

ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ: НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ, ПАРФЮМЕРИЯ И КОСМЕТИКА, МЕДИКАМЕНТЫ, БЫТОВАЯ ХИМИЯ

Эти группы объединяет то, что на входящие в них товары в обязательном порядке устанавливаются сроки годности. Согласно п. 4 ст.5 Закона на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Закон устанавливает запрет на продажу товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который срок годности должен быть установлен, но не установлен.

ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ.

Самые частые нарушения, с которыми сталкиваются потребители, связаны с продажей продовольственных товаров. В то же время из-за сравнительно небольшого по размеру ущерба количество обращений потребителей в государственные и муниципальные органы, в общественные объединения потребителей, в суды из-за нарушений их прав при продаже продовольственных товаров относительно невелико. Рассмотрим типичные вопросы потребителей, возникающие в этой сфере.

Вопрос. В нашем магазине часто продают молоко с просроченным сроком годности с табличкой на ценнике «для блинчиков» за половинную цену. Это выгодно, но насколько правильно?

Ответ. Это незаконно и небезопасно. Согласно п.5.ст. 5 Закона продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который срок годности должен быть установлен, но не установлен, запрещается.

Вопрос. Сегодня купила в магазине творожный сырок. Открыла, а сверху зеленая плесень. Срок годности еще не истек. Чек я, конечно, не брала. Что делать?

Ответ. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его

требований в связи с недостатком товара (п.5 ст.18 Закона). При обнаружении в продовольственном товаре недостатка Вы вправе потребовать возврата уплаченных за него денег или замены его на такой же либо другой аналогичный с перерасчетом. Обратитесь к продавцу, он скорее всего удовлетворит Ваше требование. Но поскольку речь может идти не о единичном случае, а о целой партии непригодного к употреблению продукта, желательно сообщить об этом в территориальное управление Роспотребнадзора.

Вопрос. В сетевом магазине увидела объявление об акции, согласно которой мороженые опять продаются со скидкой в 30 %, я набрала пакет, их взвесили в гастрономическом отделе, но на кассе их пробил по цене без скидки. Я возмутилась, но кассир мне ответила, что акция закончилась вчера, а объявление забыли убрать. Единственное, что она может – это вернуть деньги. Я же считаю, что раз ошибка магазина, то он и должен за нее расплачиваться. Я права?

Ответ. Если рассматривать ситуацию с правовой позиции, то Вы правы. Вывешенное в торговом зале объявление о проводимой акции является офертой. Согласно ст. 435 ГК РФ, это адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора, каковыми в данном случае являются наименование и цена товара. Оферта связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом, то есть, как только Вы увидели это объявление, продавец не вправе отказать Вам продать указанный в нем продукт по указанной в нем цене. На этом основании Вы могли вызвать администратора и настоять на своем праве приобрести товар на условиях объявленной акции. С другой стороны, можно войти и в положение продавца и пойти ему навстречу. Ведь не каждая ошибка должна быть наказана рублем.

Вопрос. Купила полукопченую колбасу известного мясокомбината. Название – Особая говяжья. Удивила цена, почти в два раза дешевле обычной. Дома, заподозрив неладное, начала внимательно изучать этикетку, где мелким шрифтом прочитала состав: мясо птицы м.о., жир говяжий, сердце говяжье и т.п. То есть говядины в этой колбасе как бы и нет. Есть ее за такую цену, конечно, можно, но все

равно чувствую себя обманутой. Что можно сделать?

Ответ. Изготовитель в данном случае нарушил несколько нормативных правовых актов. В соответствии с Законом (пункт 1 ст. 10), изготовитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Согласно Национальному стандарту ГОСТ Р «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования», ингредиенты перечисляются в порядке уменьшения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта. Это означает, что мяса птицы в составе вышеупомянутой колбасы больше, чем любого из субпродуктов говядины (назвать говядиной жир и сердце коровы может госстатистика, но не потребитель) и, следовательно, называя данную колбасу говяжьей, изготовитель вводит покупателя в заблуждение, затрудняя ему правильный выбор продукта.

Первое, что Вы вправе сделать – это на основании ст. 12 Закона в связи с ненадлежащей информацией вернуть колбасу и получить уплаченную за нее сумму. Второе - сообщить о данном факте в Роспотребнадзор, который вправе применить к изготовителю штрафные санкции, предусмотренные КоАП РФ (ст. 14.8. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы - влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей, на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Вопрос. В гастрономе попросила нарезать 300 грамм колбасы, но продавец мне отказала, сославшись, что машина для нарезки сломалась. В куске, который она мне отмахнула, было более 400 грамм. Я сказала, что это много, но продавщица отрезать от этого куска отказалась, мол, не продаст. Тут же подошла другая и стала меня ругать, что из-за 100 грамм я подняла шум. В результате я оплатила этот кусок колбасы, но осталась без молока – денег не хватило. Очень обидно и хочется наказать эту «дружную компанию».

Ответ. Во-первых, Вы могли настоять на нарезке колбасы, хотя бы и ножом. Согласно п. 37 Правил продажи отдельных видов товаров по просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано пе-

редать ему гастрономические товары в нарезанном виде. Во-вторых, Вы могли настоять, чтобы Вам отрезали колбасы столько, сколько Вам надо. При этом согласно Основным правилам работы магазина, утвержденным приказом министра торговли РСФСР от 27 ноября 1958 года N 399, допускается один-два довеска весом не более 10 % от общего веса покупки. Довески должны соответствовать сорту и качеству отпускаемого товара. Несмотря на солидный возраст приказа, он действует в части, не противоречащей современному законодательству. В-третьих, Вам следовало бы оставить запись в Книге отзывов и предложений и написать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора. За нарушение Правил продажи отдельных видов товаров он вправе привлечь нарушителей к ответственности. Согласно ст. 14.5 КоАП РФ «нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров - влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до одной тысячи пятисот рублей; на должностных лиц - от одной тысячи до трех тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей.

Вопрос. Сегодня в супермаркете заметила, что на расфасованных сырах на наклейках срок годности заканчивается сегодня же в 23-00. Как так может быть? Получается, что я должен съесть этот кусок сегодня, а если не съем – выкинуть?

Ответ. Видимо, продавец не совсем верно назвал указанный на наклейке срок или Вы его неправильно поняли. Это не срок годности. В соответствии с п.34 Правил продажи отдельных видов товаров в случае предпродажного фасования и упаковки развесных товаров, производимых продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли. То есть этот срок является контрольным сроком для работников магазина, чтобы по окончании рабочего дня (смены) нереализованные в этот срок товары были сняты с продажи.

Вопрос. Могут ли охранники магазинов требовать сдавать личные вещи (пакеты, сумки и т.д.) в камеры временного хранения или нет?

А если там особо ценные вещи, которые кроме всего прочего в магазине не продаются, можно ли их пронести?

Ответ. Ни Федеральный закон «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», ни Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ, не дают ответа на этот вопрос. Единственным нормативным документом на эту тему были Примерные правила работы предприятия розничной торговли и основные требования к работе мелкорозничной торговой сети, разработанные Роскомторгом и согласованные с Госкомитетом по антимонопольной политике и Минюстом России, согласно которым работники предприятия самообслуживания не должны требовать от покупателей при входе в торговый зал предприятия предъявления приобретенных в других предприятиях товаров, а при выходе не должны проверять правильность оплаты покупки и осматривать личные вещи (п.34), а покупатель обязан при входе в торговый зал самообслуживания с вещами ставить в известность работников торгового зала об аналогичных товарах, приобретенных в другом магазине, набирать товары только в инвентарную тару и сохранять кассовый чек до выхода из торгового зала самообслуживания (п.42). Правила действовали с 17 марта 1994 г., однако 26 марта 2012 г. приказом Минпромторга они по инициативе Минюста были признаны недействующими. Тем не менее, исходя из конституционного принципа возможности ограничения прав граждан (каковым несомненно является требование оставлять свои вещи в камере хранения) исключительно федеральным законом, отсутствие такой нормы в законодательстве следует трактовать в пользу потребителя: продавец не вправе требовать от него оставления своих вещей при входе в торговый зал.

Таким образом, обязывать потребителя сдавать вещи в камеру хранения продавец не вправе. Камеры хранения создаются для удобства покупателей, а не для упрощения контроля за ними.

Парфюмерия и косметика, медикаменты, бытовая химия.

Вопрос. Мной был куплен крем в косметическом магазине. Уже дома обнаружила, что срок годности его истекает через 10 дней. Меня это, разумеется, не устроило, еду в магазин, прошу вернуть деньги - отказ, прошу поменять на аналогичный товар с большим сроком годности, забирают чек и крем и уходят, просят подождать. Приносят этот же крем со сроком годности на 3 месяца больше, на-

клейка явно переклеена, этого не заметить сложно. Я отказываюсь от крема, беру другой товар. В связи с этим прошу ответить, имеют ли право продавать косметические средства, до конца срока годности которых осталось меньше месяца, хотя срок их использования явно больше, и как мне грамотно поступить в такой ситуации?

