

Департамент потребительского рынка
Ростовской области



**ПОРЯДОК РАБОТЫ
С ПРЕТЕНЗИЯМИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**
(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка
Ростовской области



ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Телефоны горячей линии:
8(863)301-0-103,
+7(961)301-0-103

Сайт
www.zppdon.ru
www.zppdon.rf

Ростов-на-Дону
2011

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.

Потребитель – гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары для личных бытовых нужд.

Продавец – предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации.

Стандарт – государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг); обязательная сертификация – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандарта.

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиями договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара – 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.

Безопасность товара – безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ ПО ЗАЯВЛЕННОЙ ПРЕТЕНЗИИ

Принятие решения по заявленной потребителем претензии – это, без сомнения, один из самых ответственных этапов при общении с потребителем, поскольку от того, насколько правильно и своевременно будет принято такое решение, в дальнейшем будет зависеть, появятся ли у потребителя законные основания для обращения в суд и взыскания с продавца (исполнителя, изготовителя) понесенных расходов.

Таким образом, принимая решение по заявленной претензии или доверяя принятие такого решения кому-либо из своих сотрудников, руководитель организации или индивидуальный предприниматель должны осознавать, что их общение с потребителем на этой стадии может еще не закончиться, а следовательно, принятое решение должно стать залогом уверенной позиции организации (индивидуального предпринимателя) в случае дальнейших взаимоотношений с потребителем, в том числе в судебном порядке.

Прежде всего, решение, независимо от его содержания, должно быть вынесено в установленный действующим законодательством срок.

Сроки, в которое должно быть принято решение по заявленной потребителем претензии, установлены в различных статьях Закона РФ «О защите прав потребителей». Этот срок зависит от нескольких факторов.

1. Какое именно требование предъявлено потребителем в претензии.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» претензия может быть заявлена как в связи с ненадлежащим качеством товара, так и по товару надлежащего качества.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

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

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

3. потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

5. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Достаточно серьезные изменения Закон РФ «О защите прав потребителей» претерпел в части возможности потребителей требовать возврата уплаченных денежных средств при обнаружении недостатка в технически сложном товаре. Если раньше вернуть такой товар было возможно только в случае обнаружения в нем существенного недостатка, то в новой редакции установлен **15-дневный** срок для выявления любого недостатка в товаре любой сложности (вплоть до автомобиля) и если недостаток будет обнаружен потребителем в этот срок, то он вправе требовать возврата уплаченных за товар денежных средств и отказаться от исполнения договора купли-продажи.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

1. обнаружение существенного недостатка товара;
2. нарушение установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;
3. невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

В соответствии с п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

1. назначить исполнителю новый срок;
2. поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
3. потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
4. отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги);
5. потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Кроме того, в соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнару-

жении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
2. соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
5. полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем (в случае отказа потребителя от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)).

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если ука-

занный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

В случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

2. Назначена ли по данной претензии проверка качества товара (работы, услуги).

Итак, если потребитель предъявил требование об устранении недостатков товара (выполненной работы, оказанной услуги) продавцом, изготовителем, исполнителем, то такое требование должно быть удовлетворено в соответствии со ст. ст. 20, 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении ненадлежащего качества товара в следующем порядке.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **45 дней**.

Кроме того, последней редакцией указанной статьи Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено следующее: если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара.

Отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально. Таким образом, в любом случае (за исключением незамедлительного устранения недостатков) должен быть составлен письменный документ, устанавливающий срок на исправление выявленных недостатков товара (работы, услуги). Указанный документ составляется в двух экземплярах и подписывается потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

Если потребителем предъявлена претензия об устранении недостатков товара (работы, услуги), то продавец (изготовитель, исполнитель) обязан незамедлительно (поскольку иных, более долгих сроков законодательством в этом случае не предусмотрено) предоставить потребителю ответ на его претензию, в котором указать одно из следующих решений:

– *мотивированно отказать в удовлетворении претензии (в случае, если для этого имеются законные основания и не требуется проведение проверки качества);*

– *указать на необходимость проведения проверки качества для принятия окончательного решения по представленной претензии, потребовать представления товара (результата работы, услуги), в случае если он не был представлен;*

– *удовлетворить требование об устранении недостатков, сообщив потребителю срок, в который будут устранены недостатки товара (работы, услуги), и предложить потребителю заключить соглашение об указанном сроке (поскольку нормой ч. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потре-*

бителей» предусмотрено именно двухстороннее соглашение, а не просто уведомление потребителя о сроке устранения недостатков).

