вернуть уплаченную за товар сумму в размере _____ .

Напоминаю, что срок удовлетворения моего требования составляет:

В случае необходимости проведения проверки качества товара, предусмотренной п.5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу сообщить мне об этом в письменной форме, для обеспечения моего участия в проверке качества товара. Срок проведения проверки качества, а в случае необходимости и экспертизы не должен превышать

Если вы откажете в удовлетворении моего требования в установленный законом срок, я буду вынужден(а) обратиться с иском в суд, где потребую не только исполнения моих требований, но и возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки и штрафа в размере 50 % от суммы, присужденной судом в мою пользу.

К претензии прилагаю: (копии кассового чека, товарного чека, гарантийного талона и т.п.)

«___» _____ 20__г.

Подпись

Как обратиться к Уполномоченному по правам человека в Самарской области

1. Направить письменное обращение по адресу: 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, 75.
2. Направить электронное обращение Уполномоченному через сайт: www.ombudsman63.ru или по электронной почте: ombudsman.samara@yandex.ru.
3. Прийти на консультацию в Приемную граждан Уполномоченного по адресу: г. Самара, ул. Маяковского, 20. Приемная граждан работает с 9.00 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 17.00. Перерыв с 13.00 до 13.48. Уполномоченный по правам человека в Самарской области ведёт приём каждую среду по предварительной записи. Телефон: 8 (846) 337-29-03

