Актуальные вопросы защиты прав потребителей

Каждый гражданин является потребителем, ежедневно вступая в правоотношения купли-продажи: приобретая продукты, предметы обихода; заказывая услуги и т.д. Поэтому потребитель должен уметь отстоять и защитить свои права. Знание своих прав позволяет предотвратить лишние затраты. На сегодняшний день наиболее актуальными остаются вопросы защиты прав потребителей.

Рассмотрим их подробнее. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». В случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, потребитель вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. К технически сложным товарам (в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575) относятся:

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;

2. Мотоциклы, мотороллеры;

3. Снегоходы;

4. Катера, яхты, лодочные моторы;

5. Холодильники и морозильники;

6. Стиральные машины автоматические;

7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;

8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований. Потребитель также вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления требования.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара, возврате уплаченной за товар денежной суммы, иных требований, предусмотренных законом, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления требования. Продавец (изготовитель) несут ответственность за просрочку выполнения требований потребителя. За нарушение сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Следует иметь ввиду, что потребитель имеет также право обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен проводится, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, индивидуальный предприниматель и т.д.) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги):

* Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.
* Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Моральный же вред, причиненный потребителю вследствие нарушения прав потребителя, 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.

Знайте и защищайте свои права. В случае нарушения Ваших прав, как потребителя, необходимо незамедлительно обращаться в соответствующие отделения Роспотребнадзора.