Не заручившись подписью потребителя, подтверждающей его согласие с указанным документом, продавец (исполнитель, изготовитель) рискует устранить недостатки, но при этом потребитель вправе будет изменить свое первоначальное требование (например, на обмен товара, возврат денег и т.п.), не согласившись со сроком устранения недостатков.

! Следует обратить внимание, что в соответствии с новой редакцией Закона РФ «О защите прав потребителей» установлены дополнительные требования при выдаче товара после проведения ремонта. В соответствии с п. 3 ст. 20 Закона при выдаче товара **изготовитель** (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) **обязан представить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.**

Если в претензии потребителем заявлено требование о замене товара ненадлежащего качества, то в этом случае необходим следующий порядок действий.

В соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец

(изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой **товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования** потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – **в течение 20 дней** со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, то замена должна быть проведена **в течение месяца** со дня предъявления такого требования.

Таким образом, фактически у продавца (изготовителя, исполнителя) при получении претензии потребителя с требованием о замене товара ненадлежащего качества есть семь дней на совершение одного из следующих действий:

1. предоставить потребителю мотивированный отказ в удовлетворении его претензии (в случае, если для этого имеются законные основания и не требуется проведение проверки качества);
2. указать на необходимость проведения проверки качества для принятия окончательного решения по предъявленной претензии, потребовать представления товара в случае, если он не был представлен;
3. удовлетворить требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества либо сообщить потребителю, что в связи с отсутствием необходимого для замены товара

требование потребителя будет удовлетворено в соответствии с ч. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в течение месяца, в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях устанавливается точная дата замены товара (в зависимости от сроков его доставки).

В случае если будет назначена проверка качества, то по ее окончании, но не позднее двадцати дней с момента предъявления претензии потребителем, продавец (изготовитель) обязан уведомить потребителя о принятом решении с учетом результатов проверки качества товара.

! Но при этом следует учитывать, что если с учетом результатов проверки качества будет принято решение об удовлетворении требований потребителя, то такая замена должна быть произведена в пределах 20-дневного срока.

Потребитель вправе предъявить претензию, содержащую одно из следующих требований:

1. о соразмерном уменьшении покупной цены товара, выполненной работы, оказанной услуги;
2. о возмещении расходов на исправление недостатков товара, выполненной работы, оказанной услуги потребителем или третьим лицом;
3. о возврате уплаченной за товар, за работу (услугу) денежной суммы;
4. о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества или отказа от исполнения договора на выполнение работ (услуг).

В соответствии со ст. ст. 22, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» указанные требования подлежат удов-

летворению продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Поскольку в данном случае отдельно не оговаривается увеличение указанного срока в случае назначения проверки качества товара (работы, услуги), то предполагается, что проверка качества должна быть проведена в течение указанных 10 дней. Не позднее истечения указанного срока потребителю должно быть сообщено о принятом по его претензии решении, т.е. об удовлетворении его требований или об отказе ему в этом.

В случае если потребитель, который обнаружил ненадлежащее качество выполненной работы (оказанной услуги), заявил требование о назначении исполнителю нового срока, то такой срок должен быть указан в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен – в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был исполнен ненадлежащим образом.

Если потребителем заявлено требование об обмене недовольственного товара 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 комплекта-

ции, то, поскольку никакие сроки в законодательстве прямо не указаны, такое требование должно быть удовлетворено немедленно в момент предъявления потребителем указанной претензии.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Но при этом необходимо будет составить соглашение между продавцом и потребителем о том, что последний не возражает ожидать поступления желаемого им товара, а продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении такого товара в продажу.

В случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

В случае если продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) нарушит вышеуказанные сроки, то в соответствии с ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» он несет ответственность за просрочку выполнения требований потребителя.

За нарушение предусмотренных выше сроков продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, **уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара.** Цена товара определяется исходя из его цены,

существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

В отношении просрочки исполнения требований потребителя, связанных с выполнением работ (услуг), размер такой неустойки в соответствии с ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» составляет 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа.

Кроме того, в этих случаях потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей».

Таким образом, первое, что необходимо сделать продавцу (изготовителю, исполнителю), – это определить **СРОК**, которым он располагает для принятия решения по заявленной претензии и уведомления об этом потребителя. Следует обратить внимание, на то, что любая информация, адресованная потребителю, в обязательном порядке должна быть изложена в письменной форме продавцом (изготовителем, исполнителем) и вручена потребителю либо лично под роспись, либо направлена заказным письмом с уведомлением. В этом случае у продавца (изготовителя, исполнителя) останутся доказательства того, что он выполнил свои обязательства перед потребителем в соответствии с действующим законодательством и в установленный им срок.

После того как определен срок, которым располагает продавец (изготовитель, исполнитель), необходимо оценить правомерность заявленной потребителем претензии. В данном случае необходимо установить причину – связана ли она с качеством товара, или речь идет о товаре надлежащего качества.

Если товар надлежащего качества, то фактически потребитель в рамках действующего законодательства может предъявить одну из следующих претензий.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» требовать обмена недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.

Такое требование подлежат удовлетворению только при одновременном наличии пяти условий:

- 1) товар является недовольственным;
- 2) если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Следует обратить внимание, что законодателем установлен исчерпывающий перечень оснований, по которым может не подойти потребителю недовольственный товар. Следовательно, в случае если потребителем в претензии указан иной, не перечисленный выше, повод для обмена товара, то такое требование совершенно законно может быть отклонено;
- 3) не прошло 14 дней, не считая дня покупки товара;
- 4) указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Но при этом отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплаты товара документа не лишает его возможности сослаться

на свидетельские показания. Таким образом, основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя могут служить отсутствие пломб, ярлыков на товаре, признаки того, что он был в употреблении, и т.п. Но отсутствие кассового или товарного чека однозначным поводом для отклонения претензии не является;

5) товар не включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55. К числу таких товаров, которые после их приобретения нельзя обменять или вернуть при условии, что они надлежащего качества, в соответствии с вышеназванным нормативным актом относятся:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты);

- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

- парфюмерно-косметические товары;

- текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и др.); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.); другие товары, отпускаемые на метраж;

- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
- изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);
- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
- мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
- изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;
- автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства);
- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;
- животные и растения;
- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Кроме того, следует обратить внимание, что ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает прежде всего право потребителя на обмен товара, не подходящего ему по вышеуказанным причинам. Только в единственном случае – если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу – потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара, проданного ему дистанционным способом продажи (т.е. когда договор розничной купли-продажи был заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора), в любое время до передачи товара, а после передачи товара – в течение семи дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские

свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Но при этом следует учесть, что потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Кроме того, если все же необходимо вернуть денежную сумму потребителю, то такая сумма возвращается ему за вычетом расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара.

В случае если причиной предъявления претензии явилось ненадлежащее качество товара, то прежде всего при проверке правомерности предъявления претензии потребителем необходимо установить следующие моменты:

1) приобретался ли указанный товар действительно именно у этого продавца (изготовителя). Как правило, доказательством приобретения товара в том или ином месте служит товарный и (или) кассовый чек, но Закон РФ «О защите прав потребителей» допускает возможность подачи потребителем претензии без указанных документов. В этом случае потребитель может сослаться на свидетельские показания. Таким образом, в случае если потребителем не приложены к претензии кассовый и (или) товарный чек или иные документы, подтверждающие приобретение товара именно у этого продавца (изготовителя), и при этом им не представлены свиде-

