



ЧАСТО Задаваемые вопросы по защите прав потребителей

1. Возможно ли отказаться от товара ненадлежащего качества, приобретенного в магазине?

Возможно. В соответствии с п.1 ст.18 Закона о защите прав потребителей, если Покупатель во время проверки качества товара установит, что товар некачественный, можно отказаться от этого товара и потребовать у Продавца вернуть деньги.

Покупатель также имеет право требовать от Продавца:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 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.

СЛЕДУЕТ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ, что ст. 18 Закона о защите прав потребителей устанавливает особые правила по отказу от некачественного товара для технически сложных товаров.

2. В какой срок можно обменять бракованный товар (обувь, одежду)?

В соответствии с ч. 2 ст. 19 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300 «О защите прав потребителей» гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

3. Как быть, если в продуктовом магазине был приобретен продовольственный товар с истекшим сроком годности, при этом об этом, что срок годности истек, было обнаружено только по приходу домой?

Согласно п.п. 4,5 ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии

и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

В случае, если Вам был продан такой товар, Вы можете воспользоваться правами, регламентированными ст. 18 Закона, а именно:

- потребовать замены товара;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом Вы вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

4. В какие сроки продавец может проводить проверку качества товара и экспертизу?

Экспертиза товара проводится в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Например, если вы требуете вернуть деньги, то в течение 10 дней продавец обязан провести проверку качества товара, его экспертизу (если потребуется) и в этот же срок вернуть потребителю деньги.

Аналогично определяются сроки проведения экспертизы и при предъявлении потребителем других требований:

Требование потребителя:	Срок удовлетворения требования потребителя:	Срок проведения экспертизы:
Безвозмездное устранение недостатков	в срок, согласованный с потребителем, но не более 45 дней	не более 45 дней
Замена товара	7 дней (максимум - 1 месяц)	20 дней
Возврат денег	10 дней	10 дней
Уменьшение покупной цены	10 дней	10 дней

5. Продавец отказывает в замене некачественного товара, так как утерян кассовый чек. Что делать? Прав ли продавец?

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей", ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом. В случае возникновения спора потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора и его условий. Если продавец не примет во внимание такие свидетельские показания, необходимо обратиться в суд. При судебном рассмотрении свидетельские показания будут оцениваться судом.

6. Что такое существенный недостаток выполненной работы?

Под существенными недостатками выполненной работы следует понимать неустранимые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения, или другие подобные недостатки.

При обнаружении существенных недостатков выполненной работы и иных отступлений от условий договора, права потребителя, данные ему п. 1 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей", позволяют отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.