Ответ. Закон прямо запрещает продажу товаров по истечении срока их годности. Но это не означает, что до истечения срока годности их продажа разрешена во всех случаях. Согласно ст. 472 ГК РФ, товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором. То же прописано в п. 24 Правил продажи отдельных видов товаров. Однако знать, на какое время хватит потребителю приобретаемого количества товара с истекающим сроком годности, может только он сам. Поэтому Закон не запрещает предлагать такие товары для реализации. Ведь, к примеру, Вы могли приобрести этот крем для пользования не одним человеком, а всей семьей, что увеличило бы его расход в разы. Так что внимательно смотрите на срок годности и другую важную для Вас информация в маркировке и на упаковке товара, прежде чем оплатить его.

Вопрос. Скажите, пожалуйста, обязан ли продавец косметических средств (кремы, лосьоны и т.п.) предоставлять пробники на реализуемую продукцию? Ведь крем для лица может не подойти, а вернуть его нельзя. А стоит он зачастую весьма дорого.

Имею ли я право требовать пробник, например, в аптеке на лечебную косметику или в специализированном магазине косметики? Обязан ли продавец предоставить мне пробник или это решение остается на его усмотрение? Странно вообще как-то получается - кроме как полюбоваться на красивую баночку и почитать состав, я никак ознакомиться с товаром не могу. Даже телевизоры включают и на машине дают покататься! А крем за 100 баксов выбирай, как хочешь, еще и возврату не подлежит.

Ответ. В некоторых магазинах дают попробовать и творожок и колбасу. Где-то могут баночку с кремом открыть и дать понюхать. Но это не обязанность продавца, а любезность с его стороны. Как вы себе представляете пробовать крем на качество? Пришли в магазин, намазались, ушли, через день почувствовали результат, понра-

вилось - пришли снова? Не понравилось - отправились пробовать другой?

Правилами продажи отдельных видов товаров определено, что покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров (п.55), что при передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты и что аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя (п.56). На кремы также распространяется обязанность продавца предоставить Вам возможность ознакомиться с их свойствами и характеристиками, однако каким образом это сделать, Правила не указывают. Так что это уже вопрос доброй воли продавца. Что же касается «возврату не подлежат», то, согласитесь, продавец не мог бы взять на себя ответственность за качество возвращенного ему без претензий товара такого рода, а ведь ему предстоит снова выставить его на продажу. Так что здесь приходится опираться на личный опыт, рекомендации знакомых, информацию из специальных изданий.

Вопрос. В магазине хотел купить средство от комаров в аэрозольной упаковке. Так как часто аэрозоли не срабатывают, попросил продавца проверить, работает ли баллон. Он отказал. А если баллончик окажется неисправным?

Ответ. Согласно п. 84 Правил продажи отдельных видов товаров при передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится. Если при использовании баллона в нем окажется недостаток, то Вы вправе на основании ст. 18 Закона потребовать его замены или возврата денег.

Вопрос. Купила ребенку дорогое лекарство в виде спрея. Дома выяснилось, что баллончик лекарство не распыляет. Вернуть деньги или обменять его в аптеке без предварительной экспертизы отказались. Моему ребенку лекарство нужно сейчас, а денег на повторную

покупку у меня не хватает. Что делать?

Ответ. Сочувствуем Вам, но и работников аптеки можно понять: если причиной неработоспособности баллончика окажется не производственный дефект, а неправильное использование его потребителем, оплатить убытки аптеки им придется из своего кармана, а лекарство, как Вы пишете, дорогое. Напоминаем, что на возврат уплаченных за некачественный товар денег продавцу дается 10 дней со дня предъявления ему Вами такого требования (советуем предъявить его в письменном виде). Этот срок включает и время, необходимое продавцу для организации проведения экспертизы. Поэтому, если состояние ребенка не позволяет ждать, возьмите необходимую сумму в долг или в кредит, а проценты по этому кредиту после положительного для Вас заключения экспертизы предъявите аптеке в качестве Ваших убытков в связи с некачественной упаковкой лекарственного средства и потребуйте их возмещения.

Вопрос. Заказал по каталогу в интернет-магазине 20 кг краски для ремонта квартиры. Привезли, получил, оплатил. Но по семейным делам ремонт пришлось отложить на месяц. Когда ремонт начали, оказалось, что цвет краски не соответствует цвету, заказанному по каталогу. Позвонил в магазин, а мне ответили, что 14 дней прошли и менять краску не будут. Что делать?

Ответ. Согласно ст. 4 Закона при продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. В преамбуле Закона дается определение недостатка товара: недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным Законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Таким образом, несоответствие товара образцу или описанию приравнивается к недостатку. Это дает право на основании ст. 18 Закона предъявить продавцу требование заменить краску или вернуть деньги. Пишите и вручайте продавцу претензию с выбранным

требованием. Срок удовлетворения требования о замене от 7 дней до месяца, о возврате денег – 10 дней.

ОБУВЬ, ОДЕЖДА.

Наиболее часто потребители сталкиваются с проблемами при возврате некачественной обуви и одежды, и проблемы эти вызваны отсутствием или краткостью гарантийного срока на эти товары. То есть потребитель попадает в ситуацию, когда бремя доказательства своей невиновности в недостатке ложится на него самого. Ситуация усугубляется еще и тем, что многие изделия одежды и обуви являются сезонными товарами, а в этом случае исчисление гарантийного срока имеет свои особенности.

Рассмотрим наиболее типичные ситуации, возникающие в связи с продажей некачественных товаров этой группы.

Вопрос. 17 октября были куплены зимние сапоги на плоской подошве известного мирового производителя обуви. На ценнике было указано, что материал - натуральная кожа. Гарантия - 30 дней. Через два месяца у сапога отклеился верх от подошвы. В мастерской сказали, что верх у обуви не натуральная кожа, а ткань, покрытая каким-то материалом. Стоимость этих брендовых сапожек 3500р. Но платили за натуральную кожу, а не за заменитель! Хотелось бы узнать, можно ли вернуть в магазин эту обувь? И гарантия на зимнюю обувь начинается со дня покупки или, как в некоторых магазинах, по сезону? Зимняя обувь - это декабрь – февраль?

Ответ. В соответствии с п.2 ст.19 Закона для сезонных товаров эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из местных климатических условий. Для Москвы установлены следующие периоды продолжительности сезонов для товаров сезонного назначения (одежда, обувь, меховые изделия, спортивные товары и другие): для товаров зимнего ассортимента - с 1 ноября по 1 марта; для товаров весеннего и осеннего ассортимента - с 1 марта по 1 мая и с 1 сентября по 15 ноября; для товаров летнего ассортимента - с 1 мая по 1 сентября.

Посмотрите клейма на обувных стельках или упаковке, там пиктограммами обозначается материал, из которого обувь изготовлена.

В Вашем случае гарантийный срок, установленный на обувь, истек 1 декабря, поэтому у Вас есть две возможности:

- или Вы предъявляете претензию продавцу с отказом от договора и требованием возврата уплаченной за товар суммы на основании п.1 ст.12 Закона по причине предоставления недостоверной информации о товаре с приложением доказательств (ценник, сфотографированный на момент покупки или сейчас, если точно такая же обувь у продавца имеется и ценник указывает на материал верха «Кожа» - при условии, что это противоречит маркировке на самой обуви или если имеются доказательства, что это не кожа);

- или, поскольку со дня покупки не прошло 2 лет, Вы можете воспользоваться своим правом и предъявить продавцу любое требование на основании ст.18 Закона, но чтобы такое право получить, необходимо доказать, что недостаток возник до передачи Вам товара или по причинам, возникшим до этого момента. Таким доказательством может стать экспертное заключение, подтверждающее производственную причину выявившегося дефекта.

Вот что по этому поводу говорит п. 5 ст. 19 Закона: В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Рекомендуем такой порядок действий. Напишите и вручите продавцу претензию с требованием принять товар и провести проверку качества. Добавьте, что если продавец не пожелает сделать это сам (а он вправе отказать Вам, потому что гарантийный срок истек!), Вы проведете экспертизу товара самостоятельно, и при заключении эксперта в Вашу пользу потребуете от продавца не только вернуть деньги за товар ненадлежащего качества, но и в соответствии с п.1 ст.18 Закона возместить Ваши расходы на экспертизу товара, поскольку они будут являться Вашими убытками. Если же продавец откажет в удовлетворении Вашего требования, проводите самостоятельно экспертизу и с ее результатами обращайтесь в суд.

Вопрос. Скажите, пожалуйста, имею ли я право обменять или

возместить сумму, потраченную на ортопедическую обувь? Купили дочке очень дорогие лечебные ботинки в ортопедическом салоне, прошло полтора месяца со дня покупки и оторвался хлястик. Его теперь даже пришить нельзя, поскольку оторвался не по шву, просто кожа разорвалась. В магазине сказали, что ортопедическая обувь - товар с индивидуально-определенными свойствами и посему возврату не подлежит. Подскажите, пожалуйста!!! Просто очень обидно, что поносить-то толком не успели еще, да и ничего с ними такого не делали, только по дому ходили, как прописал доктор.

Ответ. Вас ввели в заблуждение. Наличие индивидуально-определенных свойств может иметь значение при обмене/возврате товара надлежащего качества. В Вашем случае в товаре выявлены недостатки. Пишите претензию продавцу с одним из требований, установленных ст. 18 Закона. Если гарантия не закончилась, то проверку качества (экспертизу) должен провести продавец. Если гарантии не было или она закончилась, то эти действия Вы проводите самостоятельно. Но в любом случае начните с продавца. Возможно продавец, получив грамотно составленную претензию, удовлетворит Ваше требование добровольно, чтобы потом не оплачивать Ваши расходы на проведение экспертизы.