тельские показания, а у продавца (изготовителя) имеются основания для сомнений по вопросу приобретения указанного товара именно у него, то потребителю может быть отказано в претензии без дальнейших разбирательств по существу ее содержания;

2) в какой срок с момента приобретения представлена потребителем претензия. В данном случае также необходимо установить, был ли установлен на товар гарантийный срок и если да, то не истек ли он на момент подачи претензии. В случае если претензия подается в пределах гарантийного срока, то подтверждать (или опровергать) ненадлежащее качество товара будет действительно продавец (изготовитель). Если претензия подается за пределами гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня покупки или гарантийный срок на товар не устанавливался, то в этом случае потребителем самостоятельно должны быть представлены доказательства того, что недостатки товара возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении работ (услуг) действует то же правило, но для предъявления претензий по недвижимому имуществу такой срок установлен в пределах пяти лет на основании ст. ст. 19, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

3) установить причину возникновения недостатка товара. В случае если на товар установлен гарантийный срок, то продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не отвечает за недостатки товара, если они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

4) необходимо определить включен ли товар, по которому заявлена претензия, в Перечень технически сложных

товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575. При этом в соответствии с новой редакцией Закона РФ «О защите прав потребителей» нужно уточнить срок обращения потребителя с требованием о возврате уплаченных за товар денежных средств: обратился он в пятнадцатидневный срок или позже, поскольку от этого будет зависеть необходимость или ее отсутствие определить наличие существенного недостатка в товаре, поскольку, как уже указывалось выше, по новым правилам потребитель вправе требовать возврата уплаченных за товар денежных средств, в том числе за технически сложный товар, если это требование заявлено им в связи с обнаруженным недостатком товара в 15-дневный срок с момента его продажи. К указанным товарам 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.

В процессе заявления потребителем претензии и принятия по ней соответствующего решения потребитель также вправе заявить еще одно, так называемое сопутствующее требование в следующих случаях.

1) в соответствии с ч. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении товаров длительного пользования потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) безвозмездного предоставления ему на период ремонта аналогичного товара, обеспечив доставку за свой счет. Такое требование потребителя также должно быть удовлетворено в течение трех дней с момента его предъявления;

2) в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» при предъявлении претензии о замене товара ненадлежащего качества, если для такой замены товара требуется более семи дней, то потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) безвозмездно предоставить ему во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Такое требование потребителя должно быть удовлетворено в течение трех дней с момента его предъявления.

Но при этом следует обратить внимание, что продавец (изготовитель) не обязан по своей инициативе передавать потребителю на время ожидания замены товара или на период его ремонта аналогичный товар.

Это право потребителя. И только после того, как потребитель заявит об этом в письменной форме (поскольку устные заявления невозможно считать доказательствами), у продавца (изготовителя) появляется такая обязанность.

Кроме того, существует Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование

покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55). В указанный Перечень включено следующее имущество:

1. автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

2. мебель;

3. электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла);

4. электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

5. гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ ПРОДАВЦОМ СРОКА ПЕРЕДАЧИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ОПЛАЧЕННОГО ТОВАРА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Статья 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» – «Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю», также предусматривает возможность предъявления потребителем претензии.

Прежде всего, следует иметь в виду, что договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя

предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

Если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

! Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удов-

летворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

ВЫВОДЫ:

Прежде всего, обязанностью продавца (изготовителя, исполнителя) является принятие и рассмотрение претензии потребителя. Поэтому, независимо от результатов рассмотрения, правильно или с нарушениями была подана претензия, а также от иных обстоятельств, не следует забывать, что обязательства продавца (изготовителя, исполнителя) будут считаться выполненными надлежащим образом только в том случае, если им будет направлен письменный мотивированный ответ на заявленную претензию потребителю или такой ответ будет вручен потребителю под роспись.

В данном случае действует принцип – на любое письменное заявление потребителя должно в обязательном порядке последовать письменный ответ продавца (изготовителя). Только в этом случае можно будет доказывать правоту продавца (изготовителя, исполнителя).

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.
Заказ № 692.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru