

Департамент потребительского рынка
Ростовской области



**ОБОСНОВАННОСТЬ
ТРЕБОВАНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ
ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ
НЕДОСТАТКОВ**
(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка
Ростовской области



ОБОСНОВАННОСТЬ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

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

Сайт
www.zppdon.ru
www.zppdon.pf

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 (иностраным 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 (иностраным 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.

ПРАВООТНОШЕНИЯ ПОКУПАТЕЛЯ И ПРОДАВЦА

Правоотношения покупателя и продавца устанавливаются несколькими нормативно-правовыми документами, главными из которых являются Гражданский Кодекс Российской Федерации и Закон о защите прав потребителя. Так, Закон Российской Федерации «**О защите прав потребителей**» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее – Закон) регулирует отноше-

ния, возникающие между потребителями и продавцами при продаже товаров, устанавливает права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, а также определяет механизм реализации этих прав.

КАЧЕСТВО ТОВАРА

Согласно **ст. 4** Закона продавец обязан передать потребителю товар, качество которого должно соответствовать договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если товар продается по образцу и (или) описанию, продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует этому образцу и (или) описанию.

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация в обязательном порядке должна содержать:

1. наименование товара;
2. фирменное наименование и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
3. обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;

4. сведения об основных потребительских свойствах товара;
5. правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
6. гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;
7. срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;
8. цену и условия приобретения товара.

! Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

! Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

Недостатки в товаре могут быть двух типов: **явные**, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и **скрытые**, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

Закон позволяет потребителю в каждом конкретном случае самому решить:

– оставить вещь себе, потребовав ее незамедлительного бесплатного ремонта или соразмерного уменьшения цены;

– отказаться от товара, заменив его на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

– потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Воспользоваться вышеназванными правами, предусмотренными статьей 18 Закона **потребитель может** только в том случае, **если ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом при покупке.**

Если же при покупке товара отдельные недостатки были оговорены, это не лишает покупателя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных недостатков, которые не были оговорены при покупке.

ТРЕБОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

№ п/п	Требование потребителя	Примечания
1	Безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление самостоятельно потребителем или третьим лицом.	Ремонт должен быть совершен немедленно и безвозмездно, то есть за счет продавца. По желанию покупателя устранить недостатки можно собственными силами либо поручить это третьим лицам, поэтому от продавца требуется возмещение расходов в полном объеме, но в разумных пределах, то есть расходы не должны превышать цену товара. Право требовать возмещения своих расходов на устранение недостатков товара возникает у потребителя и в случае, если продавец, отказался произвести ремонт, независимо от причины отказа, либо не произвели его в установленный Законом срок.

<p>* В случае предъявления покупателем требования об устранении продавцом недостатков товара длительного пользования или замены такого товара покупатель вправе одновременно потребовать предоставления ему на период ремонта или замены товара ненадлежащего качества аналогичного товара надлежащего качества (За исключением товаров, определенных в Постановлении Правительства РФ от 19 января 1998 № 55)</p>		
2	<p>Соразмерное уменьшение покупной цены товара</p>	<p>При требовании покупателя уменьшить цену на приобретенный товар соразмерно имеющимся в нем недостаткам, дефект должен быть такой, который не мешал бы использовать товар по назначению, но при этом позволил бы снизить его качество и цену.</p>
3	<p>Произвести замену на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены</p>	<p>Замена товара производится в семидневный срок с момента предъявления требования. Однако, существует ряд исключений из этого общего правила:</p> <p>1) если для установки выхода товара из строя требуется дополнительная проверка, он должен быть заменен в течение 20 дней с момента предъявления требования;</p> <p>2) если у продавца отсутствует необходимый товар, замена товара ненадлежащего качества должна быть осуществлена в течение месяца со дня предъявления требования</p> <p>Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.</p>

4	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)	При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств. Срок удовлетворения данного требования составляет 10 дней (статья 22 Закона).
---	--	---

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 и 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 соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении 15 дней требования потребителя подлежат удовлетворению в одном из следующих:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности

более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Недостаток товара признается существенным если:

- носит неустранимый характер;
- не может быть устранен без несоразмерных затрат времени;
- выявляется неоднократно;
- проявляется вновь после его устранения и т.п.

Таким образом, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков, качество товара следует считать ненадлежащим, а товар – имеющим существенный недостаток.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследованием. Для подтверждения факта повторного появления недостатка достаточно справки или квитанции об устранении этого недостатка ранее, а также подтверждения возникновения недостатка вновь.

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требование о замене может быть предъявлено потребителем только при обнаружении в нем существенных недостатков, утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575. К таким товарам относят:

1. автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
2. мотоциклы, мотороллеры;
3. снегоходы; катера, яхты, лодочные моторы; холодильники и морозильники;
4. стиральные машины автоматические; персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;

5. тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

В случае предъявления покупателем требования об устранении продавцом недостатков товара длительного пользования или замены такого товара покупатель вправе одновременно потребовать предоставления ему на период ремонта или замены товара ненадлежащего качества аналогичного товара надлежащего качества.

К товарам длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, относятся:

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.

К непродуктивным товарам надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, относятся:

1. 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);

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

3. Парфюмерно-косметические товары;

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

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

6. 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);

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

11. 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);

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

13. Животные и растения;

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоизда-

ния, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Данные перечни являются исчерпывающими, расширению по усмотрению одной из сторон договора не подлежат.

КУДА ВПРАВЕ АДРЕСОВАТЬ СВОИ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬ

Закон о защите прав потребителей устанавливает, что **потребитель**, которому продан товар ненадлежащего качества, не оговоренный продавцом, **вправе по своему выбору потребовать восстановить нарушенные права. Эти требования могут быть предъявлены как продавцу, так и уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.**

Как правило, потребитель адресует свои претензии продавцу, так как изготовитель не всегда может находиться рядом, к тому же продавец непосредственно передает потребителю товар.

ТРЕБОВАНИЯ О ПРОВЕДЕНИИ ЭКСПЕРТИЗЫ ИЛИ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества.

Кроме того, при возникновении спора о причинах, вызвавших недостатки товара, **продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.** Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара, и в случае

несогласия с результатами экспертизы вправе оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза товара установила, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

Закон устанавливает, что, независимо от того, есть ли у проданного потребителю товара ненадлежащего качества гарантийный срок или нет, продавец в любом случае отвечает за недостатки товара.

Единственная разница, касающаяся наличия гарантийного срока, в данном случае заключается в том, что доказывать возникновение недостатков товаров будет либо потребитель, либо продавец (изготовитель).

Если гарантию на товар дает продавец, то в период действия гарантийного срока все требования о ремонте или замене товара потребитель должен предъявлять именно к нему, а не к изготовителю.

Например, Иванова М.А. 20 февраля 2011 года приобрела в магазине умывальную раковину, изготовленную ООО «Техника». Магазин установил на нее гарантию сроком на два года. Через пять месяцев на ванне стала трескаться эмаль. Гражданка Иванова М.А. обратилась в магазин с претензией, требуя замены умывальной раковины. Но в магазине ей отказали, заявив, что она может требовать замены товара только от ООО «Техника». Тогда Иванова М.А. обратилась к изготовителю. Но, юрист ООО «Техника» под-

сказал покупательнице, что на основании п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1 она вправе потребовать замены товара в период действия гарантийного срока только от продавца, так как гарантийный срок был установлен им. Поэтому гражданка обратилась в суд с иском о замене товара ненадлежащего качества к магазину. Суд ее иск удовлетворил.

Если гарантийный срок не установлен, то условием восстановления нарушенных прав является то, что потребитель должен доказать, что недостатки товара возникли до передачи его потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если недостатки товара выявлены после перехода к покупателю права собственности и риска случайной гибели или случайного повреждения товара, на потребителе лежит бремя доказывания того, что недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента.

Например, если купленная обувь была внешне нормальной, и недостатки обуви нельзя было обнаружить визуально, но в процессе ее эксплуатации были выявлены дефекты, возникшие из-за неправильной технологии производства, то продавец обязан выполнить требования, предусмотренные п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Это касается товара, на который не установлен гарантийный срок.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (таким образом, бремя доказывания в этом случае лежит на продавце). Аналогичная норма содержится в п. 2 ст. 476 ГК РФ.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА

Закон обязывает продавца доставить за свой счет крупногабаритный товар и товар весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврата их потребителю.

Закон не устанавливает предельный размер расстояния по доставке крупногабаритных товаров для ремонта, уценки, замены товара. Однако, при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и возврат товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Стоимость доставки должна быть подтверждена соответствующими документами транспортной организации (счет, накладная и т.п.) либо в соответствии с ценами, действующими в данной местности.

Таким образом, при доставке товаров силами потребителя потребитель определяет наиболее удобный для себя способ доставки до места ремонта (замены), а также количество человек, сопровождающих товар. Вместе с тем продавец обязан возместить потребителю только необходимые расходы, то есть расходы, произведенные в разумных пределах. В случае возникновения разногласий по размеру возмещения спор решается в судебном порядке.

Обязанность продавца возместить потребителю расходы по доставке товара возникает только в случае продажи товара с недостатками.

Если продавцом будет доказана вина потребителя в возникновении недостатков товара, то он вправе отказать потребителю в возмещении понесенных им расходов по доставке товара.

ОБОСНОВАННОСТЬ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

Явные недостатки – обнаруживаются при принятии, осмотре товара.

Скрытые недостатки – выявляются только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

Недостаток товара признается существенным если:

- носит неустранимый характер;
- не может быть устранен без несоизмеримых затрат времени;
- выявляется неоднократно;
- проявляется вновь после его устранения и т.п.

Если свойства товара не позволяют устранить его недостатки:

1. Соразмерное уменьшение цены.
2. Замена на товар аналогичной марки.
3. Замена на товар другой марки.
4. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение за него денег).

5 требований потребителя:

1. безвозмездное устранение недостатков или возмещение расходов на ремонт.
2. соразмерное уменьшение цены.
3. замена на товар аналогичной марки.
4. замена на товар другой марки.
5. отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него).

А также полное возмещение убытков.

ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ

Если в течение **15 дней** со дня передачи потребителю товара в нем обнаружен недостаток потребитель вправе отказать от исполнения договора купли-продажи и 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 соответствующим перерасчетом покупной цены.

По истечении **15 дней** требования потребителя подлежат удовлетворению в одном из следующих:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более, чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Обмену подлежат не все товары надлежащего качества. Такое право распространяется лишь на непродовольственные товары, за исключением тех, которые включены в специальный перечень, утвержденный Правительством Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55. В этот перечень входят:

1. 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);

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, шиньоны и другие аналогичные товары);

3. Парфюмерно-косметические товары;
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости для хранения и транспортирования пищевых продуктов);
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
11. 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);
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;
13. Животные и растения;

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ

Директору _____
(название организации)

(адрес)

от _____
(ФИО, адрес, телефон)

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» _____ 20__ г. я заключил с Вашим предприятием договор купли-продажи _____
(указать наименование товара, а также его стоимость), что подтверждается следующими документами: _____ . В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества, однако это требование Закона было грубо нарушено.

Уже в первые дни после покупки в товаре стали выявляться недостатки, а именно:

Указанные недостатки подтверждены документально _____.

С «__» _____ 200__ г. товар находится в техцентре, но его ремонт до сих пор не произведен. Закон же указывает, что недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены незамедлительно (п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потреби-

телей»). Так как недостатки до сих пор не устранены, на основании ст.ст. 18, 20, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую расторгнуть договор купли-продажи и вернуть мне стоимость товара. Данное требование, согласно ст. 22 Закона, вы обязаны выполнить в течение 10 дней со дня предъявления. На основании ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение сроков устранения недостатков и возврата денег в связи с расторжением договора купли-продажи продавец обязан в добровольном порядке уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% цены товара.

Учитывая вышеизложенное, руководствуясь ст.ст. 4, 13, 18, 20, 22, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую:

Расторгнуть договор купли-продажи и вернуть мне уплаченную за товар сумму в размере _____ рублей.

В случае игнорирования моих требований я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашей фирмы неустойку за все время просрочки выполнения моих требований о ремонте и о расторжении договора купли-продажи, компенсацию морального вреда; также Вам придется оплатить штраф в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» и возместить мне расходы на оплату услуг адвоката.

О вашем решении сообщите в десятидневный срок.

Приложение:

1. Копии документов, подтверждающих факт приобретения автомобиля
2. Копии документов техцентра о неисправностях автомобиля
3. Копия договора аренды

Дата

Подпись

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Если в организацию поступает претензия от потребителя, то ее необходимо принять и зарегистрировать с указанием даты, времени поступления, фамилии и должности лица ее принявшего. Если претензия потребителя не будет принята, то он может направить ее в адрес предприятия заказным письмом с уведомлением о вручении. Анонимные письма предприятия вправе не рассматривать.

2. Претензию следует рассмотреть и дать ответ заявителю в течение 10 календарных дней. В своем ответе не отступайте от предмета претензии, аргументируйте свою позицию, ссылайтесь на условия договора и положения закона (если уверены, что Вы правы). Отвечая на претензию потребителя, помните, что Ваш отзыв может быть использован в суде в качестве свидетельства позиции Вашей компании. Если есть возможность достичь соглашения с потребителем в досудебном порядке, обязательно укажите о своем намерении в ответе на претензию.

3. В случае, если потребителю предлагается какая-то компенсация, следует разъяснить порядок ее получения. Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы, даты, имени и координат получившего. В расписке должно быть указано, за что потребитель получил компенсацию. В случае, если компенсация производится не в денежном выражении а, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, необходимо получить письменное подтверждение согласия потребителя на такую форму компенсации.

4. Если потребителя не устроит ответ предприятия, то он вправе обратиться в суд.

ОБОСНОВАННОСТЬ
ТРЕБОВАНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ
ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ
НЕДОСТАТКОВ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 3000 экз.
Заказ № 699.

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