Вопрос. Родители купили мне шубу в начале ноября, мутоновую с отделкой из норки. Так как зима была теплая, шубу одевала пару раз. Была очень довольна, было тепло. Но вскоре на шубе начала расходиться подкладочная ткань по швам. Сначала попыталась зашить. Но бесполезно, Мама сказала, что ткань некачественная. Пошли в магазин, сначала предложили другую, я прежде чем одеть ее посмотрела подкладочную ткань, а на новой еще неношеной уже есть зачатки того, что она также будет расходиться. Я сказала, что хочу поменять подкладочную ткань и чтоб они возместили мне эту сумму. Предложили такой вариант: я покупаю и зашиваю все за свой счет, потом они отправляют все чеки и подкладочную ткань на фабрику и там уже решат, возвращать мне деньги или нет. Позвонила на фабрику, а там сказали, что нужно шубу к ним отправлять. На улице такие холода, в куртке холодно. И что, мне потом шубу вернут в апреле, когда уже в плащах нужно будет ходить. Что мне делать?

Ответ. У Вас есть право на любое из требований, установленных ст. 18 Закона. Можете потребовать и возврата денег, это требование

должно быть удовлетворено в 10-дневный срок. Можете потребовать замены на такую же шубу без перерасчёта цены или на любую другую шубу, но уже с перерасчётом цены. Можете потребовать устранения недостатка. Можете потребовать соразмерного уменьшения покупной цены. Какое требование предпочесть, выбирать Вам.

Пишите и вручайте продавцу претензию с одним из выбранных Вами требований.

Можете выбрать другой путь: если хотите, чтоб именно фабрика Вам отремонтировала или заменила шубу, тогда пишите претензию изготовителю, а не продавцу.

Вопрос. Могу ли я сдать обратно в магазин джинсы, которые сильно окрашиваются, на основании того, что это брак? Испачкал ими новую кофту и обувь. Чек присутствует, все этикетки есть, но срезаны. На что я могу рассчитывать?

Ответ. Некачественная прокраска является производственным дефектом, поэтому основания для возврата некачественного изделия имеются. Пишите и вручайте продавцу претензию на основании ст. 18 Закона об отказе от исполнения договора купли-продажи с требованием возврата уплаченной суммы в течение 10 дней. Также можете предъявить требование о возмещении убытков, связанных с продажей товара ненадлежащего качества. Но для этого нужно соответствующее обоснование (чеки на кофту и обувь и экспертная оценка причин их окраски).

Вопрос. Приобрели детскую куртку, одевали только два раза, ребёнок еще не ходит, на прогулках сидит в коляске. На третий день после покупки обнаружили, что у куртки разошёлся подмышечный шов, начала отрываться одна из кнопок и частично расходится молния, отстёгивающая капюшон. Куртка, как мне кажется, достаточно дорогая - 1200 руб. Ходил в магазин, думал, решу всё полюбовно, но продавцы начали упираться, мол, куртка была в эксплуатации, и они ничего мне не должны. Директора магазина не было, собираюсь идти к нему в понедельник с претензией. Подскажите, на что ещё можно сослаться при встрече с директором магазина?

Ответ. Продавцы не правы. Речь в данном случае идет не об обмене товара надлежащего качества, а о товаре с недостатком. Если на куртку установлен гарантийный срок, предъявляйте продавцу

письменную претензию на основании ст. 18 Закона. Если же гарантийный срок на куртку не был установлен, то действует норма п.1 ст. 19 в сочетании с п.6 ст.18 Закона: В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. То есть надо самостоятельно провести экспертизу и с ее результатами обращаться к продавцу или в суд.

Вопрос. Купила плащ, отнесла его в ателье, где удлинила рукава (на мой рост - 177 см - купить женские вещи по росту очень сложно). Через две недели стала разъезжаться ткань и рваться подкладка, как быть? Можно ли вернуть такую вещь? Рукава удлинены очень аккуратно!

Ответ. Если в процессе носки выявился недостаток, то порядок действий установлен ст. 18 Закона. Если гарантия действует, то пишете претензию продавцу. Если гарантия не установлена, то вам необходимо доказать, что недостаток возник до момента передачи Вам товара. Тогда Вам необходимо будет самостоятельно провести экспертизу.

Если экспертиза покажет, что недостаток в товаре возник не по причине удлинения рукавов, а носит производственный характер (брак ткани, нарушение технологии кройки, пошива и т.п.), то Вы вправе заявить любое требование продавцу. Если же экспертиза определит причиной недостатка некачественное выполнение работ ателье, то тогда претензию надо будет переадресовать.

МЕБЕЛЬ

Специфика здесь состоит в том, что одна и та же мебель может стать Вашей в результате вступления в совершенно разные договорные отношения: обычной купли-продажи, дистанционной продажи, продажи по образцу, бытового подряда на ее изготовление. Весьма часто потребители заключают смешанный договор, одной частью которого является один из перечисленных выше, а другой – договоры на услуги по перевозке и/или по сборке купленной либо заказанной мебели. Поскольку разные виды договоров обуслови-

вают разную ответственность за их исполнение, потребителю стоит разобраться во всех этих нюансах еще до заключения договора, чтобы иметь ясное представление о своих правах и об обязанностях продавца или исполнителя.

Рассмотрим конкретные ситуации.

Вопрос. Выбрал в магазине комплект кухонного стола со стульями по выставочному образцу. Предварительно уточнил у продавца наличие такой модели на складе, поскольку выставочный образец брать не хочу. Оплатил. На следующий день сам поехал забирать на склад, при проверке оказалось, что со склада мне предлагают модель, отличающуюся от выбранной в магазине, я забирать ее отказался.

На какие нормы сослаться, чтобы мне вернули деньги?

Ответ. В соответствии со ст. 4 Закона при продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Несоответствие же товара образцу - это признак недостатка товара, что дает потребителю право предъявить продавцу одно из требований, установленных ст. 18 Закона. В претензии Вы можете потребовать возврата уплаченной за товар суммы на основании ст. 4 и ст. 18 Закона.

Вопрос. В июле прошлого года мной были заказаны изготовление и сборка кухонной мебели со встраиваемой техникой. В результате ее использования недалеко от мойки, в месте, где столешница прилегает к стене (сторона распила), на ламинированной поверхности столешницы стала проявляться трещина, в дальнейшем постепенно увеличиваясь и вздуваясь. По истечении времени такие же дефекты стали появляться и в других местах. Я считаю, что скорее всего дефект был заложен на стадии изготовления столешницы вследствие неправильного распила и гидроизоляции в местах распила.

Мы обратились в фирму с претензией на замену некачественного товара (столешницы), они нам в удовлетворении претензии отказали, объяснив это тем, что мы неправильно использовали кухонную мебель, что согласно договору «мебель должна храниться и эксплуатироваться при относительной влажности воздуха 50-60%, ... что мебель не следует подвергать обильному увлажнению. Повреждения, возникшие в результате внешнего, физического, механического воздействия, включающие в себя разбухание, изменение цвета и

структуры покрытия в процессе эксплуатации гарантии не подлежат».

Они предложили приобрести у них новую столешницу за наш счет, а установку произвести бесплатно. Подскажите, пожалуйста, стоит нам дальше бороться за справедливость или отдать 3000 за новую столешницу и сэкономить нервы?

Ответ. В борьбе за справедливость всегда есть риск проиграть. Но, на наш взгляд, ради такой цели стоит рискнуть. Если готовы, Вам надо обращаться в суд, требовать назначить судебную экспертизу, причем не только качества столешницы, но и правомерности условия договора, на которое ссылается исполнитель в ответе на Вашу претензию. Поскольку Вы заказали кухонную, а не комнатную мебель, а атмосфере кухни, тем более рядом с мойкой, свойственна повышенная влажность, исполнитель, согласно п.3 ст.4 Закона, должен был передать Вам мебель, пригодную для использования в таких условиях. Кстати, относительная влажность воздуха 50-60%, которой договор ограничивает условия использования этой мебели, зачастую существенно ниже ее значений вне дома в сухую погоду, передаваемых в метеосводках. По Вашему требованию суд может на основании п.1 ст.16 Закона признать это условие договора недействительным, поскольку оно ущемляет право потребителя на надлежащее качество результата работы. Однако если суд не согласится с Вашими доводами и сочтет причиной недостатка мебели нарушение правил ее эксплуатации, и это решение «устойит» после Вашей кассации, то Вам придется возместить судебные расходы ответчика.

Вопрос. Я заказал фирме кухню с гнутыми крашеными фасадами. Срок поставки 28.02.2012. Сейчас 16.05.2012, у меня стоят корпуса нижней части кухни без верхних полок и фасадов и часть столешницы. Мне говорят, что у фирмы всё готово, но без фасадов, заказанных фирмой у официального дилера белорусского завода, не везут и остальное. Подскажите, пожалуйста, как правильно написать и передать в фирму заявление о расторжении договора и как могут развиваться события? В договоре указано 0,1% за каждый день просрочки. Могу ли я требовать большей неустойки?

Ответ. Вы заключили договор бытового подряда. Ссылка на необязательность белорусского дилера не может быть принята во внимание, поскольку согласно ст. 401 ГК РФ нарушение обязанностей

со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств и т.п. обстоятельства не относятся к форсмажорным, оправдывающим исполнителя. В претензии надо написать, что на основании ст.28 Закона в связи с нарушением срока выполнения работ Вы отказываетесь от исполнения договора и требуете вернуть предварительную оплату по договору, а также выплатить неустойку (расчет надо будет приложить). Неустойка рассчитывается по правилам п.5 ст.28 Закона - 3% от цены договора за каждый день просрочки, но не более цены договора. Если срок исполнения обязательств исполнителем по договору истек, неустойку Вы вправе требовать со дня, следующего за датой, определенной договором, до дня предъявления Вами нового требования. Так как просрочка составляет уже более 75 дней, размер неустойки будет равен цене договора. Суд нередко уменьшает неустойку, применяя ст.333 ГК РФ, но Вам об этом думать пока не следует, тем более, что недавним постановлением Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам» судам разъяснено, что применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Вопрос. Приобрели детскую мебель. На мебели очень много сколов и трещин, она не соответствует эскизу, сборка некачественная, выдвижные ящики бьются о другие, конструктивные просчеты в лестнице, при подъеме по ней наступаешь на выдвижной ящик, а не на ступеньку. С продавцом пытались договориться об устранении всех недостатков, но с удержанием некоторой суммы за ожидание устранения этих недостатков, он отказался. Написали заявление на возврат предоплаты. Продавец хочет забрать мебель и по истечении 14 дней вернуть деньги. У меня есть сомнения в его добропорядочности. Могу ли я не отдавать мебель до возврата предоплаты?

Ответ. Согласно п. 5 ст.18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества. Возврат денег должен быть осуществлен в течение 10 дней, а не 14. Проверка качества, а в случае спора о причинах возникновения недостатков и экспертиза должны быть проведены

в установленный для возврата денег срок, то есть в 10 дней. В случае требования потребителя о возврате уплаченной суммы он по требованию продавца и за его счет должен возвратить ему товар с недостатками (п.1 ст.18 Закона). Закон не установил последовательность выполнения двух этих требований, поэтому лучше выполнить их одновременно: Вы привозите мебель продавцу (или его работники выносят ее из Вашей квартиры), продавец отдает Вам деньги. Советуем предложить продавцу такой вариант, раз уж он не вызывает у Вас доверия.

Вопрос. В ноябре перечислила юридическому лицу сумму по выставленному мне на предоплату счету за выбранную мебель в интернет-магазине с учетом доставки, не заключая договора. Согласно их устного утверждения, товар должна была получить в течение 30 рабочих дней после получения ими денег на счет. После того, как все сроки прошли, на мои звонки идут одни обещания и передвигаются сроки доставки, сегодня прошел очередной день, оговоренный ими - товара нет. Могу ли я:

1. Предъявить им претензию (смущает отсутствие заключенного договора)
2. Предъявить требование о возврате денег, отказавшись от товара
3. Куда-нибудь на них пожаловаться?

Ответ. 1. Как только Вы произвели оплату (акцепт) товара на предложенных продавцом условиях - договор заключён (п. 1 ст. 433 ГК РФ).

2. На основании п. 4 ст. 26.1 Закона потребитель вправе отказаться от товара, приобретенного таким способом, в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

3. Можно пожаловаться в территориальное управление Роспотребнадзора.

Вопрос. Прошу проконсультировать, какую линию поведения выбрать в следующей ситуации. Была заказана мебель (два шкафа-купе) с монтажом, сделана предоплата в размере 30%. С задержкой, но шкафы привезли (в разобранном виде), за что мной было доплачено до полной суммы договора за вычетом стоимости сборки. Уже в первый день сборки выявилась некачественная работа сборщиков (на поверхностях появились царапины и сломы, полки приделаны

криво (можно переделать, но остаются следы от прежнего крепления). На следующий день мы решили приостановить процесс сборки и предложить директору фирмы совместно найти решение возникшей проблемы. Директор обещал приехать и посмотреть лично, но так и не приехал, на звонки отзывается, обещает разобраться, но никаких действий не следует. В идеале хотелось бы полностью вернуться к «нулевому варианту» (получить деньги в обмен на поврежденные детали). Как компромисс готовы на замену испорченных поверхностей и дальнейшую сборку своими силами.

Ответ. Согласно ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В соответствии со ст. 30 Закона недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Предъявляйте письменную претензию исполнителю с требованием устранить недостатки, например, в течение 7 - 10 дней. Если исполнитель сумеет довести мебель до устраивающей Вас кондиции, то на этом можно будет остановиться. Исполнитель, однако, скорее всего не успеет устранить недостатки. Тогда на основании ст. 29 Закона Вы будете вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

БЫТОВАЯ ТЕХНИКА, КОМПЬЮТЕРЫ, ТЕЛЕФОНЫ.

Главной особенностью этих товаров является то, что в отношении значительной их части, которая называется «технически сложные товары», в случае выявления недостатков некоторые важные права потребителя существенно ограничены по сравнению с теми же правами в отношении любых других товаров. Конкретно, если недостаток выявился после 15 дней с момента передачи ему технически сложного товара, он вправе потребовать заменить товар или вернуть уплаченную за него сумму только при соблюдении одного из трех условий: либо выявленный недостаток квалифицируется как существенный, либо нарушены установленные Законом сроки разового устранения недостатков товара (ремонта), либо потребитель не мог использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Чтобы не столкнуться впоследствии с неприятными сюрпризами, при совершении покупки какого-либо товара этой группы потребителю следует выяснить, является он технически сложным или нет. Для этого надо ознакомиться с Перечнем технически сложных товаров, утвержденным Правительством Российской Федерации. В настоящее время действует Перечень, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924. Он включает в себя следующие товары:

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.

Поскольку Перечень, действующий с ноября 2011 года, включает некоторые товары, не входившие в Перечень, действовавший до этого, возникает вопрос о возможности его применения к договорным отношениям, которые имели место между потребителем и продавцом до вступления нового Перечня в силу.

Вопрос: В сентябре 2011 года я купил телевизор, а в марте 2012 г. в нем проявился недостаток, который нельзя отнести к существенным. На мое требование к продавцу заменить некачественный телевизор на другой такой же марки продавец ответил отказом, сославшись на то, что телевизор входит в перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ № 924, и потребитель имеет право только на ремонт. Прав ли продавец?

Ответ: Действительно, на момент покупки телевизоры не входили в действовавший тогда Перечень технически сложных товаров и мог быть возвращен или заменен в случае выявления любого недостатка. И это было одним из условий правоотношений, в которые Вы в тот момент вступили с продавцом и изготовителем и которые про-

должаются, пока не истек срок службы данного товара. поскольку Специальной оговорки при принятии Перечня о его применимости к правоотношениям, возникшим до его вступления в силу, в отношении товаров, которые ранее в него не входили, не было сделано. Поэтому, как мы считаем, в данном случае новая норма обратной силы не имеет (ст. 4 и 422 ГК РФ).

Теперь рассмотрим типичные ситуации, возникающие при нарушении прав потребителей товаров этой группы.

Вопрос. Ноутбук, уже дважды бывший в ремонте, сейчас в третий раз снова отремонтирован продавцом. Первый раз его чинили 25 дней, во второй раз 10 дней, сейчас – 15, причины ремонта были в разных деталях и никак между собой не связаны. На ноутбук установлен гарантийный срок 1 год, и за этот год я не мог его использовать в совокупности более чем 30 дней. Я хочу обменять его на основании п. ст.18 закона «О защите прав потребителей», но чувствую, что продавец сделает все, чтоб убедить меня, что я не правильно понимаю закон. Ведь надо еще, чтобы было неоднократное устранение его различных недостатков. Что это значит - ремонт более одного раза по причине различных поломок или что-то еще? И еще одно «но» - ноутбук уже имеет потертости и некоторые царапины, забирать они его, естественно, не захотят.

Ответ. Неоднократное устранение - это более одного ремонта. У Вас как раз было два ремонта с нужным суммарным сроком - более 30 дней. И Вы имели все основания при обнаружении недостатка в третий раз не отдавать его в ремонт, а потребовать вернуть деньги или заменить ноутбук на такой же либо другой модели с перерасчетом. Вы же выбрали ремонт. Теперь требование по данной норме ст. 18 Закона можно предъявить лишь при наличии в товаре недостатка. Для предъявления требования продавцу у Вас на руках должны быть документы по двум произведённым ремонтам и ноутбук с вновь обнаруженным недостатком. То есть, если после проведенного третьего ремонта проявится тот же или любой другой недостаток, Вы сможете предъявить требование о замене ноутбука или возврате уплаченной за него суммы. При этом потеря ноутбуком товарного вида не имеет значения. Это условие важно в случаях, когда речь идет об обмене/возврате товаров надлежащего качества.

Вопрос. Телефон с сенсорным дисплеем входит в перечень техни-

чески сложных товаров, и возврат или замена его, в моём случае, возможна только при обнаружении существенного недостатка. А если на телефоне стал фонить (дребезжать) динамик во время воспроизведения звука, это будет существенный недостаток или нет? В магазине, скорее всего, скажут, что это не является существенным недостатком. Как мне узнать, является ли дефект динамика, который, скорее всего, подлежит замене, существенным недостатком телефона? Ведь, как я понял, это единственный мой шанс претендовать на возврат или замену телефона.

Ответ. По нашему опыту, продавец, скорее всего, не согласится с тем, что это существенный недостаток и отправит Вас в сервисный центр, где Вам предложат ремонт телефона с заменой динамика. Вы вправе с продавцом не согласиться и обратиться в суд. Оценивая существенность недостатка, суд будет исходить из определения понятия «существенный недостаток», приведенного в преамбуле Закона: существенный недостаток ... - 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». Суд также учтет разъяснения этого понятия, содержащиеся в п.13 и п.14 постановления Пленума Верховного суда №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». К сожалению, эти документы не позволяют вполне однозначно определить, какой недостаток существенный, а какой нет. Такой возможности не дает многообразие подобных товаров и встречающихся в них недостатков. Поэтому, например, разъясняя такой важный признак существенности недостатка, как несоразмерность расходов на его устранение, Верховный суд указал в упомянутом выше постановлении: «В отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств».

Так что советуем составить и вручить продавцу (именно продавцу, самостоятельно обращаться в сервисный центр или иное место ремонта таких устройств Вы не обязаны) претензию с требованием безвозмездного устранить недостаток и в течение трех дней со дня получения Вашего требования предоставить на время его устране-

ния подменный товар с аналогичными основными потребительскими свойствами, если он вам необходим.

Вопрос. Приобрёл смартфон Samsung GALAXY R model:I9103. Дома при детальном рассмотрении обнаружил, что руководство пользователя и гарантийный талон составлены не на русском языке, а, как мне кажется, на польском. Внутри телефона не указана страна-изготовитель, вместо этого Made by SAMSUNG. Кроме этого обнаружилось, что аппарат не «видит» карту памяти на 2Gb, но «видит» такую же на 1Gb. Хочу позвонить в SAMSUNG с целью определения «серости» телефона по коду IMEI. Прошу совета, как правильно поступить, чтобы вернуть свои деньги. Аппарат является технически сложным товаром. Возможно ли в этом случае применить ст. 12 Закона и настаивать на возврате уплаченной суммы?

Ответ. Для применения статьи 12 не имеет значения категория товара, работы или услуги. Важно, чтобы была доказательная база предоставления потребителю ненадлежащей (неполной и/или недостоверной) информации и соблюден разумный срок предъявления требования. В Вашем случае такие доказательства имеются – главное, что Вам не предоставлено руководство пользователя на русском языке. Согласно ст. 10 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора. В состав обязательной информации, которую изготовитель и продавец обязаны своевременно предоставлять потребителю, относятся правила и условия эффективного и безопасного использования товара. Так что пишите и вручайте продавцу претензию с требованием на основании ст.10 и ст.12 Закона возврата уплаченной за смартфон суммы.

Вопрос. Купила multifunctional device (MFD) 6 марта 2012 года, через 16 дней оно перестало работать. Сославшись на то, что прошло более 15 дней с момента покупки, в магазине меня отправили в сервисный центр, где забрали мое МФУ в ремонт на 45 дней. Претензию я не написала. У меня вопросы:

1. Имею ли я право требовать на это время аналогичный товар?

2. В каком виде я должна подать заявку на предоставление аналогичного товара?

3. Кому я должна предъявить требование: магазину или сервисному центру?

Ответ. 1. В соответствии со ст. 20 Закона в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченное любым из них лицо обязаны при предъявлении потребителем такого требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. За просрочку или отказ от исполнения такого Вашего требования тот, к кому Вы с ним обратились, обязан выплатить Вам неустойку (ст. 23 Закона).

2. Требование о подмене надо заявить письменно в свободной форме.

3. Вам следовало подготовить претензию с требованием безвозмездного устранения недостатков и предоставления Вам на время ремонта подменного МФУ и вручить ее продавцу вместе с некачественным товаром под расписку на втором экземпляре претензии. Тогда он сам отправил бы Ваше МФУ в сервисный центр и решал вопрос о подмене. С кого теперь требовать подмену - неочевидно. Если сервисный центр является уполномоченной продавцом или изготовителем организацией (как она определена в преамбуле Закона), то с него. Если не является, то надо обращаться к продавцу.

Вопрос. Сломался телефон, я передал продавцу претензию, в которой было указано, что требую возврата уплаченных денежных средств. Телефон не сдавал. Пришел ответ: нужно провести экспертизу. Насколько длительной может быть эта экспертиза?

Ответ. Согласно ст. 18 Закона экспертиза товара проводится в сроки, установленные его статьями 20, 21 и 22 для удовлетворения соответствующих требований потребителя. При требовании вернуть деньги, согласно ст. 22 Закона, это 10 дней. Но в данном случае продавец вправе продлить срок на время от ответа до получения им Вашего телефона для проведения экспертизы.

Вопрос. Я недавно приобрел клавиатуру, примерно через две недели на клавиатуре стерлось несколько русских букв. Подскажите, имеет ли продавец в данной ситуации законное право отказать мне в замене клавиш? И считается ли стирание букв с кнопок клавиатуры браком?

Ответ. В преамбуле Закона дано определение недостатка товара: это его несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным Законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям) или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

То, что это недостаток – очевидно, поскольку товар не соответствует целям, для которых клавиатура обычно используется. Вы вправе согласно ст. 18 Закона предъявить требование как о замене клавиш (то есть о безвозмездном устранении недостатка), так и о замене самой клавиатуры или возврате за нее денег. Выбор требования за Вами.

Вопрос. Как (на какое время) продлевается гарантийный срок на ноутбук? Сдан в сервис за месяц до окончания гарантийного срока, ремонт длился 50 дней. Сервисный центр считает, что гарантийный срок будет продлён только на это количество дней. Между тем был заменен жесткий диск. Значит, если он опять полетит, то после этих 50 дней уже за свой счёт менять?

Ответ. Вы имели полное право по истечении 45 дней в связи с превышением срока ремонта на основании ст. 23 Закона предъявить иное требование, в том числе о замене или о возврате уплаченных денег. Но Вы не воспользовались этим правом. В данном случае товаром является не жесткий диск, а ноутбук, и гарантия на него продлевается на время ремонта ноутбука, то есть на 50 дней (п.3 ст.20 Закона). Жесткий диск же – комплектующее изделие, у которого, скорее всего, есть собственный гарантийный срок, и исчисление этого срока начинается со дня передачи Вам ноутбука после гарантийного ремонта (п.4 ст.20 Закона). Так что если, как Вы опасаетесь, он опять «полетит», Ваши права будут зависеть от того, произошло это в пределах гарантийного срока на него или после истечения этого срока. Если после или если за пределами срока гарантии на ноутбук появился недостаток, уже не связанный с жестким диском, то в пределах двух лет, согласно п. 5 ст.19 Закона, Вы вправе предъявить продавцу или изготовителю требования, предусмотренные

статьей 18 Закона, если докажете, что недостатки возникли до передачи товара Вам или по причинам, возникшим до этого момента. За пределами двух лет (но в пределах срока службы, а если он не установлен, то в течение 10 лет), согласно п. 6 ст. 19 Закона, Вы вправе предъявить изготовителю или уполномоченному им лицу, а также импортеру требование о безвозмездном устранении существенных (!) недостатков, если докажете, что они возникли до передачи товара Вам или по причинам, возникшим до этого момента. Если такое требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления или обнаруженный недостаток товара является неустранимым, Вы по своему выбору вправе предъявить изготовителю или уполномоченному им лицу, а также импортеру иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона требования или возвратить товар и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

АВТОМОБИЛИ

Приобретение автомобиля, имеющего производственные дефекты, чревато для потребителя весьма болезненными неприятностями. Во-первых, автомобили входят в перечень технически сложных товаров, возврат или замена которых по прошествии 15 дней с момента покупки возможны только при выявлении существенного недостатка, однократном нахождении в гарантийном ремонте свыше 45 дней или неоднократном для устранения разных недостатков свыше 30 дней (п.1 ст. 18 Закона). Во-вторых, в отличие от большинства технически сложных товаров, владелец некачественного автомобиля не вправе требовать аналогичного автомобиля на подмену на время его гарантийного ремонта или ожидания его замены. В-третьих, потребители особенно болезненно переживают выявленные в автомобиле недостатки из-за его очень высокой для большинства цены. Ситуация усугубляется, если автомобиль приобретен в кредит: пользоваться им нельзя, а возвращать кредит с процентами все равно приходится.

Согласно Правилам продажи отдельных видов товаров при оформлении покупки автомобиля в магазине покупателю должны быть переданы комплект принадлежностей и следующие документы: сервисная книжка на автомобиль; инструкция по эксплуатации и уходу за автомобилем на русском языке; паспорт транспортного

средства; товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка товара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу; справка-счет или другой документ, подтверждающий право собственности на автомобиль.

Поскольку справка-счет - это основной документ, необходимый для регистрации автомобиля в ГИБДД, на правильность его оформления нужно обратить особое внимание. В этом документе должны быть указаны: дата и место составления; стоимость транспортного средства; наименование магазина, продавшего автомобиль, и его адрес; сведения о транспортном средстве (марка, модель, модификация, год выпуска, цвет, идентификационный номер, а также номера двигателя, шасси и кузова).

Но вот автомобиль куплен. Какие сюрпризы могут ожидать потребителя?

Если в процессе эксплуатации в автомобиле обнаруживаются дефекты, а автомобиль на гарантии, не следует самому что-либо заменять. Надо обращаться на станцию технического обслуживания, уполномоченную изготовителем или продавцом на обслуживание и ремонт Вашего автомобиля, где устранят выявившиеся недостатки либо дадут заключение об их неустраняемости или несоразмерности расходов или затрат времени на их устранение. Не забудьте получить отметку в сервисной книжке о выявленных и устраненных или не устраненных недостатках. Это важно, потому что, во-первых, на время устранения недостатков продлевается гарантийный срок и, во-вторых, из указанных записей можно сделать вывод о наличии в машине существенного недостатка (который не устраняется или проявляется неоднократно после его устранения) – а это уже достаточное условие для предъявления требования о возврате денег или замене автомобиля на новый такой же или другой модели.

Доставка автомобиля для ремонта, замены, возврата, проведения экспертизы должна безвозмездно осуществляться продавцом или изготовителем, в зависимости от того, к кому вы предъявляете претензии. При неисполнении этой обязанности обязанное лицо должно возместить понесенные расходы владельцу автомобиля.

Рассмотрим достаточно типичные ситуации.

Вопрос. Я заключил договор купли-продажи на автомобиль. До-

говором определена цена товара 920 000 руб. Я внес предоплату 10%, остальное подлежит оплате после поставки автомобиля. В договоре есть пункт, что дилер вправе в одностороннем порядке изменить цену товара, если произойдет увеличение цены заводом-изготовителем. Сейчас продавец уведомил меня, что завод-изготовитель увеличил цену на 3% и мне будет необходимо эту сумму доплатить при поставке. Законно ли это?

Ответ: Само по себе условие договора, которым дилеру предоставляется право в одностороннем порядке увеличить цену товара, незаконно. Согласно ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. В отношении договоров розничной купли-продажи с участием потребителя действующее законодательство не предусматривает права продавца на одностороннее изменение цены товара.

Вопрос. 7 месяцев назад приобрел автомобиль марки «Ягуар». Месяца три всё было хорошо, но вдруг потекло масло из узлов и агрегатов автомобиля. Обратился к дилеру по гарантии. Продержали месяц и недостаток вроде бы устранили. Но через неделю всё повторилось. Обратился вновь. Сейчас уже прошло два месяца, как автомобиль в ремонте, но дефект так и не устранили. На мои вопросы, когда будет закончен ремонт, мне указывают на договор, где сказано, что срок устранения недостатков в автомобиле составляет до 45 дней, а в случае, если потребуется доставка запасных частей от изготовителя, срок может быть увеличен еще на 90 дней. Что делать? Ведь автомобиль подобной марки должен ей соответствовать, и качество обслуживания предполагается высокое. А у меня из 7 месяцев половину он в ремонте.

Ответ. Согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. Стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара, но при этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не могут являться основанием для его продления и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

Поскольку согласно ст.16 Закона «условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными», постольку не должны приниматься во внимание включенные дилером в договор сроки устранения недостатков в автомобиле, не соответствующие закону. То есть по истечении сорока пяти дней с момента передачи автомобиля для гарантийного ремонта на основании статьи 23 закона Вы вправе предъявить иное требование, например, о замене или возврате автомобиля ненадлежащего качества, а также требовать выплаты неустойки в размере одного процента цены автомобиля за каждый день просрочки ремонта.

Готовьте претензию и вручайте ее дилеру. Также Вы может написать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора в связи с включением дилером в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. Согласно части 2 статьи 14.8 КоАП РФ за это нарушение Роспотребнадзор вправе наложить административный штраф на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей, на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей

Вопрос. Я владелец Форда Фокуса, у которого при незначительном пробеге вышел из строя двигатель. Уже три месяца дожидаюсь, пока дилер выполнит гарантийный ремонт. Причем, когда я попытался заявить свои претензии относительно невыполнения ремонта в срок, мне быстро сообщили, что в поломке, может быть, виноват я сам, а посему лучше молчать и ждать. Хотя в чем может состоять моя вина, никто объяснять не стал. Как мне с ними справиться?

Ответ. Согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. По истечении сорока пяти дней с момента передачи автомобиля для гарантийного ремонта на основании статьи 23 Закона Вы вправе предъявить иное требование из числа установленных п. 1 ст. 18 Закона, например, о замене автомобиля ненадлежащего качества или возврате уплаченной за него суммы, а также требовать выплаты неустойки в размере одного процента цены автомобиля за каждый день просрочки ремонта. Выбирайте требование, пишите и вручайте претензию. Не бойтесь,

что Вас могут сделать виновным. У Вас есть право не согласиться с результатами проведенной дилером экспертизы и оспорить ее в судебном порядке.

Вопрос. Купил оригинальную запчасть к Ford и установил ее у официального дилера. Гарантия на запчасть 12 месяцев. Через месяц запчасть сломалась. Ford признал гарантийный случай, дилер заказал новую запчасть, ждать которую 2 недели. Автомобиль невозможно эксплуатировать (о чем сделана пометка в акте диагностики дилера). По закону подменный автомобиль не положен, насколько я знаю. Но мне нужен автомобиль. Если я возьму авто в аренду на время, пока будет идти запчасть, то обязан ли будет Ford возместить мне мои расходы?

Ответ. Так как в установленном Законом порядке предоставление подменного товара на время ремонта автомобиля не предусмотрено, то и суд вряд ли посчитает расходы на аренду другого автомобиля убытками, которые продавец должен возместить. Для того, чтобы оправдать и отнести на убытки аренду автомобиля, должны быть какие-то особые ситуации, например, отсутствие общественного транспорта, инвалидность потребителя и т.п.

Вопрос. Недавно купил автомобиль chevrolet cruze в автосалоне. В ходе эксплуатации выяснилось, что штатная аудио система (стандартная магнитола) и бортовой компьютер не работают и рядом с ними есть царапины и следы вскрытия. Позвонил в салон и рассказал про недостатки, они сказали, приезжайте, починим и бак бензина зальем бесплатно. Мне бы хотелось отдать им машину и вернуть потраченные деньги (15 дней еще не прошло). Могу ли я написать им претензию и потребовать назад свои деньги?

Ответ. Если магнитола по договору купли-продажи является дополнительным оборудованием, то и требование можете предъявлять только в отношении этой магнитолы, а не всего автомобиля. Если бортовой компьютер автомобиля оборудовался на заводе-изготовителе, то в связи с выявлением этого недостатка можете отказаться от исполнения договора, если 15 дней со дня покупки не прошли. Но будьте готовы, что продавец может обвинить Вас в возникновении недостатка. Тогда Вам придется в суде доказывать, что недостаток носит производственный характер, а не возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения

или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ

Что делать, если купленный Вами товар оказался некачественным?

Первое, что надо сделать, - это написать претензию продавцу, изготовителю или исполнителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив в ней одно из тех требований, какие предусмотрены Законом. При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по Вашему выбору – к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги – к их исполнителю. Вместо любого из этих лиц Вы вправе обратиться к их представителю (уполномоченной им на прием таких претензий организации или индивидуальному предпринимателю), ближайшему к месту Вашего проживания.

Прежде, чем написать претензию, уточните, кем именно Вам был продан товар, кем этот товар был изготовлен или ввезен на территорию России либо кем оказана услуга или выполнена работа. Если у Вас сохранился товарный или кассовый чек, в его реквизитах в обязательном порядке должно быть указаны сведения о нарушителе Ваших прав, его ИНН, ОГРН, организационно-правовой форме.

Вот типовая «шапка» претензии:

Директору _____

.....

(полное наименование продавца и его адрес)

от _____

.....(Ваши Ф.И.О., адрес, телефон для связи)

ПРЕТЕНЗИЯ

В тексте Претензии укажите:

- когда и что Вы купили или заказали,
- когда и какие недостатки выявились в этом товаре, результате работы или услуге, или были нарушены сроки исполнения догово-

ворных обязательств перед Вами,

- каковы Ваши требования в связи с выявившимися недостатками или нарушением сроков исполнения (их возможные варианты см. в статьях 18, 28 и 29 Закона).

Продавец при обращении потребителя по поводу выявившегося недостатка товара, как правило, старается отправить его в сервисный центр, где могут только сделать гарантийный ремонт, даже если потребитель предпочел бы вариант замены или возврата товара. Помните – выбор требования за Вами! Поэтому, если Вы хотите чего-то иного, нежели гарантийный ремонт, готовьте свою претензию заранее и вручайте ее продавцу: только он обязан Законом удовлетворить любое Ваше требование, предусмотренное упомянутыми выше статьями.

И еще: тот, кто пришел с грамотно составленной претензией, может рассчитывать на более серьезное отношение продавца, понимающего, что и дальше потребитель будет действовать в строгом соответствии со своими правами, установленными законодательством. Сказанное выше в полной мере относится также к работам и услугам.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором его должностное лицо делает отметку о получении претензии. Таким лицом может быть любой работник соответствующей организации (причем не только в том месте, где Вы у нее купили или заказали то, из-за чего теперь обращаетесь, но в любом месте осуществления ею своей деятельности), готовый удостоверить Вам получение претензии.

Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на Вашей копии, отправьте претензию заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть и Ваши родственники или знакомые, оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. При этом надо учитывать, что очевидцы могут быть впо-

следствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

Храните второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться Вам, если придется обращаться в суд, как доказательство нежелания нарушителя Ваших прав добровольно удовлетворить Ваши требования.

Продавец или исполнитель могут поменять место своей дислокации, в результате там, где Вы приобрели товар или заказали услугу, Вы обнаружите закрытую дверь или другую вывеску. Не стоит отчаиваться. Сведения о зарегистрированных юридических лицах и индивидуальных предпринимателях Вам обязаны предоставить в регистрирующем органе, которым является соответствующая инспекция Федеральной налоговой службы. Сохранившиеся кассовые и товарные чеки в таком случае окажутся хорошим подспорьем.

Если нарушивший Ваши права индивидуальный предприниматель к моменту предъявления Вами претензии прекратил осуществление предпринимательской деятельности, это не освобождает его от ответственности, так что разыщите его и подавайте претензию. Иная ситуация с юридическими лицами. Если юридическое лицо ликвидировано и у него отсутствует правопреемник, то во многих случаях можно выбрать другого адресата претензии, к которому в соответствии с Законом потребитель может предъявить требование - например, изготовителя или импортера, если не удалось предъявить претензию продавцу. Если же оно не ликвидировано, но фактически прекратило свою деятельность, посылайте претензию на ее юридический адрес почтой с уведомлением о вручении и следите за его судьбой: в процессе его ликвидации, даже путем банкротства, назначенный судом управляющий должен ответить на Вашу претензию. Если он ее отклонит, Вы вправе обязать его удовлетворить Ваши требования по суду, а признанная претензия сулит Вам возмещение какой-то части причиненного Вам вреда в процессе ликвидации Вашего должника.

Со дня получения адресатом Вашей претензии начинается отсчет срока ее рассмотрения, установленного Законом (этот срок зависит

от того, какое именно требование Вы предъявили – см. статьи 20, 21, 22, 30, 31). Нарушитель Ваших прав должен будет выплатить Вам неустойку: в случае претензии к товару - в размере 1% его цены за каждый день превышения этого срока, в случае работ или услуг – в размере 3% их цены за каждый день (час, если срок определен в часах). Закон также предусматривает наложение судом на нарушителя штрафа в пользу потребителя за отказ от добровольного удовлетворения его законного требования в размере половины присужденной потребителю судом суммы.

Получив претензию, ее адресат должен, прежде всего, убедиться, что в соответствии с Законом он несет ответственность перед Вами в связи с данным товаром, работой или услугой. Для этого он проверит документы, свидетельствующие о наличии договорных отношений между вами по поводу этого товара, работы или услуги, которые Вы прикладываете к претензии (лучше приложить их копии, но быть готовым предъявить для обзора оригиналы).

После этого он должен непосредственно убедиться в наличии тех недостатков, на которые Вы ссылаетесь в своей претензии. Если они не видны непосредственно (например, наружное механическое повреждение), а требуют для своего выявления выполнения определенных действий (включения, настройки на определенный режим и т.п.), которые могут быть выполнены при Вас, он должен провести такую проверку, а если это невозможно технически – принять у Вас вместе с претензией данный товар, результат работы или услуги либо прислать своего представителя для проверки в месте нахождения товара или для перевозки его за свой счет туда, где такая проверка может быть осуществлена, и провести проверку его качества в необходимых для этого условиях. В этом случае он обязан известить Вас о времени и месте проведения такой проверки, поскольку Закон дает Вам право участвовать в ней. Это нужно, чтобы Вы смогли дать необходимые для выявления недостатка пояснения и вместе с адресатом претензии убедились в его наличии или, наоборот, отсутствии. Последнее иногда случается, например, в связи с Вашими неправильными действиями при эксплуатации этого объекта, причиной которых нередко оказывается неполнота или недостоверность предоставленной потребителю инструкции по эксплуатации, что тоже является нарушением права потребите-

ля, но уже иного.

После подтверждения указанных Вами в претензии недостатков у ее адресата может возникнуть сомнение в их причинах. При всем многообразии причин недостатков их можно разделить на два типа: причины, возникшие до передачи Вам данного товара, результата работы или услуги - производственный брак, порча при хранении или транспортировке (производственные причины), и причины, возникшие после этого момента - неправильная эксплуатация, хранение или транспортировка потребителем либо действие непреодолимой силы (потребительские причины). Адресат претензии несет ответственность только за недостатки первого типа, поэтому при наличии хоть каких-то сомнений он оспорит Вашу претензию. Согласно Закону в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков товара он обязан за свой счет и в предусмотренные для удовлетворения соответствующего требования потребителя сроки провести экспертизу, обеспечив потребителю возможность присутствовать при ее проведении лично или через своего представителя (которым может быть, например, эксперт-профессионал). Если результаты экспертизы окажутся в пользу продавца или изготовителя товара, потребитель обязан будет возместить ему расходы по ее проведению, включая расходы на хранение и транспортировку товара. Однако потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Подобной нормы об обязанности исполнителя провести экспертизу причин выявленных недостатков работы или услуги в Законе нет, однако согласно п.5 ст. 720 ГК РФ при возникновении между заказчиком и подрядчиком спора по поводу недостатков выполненной работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет подрядчик, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений подрядчиком договора подряда или причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

Что же касается товара, то хотя Закон, предоставляя Вам право участвовать в проверке его качества и присутствовать при его экс-

пертизе, тем самым обязывает того, кому Вы адресуете претензию о выявленных недостатках, обеспечить реализацию Вами этого права, советуем, во избежание недоразумений, прямо высказать в тексте претензии такое свое намерение и попросить проинформировать Вас о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи Вами некачественного товара) и экспертизы с указанием лиц, которые будут их проводить.

Обратите внимание на то, что продавец не обязан Вам письменно отвечать. Согласно Закону он должен в установленный срок удовлетворить Ваше требование или отказать Вам. При этом под отказом понимаются не только письменное или устное извещение Вас об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. Это необходимо учитывать при написании претензии. Если Ваше требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара, возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), рекомендуем указать в тексте претензии полные реквизиты Вашего банковского счета, куда адресат, в случае согласия с вашими требованиями, сможет перечислить денежные средства. Если требование касается вещи или предмета, то укажите наименование и местонахождение вещи.

Если Ваша претензия не удовлетворена, еще раз оцените правомерность своих требований, если есть сомнения - посоветуйтесь с юристом общественного объединения потребителей, государственного или муниципального органа по защите прав потребителей. Убедившись в своей правоте, обращайтесь в суд. Вы можете обратиться в суд самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут вам помощь в составлении искового заявления) или попросить обратиться в суд с иском в защиту Ваших прав от своего имени местное или региональное объединение потребителей, орган местного самоуправления или территориальное управление Роспотребнадзора (такое право всем перечисленным лицам предоставлено Законом).

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении в соответствии со ст. 131 ГПК РФ должны быть указаны:

1. Наименование суда, в который подается заявление. В соответствии со ст. 17 Закона истец, то есть потребитель, вправе по

своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель – по месту его жительства) либо по месту заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из претензии к деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. При этом, если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска выше 50 тысяч, рассматриваются в районных судах.

Однако, как разъяснил Пленум Верховного суда в своем постановлении №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», если в числе требований есть требования неимущественного характера или о компенсации морального вреда, то независимо от цены иска исковое заявление надо подавать в районный суд (п.24).

2. Наименование истца (потребителя) - фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем.

3. Наименование ответчика (продавца, изготовителя, исполнителя, импортера), его место нахождения (юридический адрес) и номер телефона (если он известен потребителю).

4. Цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется).

5. Сведения об уплате госпошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения.

6. Предмет иска.

Приведем пример «шапки» искового заявления:

Мировому судье
судебного участка № ____
город _____

Или:

В _____ районный (городской) суд
_____ области, края, республики

Истец:

(Ф.И.О., адрес, номер телефона)

Ответчик: _____

(наименование, адрес)

Цена иска: _____ руб.

Моральный вред: _____ руб.

Госпошлина: освобождение от уплаты
(п. 3 ст. 17 Закон РФ «О защите прав потребителей»)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора, взыскании денежных средств, внесенных по предварительному договору, выплате неустойки, компенсации морального вреда и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя

Далее в тексте искового заявления Вы должны указать:

1. Когда и в связи с чем Вы вступили с ответчиком в договорные отношения, на которых основаны Ваши права по отношению к Ответчику.
2. В чем заключается нарушение либо угроза нарушения Ваших прав или законных интересов потребителя и Ваши требования в связи с этим.
3. Обстоятельства, на которых Вы основываете свое требование, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
4. Размер цены иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.
5. Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон (например, претензии, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи или перевозкой груза багажа на железнодорожном транспорте обязательно должны быть рассмотрены в досудебном порядке).
6. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть также указаны номера телефонов, факсов,

адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства потребителя.

Исковое заявление подписывается потребителем (или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявления его в суд).

В соответствии со ст. 132 ГПК РФ к исковому заявлению прилагаются его копии (со всеми приложениями) в соответствии с количеством ответчиков и привлекаемых истцом третьих лиц. Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

ПРЕСС-РЕЛИЗ

10.08.2016 г.

Смоленская областная общественная организация «Региональный центр защиты прав потребителей» (далее СООО «Региональный центр защиты прав потребителей») в рамках социально-значимого проекта «Качество жизни», признанного победителем конкурса по выделению грантов некоммерческим неправительственным организациям Общероссийским общественным движением «Гражданское достоинство» в соответствии с Распоряжением Президента Российской Федерации от 1 апреля 2015 г. № 79-рп «Об обеспечении в 2015 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества и реализующих социально значимые проекты и проекты в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина», провела независимую потребительскую общественную экспертизу молочной продукции, реализуемой в розничных торговых предприятиях г. Смоленска – ГМ «Магнит», «Лента», «Евроторг».

Представителями СООО «Региональный центр защиты прав потребителей» 12-13 июля 2016 года в указанных выше торговых предприятиях была произведена закупка следующих наименований молочной продукции:

1. МОЛОКО ПИТЬЕВОЕ ПАСТЕРИЗОВАННОЕ «ВКУСНОЕ»,

3,2%, изготовитель - ОАО «Молоко», РБ г.Витебск, торг. предприятие – ГМ «Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

2. МОЛОКО «ЛЕТНИЙ ДЕНЬ», 3,2%, изготовитель- АО «Данон Россия», РФ г.Орел, Артельный пер., д.3; торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

3. МОЛОКО «ВАЛИО» УЛЬТРА ВЫСОКОЙ ТЕМПЕРАТУРНОЙ ОБРАБОТКИ, 3,2%, изготовитель – ООО «Галактика», РФ Ленинградская обл. г.Гатчина ул.120 лет Гатчинской дивизии; торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

4. МОЛОКО «МОЛОЧНЫЕ ГОРКИ», 3,2%, изготовитель – ОАО «Здравушка милк», РБ, Минская обл., г.Борисов ул.Ковалевского, д.2А, торг. предприятие – магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

5. БИО-КЕФИР «ЗНАТНЫЙ» 1%, изготовитель – ОАО «Молоко», РБ, г.Витебск, ш.Бешенковичское, торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

6. КЕФИР «ДОМИК В ДЕРЕВНЕ», 3,2%, изготовитель – «ХК «Ополье», РФ, Владимирская обл., г.Юрьев-Польский, ул.Производственная д.3, торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

7. КЕФИР «ЗДРАВУШКА», 3,2%, изготовитель – ОАО «Здравушка милк», РБ, Минская обл., г.Борисов ул.Ковалевского, д.2А, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

8. «ТД СМЕТАНИН» МАСЛО СЛИВОЧНОЕ КРЕСТЬЯНСКОЕ, 72,5%, изготовитель – ЗАО «Озерецкий молочный комбинат», РФ Московская обл., Дмитровский р-н, с.Озерецкое, д.7а, торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

9. МАСЛО СЛИВОЧНОЕ «1000 ОЗЕР», 82,5%, изготовитель – ООО «Невские сыры», РФ г.Санкт-Петербург, проспект Александровской фермы, д.23А, торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

10. МАСЛО СЛИВОЧНОЕ «КРЕСТЬЯНСКОЕ», 72,5%, изготовитель – ООО «Курскмаслопродукт», РФ г.Курск, проспект Кулакова, д.109В, торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск

ул.Индустриальная д.2/13;

11. МАСЛО «БРЕСТ ЛИТОВСКОЕ СЛИВОЧНОЕ», 72,5%, изготовитель – ОАО «Савушкин продукт», РБ г.Брест, ул.Я.Купала, д.108, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

12. МАСЛО СЛИВОЧНОЕ «ПРОСТОКВАШИНО», 82,5%, изготовитель – ОАО «Данон Россия», г.Москва, ул.Вятская д.24 корп.13-

14, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

13. МАСЛО «СЛОБОДА», 72,5%, изготовитель – ООО «Ровеньки-маслосырзавод», РФ Белгородская обл. п.Ровеньки ул.Горького, торг. предприятие – магазин «Лента», г.Смоленск ул.25 Сентября д.35а;

14. МАСЛО «ЛЕНТА», 82,5 %, изготовитель – ООО «БалтКомЮни», РФ г.Москва, ул.Миклухо-Маклая д.34, торг. предприятие – магазин «Лента», г.Смоленск ул.25 Сентября д.35а;

15. ТВОРОГ «ДОМИК В ДЕРЕВНЕ», 9%, изготовитель – ОАО «ВБД», РФ, г.Москва, Дмитровское шоссе, д.108, торг. предприятие - магазин «Лента», г.Смоленск ул.25 Сентября д.35а;

16. ТВОРОГ «МОЛОЧНЫЕ ГОРКИ», 5%, изготовитель – РБ Могилевская обл., г.Горки ул.Мира д.19, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

17. ТВОРОГ «СЛАВИТА», 5%, изготовитель – ОАО «Милкавит», РБ г.Гомель, бульвар Лизюковых, д.1, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

18. «СЫР РОССИЙСКИЙ МОЛОДОЙ» Савушкин, 50%, изготовитель - ОАО «Савушкин продукт», РБ г.Брест, ул.Я.Купала, д.108, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

19. СЫР «БРЕСТ-ЛИТОВСКИЙ» классический, 45%, изготовитель - - ОАО «Савушкин продукт», РБ г.Брест, ул.Я.Купала, д.108, торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

20. СЫР МЯГКИЙ «АДЫГЕЙСКИЙ», копченый, 45%, изготовитель – Товарищество на вере «Сыр стародубский», РФ Брянская

обл., г.Стародуб, ул.Краснооктябрьская, д.115, торг. предприятие - ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13;

21. СМЕТАНА «ЛЕТНИЙ ДЕНЬ», 20%, изготовитель – ОАО «Данон Россия», г.Москва, ул.Вятская д.24 корп.13-14, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

22. СМЕТАНА «ПРОСТОКВАШИНО», 25%, изготовитель - ОАО «Данон Россия», г.Москва, ул.Вятская д.24 корп.13-14, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

Сметана «Молочные горки», 15%, изготовитель – РБ Могилевская обл., г.Горки ул.Мида д.19, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

23. СМЕТАНА «МОЛОЧНЫЕ ГОРКИ», 27%, изготовитель - РБ, Могилевская обл., г.Горки ул.Мида д.19, торг. предприятие - магазин «Евроторг», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.50;

24. СМЕТАНА «ДОМИК В ДЕРЕВНЕ», 20%, изготовитель - ОАО «ВВД», РФ г.Москва, Дмитровское шоссе, д.108, торг. предприятие - магазин «Лента», г.Смоленск ул.25 Сентября, д.35а.

Закупка продукции для целей проведения независимой потребительской экспертизы была произведена в соответствии со ст.45 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ГОСТ Р54888-2011 «Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей». Также сообщаем, что данный список молочных продуктов был сформирован согласно мониторинга сообщений и обращений жителей Смоленской области, проведенного в течение февраля – июня 2016 года.

Приобретенная продукция (каждое наименование в 4 экз.) была упакована, снабжена этикетками с подписями членов общественной комиссии, опечатана печатью СООО «Региональный центр защиты прав потребителей», снабжена актами отбора образцов продукции, и в переносном холодильнике с соблюдением необходимых температурных режимов хранения была доставлена в аккредитованный испытательный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» для проведения испытаний.

По результатам испытаний по микробиологическим показателям было установлено следующее:

МАСЛО СЛИВОЧНОЕ «КРЕСТЬЯНСКОЕ», 72,5%, изготовитель – ООО «Курскмаслопродукт», РФ г.Курск, проспект Кулакова, д.109В, торг. предприятие – ГМ«Магнит» г.Смоленск ул.Индустриальная д.2/13 имеет в своем составе жиры растительного происхождения и является фальсифицированной продукцией согласно ГОСТ 32261-2013 «Масло сливочное. Технические условия»;

МАСЛО «ЛЕНТА», 82,5 %, изготовитель – ООО «БалтКомЮни», РФ г.Москва, ул.Миклухо-Маклая д.34, торг. предприятие – магазин «Лента», г.Смоленск ул.25 Сентября д.35а – имеет отдельные недостатки микробиологического характера, не влияющие на безопасность данного молочного продукта.

Все остальные молочные продукты соответствуют требованиям законодательства РФ по всем микробиологическим показателям. СООО «Региональный центр защиты прав потребителей»

СОДЕРЖАНИЕ

ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ: НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ -	
.....	СТР. 1
ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ, ПАРФЮМЕРИЯ И КОСМЕТИКА, МЕДИКАМЕНТЫ, БЫТОВАЯ ХИМИЯ	СТР. 1
ОДЕЖДА, ОБУВЬ	СТР. 9
МЕБЕЛЬ.....	СТР. 13
БЫТОВАЯ ТЕХНИКА, КОМПЬЮТЕРЫ, ТЕЛЕФОНЫ	СТР. 19
АВТОМОБИЛИ.....	СТР. 26
ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ.....	СТР. 31
ПРЕСС- РЕЛИЗ СООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ».....	СТР. 39