



ВЕСТНИК

администрации и Совета муниципального образования Славянский район

Интересы потребителей-славянцев отстаивают:
управление по торговле и защите прав потребителей,
Территориальный отдел Управления Федеральной службы
«Роспотребнадзор», «Торгово-промышленная палата» и Отдел внутренних дел.
Главные задачи этих служб:
— обеспечение населения качественными товарами и услугами;
— повышение потребительской грамотности.

Правовая АЗБУКА

Цифра номера
1 193 160 рублей —
сумма ущерба, возмещенного потребителям
в 2011 году. Это составляет 0,13 % от годового
розничного товарооборота.

Продаёт товар купец

Справедливость ищем здесь:

Управление по торговле и защите прав потребителей.

Адрес: г.Славянск-на-Кубани, ул. Гриня, 213. Тел. 8(861-46) 4-21-03, 4-34-85.

Территориальный отдел Управления Федеральной службы «Роспотребнадзор».

Адрес: г.Славянск-на-Кубани, ул. Дзержинского, 234. Тел. 8(861-46) 4-02-04.

Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю.

Адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 100. Телефон 8(861) 259-36-86.

Интернет:

— электронная почта: upravlenie@kubanrpn.ru;
— сайт: www.23.rospotrebnadzor.ru.

Здесь дают консультации по правилам торговли и защите прав потребителей, принимают претензии к качеству приобретенных товаров и полученных услуг.

Чтобы закон «О защите прав потребителей» работал, покупателям необходимо знать его и грамотно пользоваться потребительской информацией.

Основные причины обращений граждан.

1. Нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.

Надо помнить, что если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, то эти недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения.

2. Обман потребителя.

Не каждый покупатель знает свои права, и продавцы зачастую пользуются этим и вводят потребителя в заблуждение. В случае обнаружения недостат-

ков товара потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо потребовать замены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

При обращении потребителя с претензией к качеству товара, в случае отсутствия чека, продавец отказывает в удовлетворении его требований. Но в соответствии со ст.18 п.5 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.

Некоторые магазины устанавливают свои гарантийные сроки и выдают внутренние гарантийные талоны. Согласно закону «О защите прав потре-

бителей», продавец не может устанавливать на товар гарантийный срок меньше срока, установленного изготовителем.

3. Невыдача подменного товара.

Очень часто не выдается подмена, при этом мотивировка — отсутствие подменного фонда.

4. Некорректное обращение с клиентами.

При обращении в магазин с претензией к качеству товара потребители часто сталкиваются с хамством продавцов и пренебрежением. Излюбленная фраза продавцов: «Да идите жалуйтесь, куда хотите!» Нерадивые продавцы забывают о том, что двигателем торговли является реклама, а лучшая реклама — это потребитель.

Сегодня мы расскажем, что нужно делать, если вы столкнулись с такими проблемами.

(Дальше — на 8-й стр.)



В 2011 году в управление по торговле и защите прав потребителей от потребителей поступило 399 письменных и 431 устных обращений по:

— торговле — 763 обращения, из них письменных — 356;

— жилищно-коммунальным услугам — 13 обращений, из них письменных — 6;

— услугам связи — 6 обращений, из них письменных — 4;

— банковским услугам — 3 обращения, из них письменных — 1;

— общественному питанию — 2 обращения, из них письменных — 2;

— бытовым услугам — 18 обращений, из них письменных — 15;

— строительным услугам — 17 обращений, из них письменных — 9;

— другим сферам — 8 обращений, из них письменных — 6.

Наибольший процент претензий (21,8 %) приходится на приобретение некачественных сотовых телефонов; 15,3 % — на приобретение технически сложных товаров; 13 % — обуви; от 2 до 5 % — остальных товаров.

Без малого десять заявлений были направлены в 2011 году для разбирательства в «Роспотребнадзор».

ТОВАР. РАБОТА. УСЛУГА.

Товар, работа, услуга — казалось бы, схожие понятия: все они присутствуют в жизнедеятельности любого потребителя. Но они имеют разное значение, и разница — не только в словесном обозначении (товар продают, работу выполняют, а услугу оказывают).

Товар —

это материальный предмет (вещь), который можно потрогать, переместить, подержать.

Товаром является не любой материальный предмет, а тот, который представляет собой продукт труда. Товар — это вещь, произведенная или видоизмененная для обмена (продажи). Обмен продуктами как товаром на рынке путем купли-продажи возникает на основе общественно-разделения труда.

УСЛУГИ БЫВАЮТ:

- почтовой связи;
- медицинские;
- туристические;
- образовательные;
- гостиничные;
- ветеринарные;
- страховые;
- по обслуживанию автомобилей;
- адвокатские;
- банковские;
- транспортные;
- жилищно-коммунальные;
- по строительству и ремонту (бытовой подряд);
- ритуальные.

Работа —

деятельность, выполняемая для реализации определенных человеческих целей.

При этом деятельность человека, направленная непосредственно на реализацию его собственных потребностей, работой не является. Работа — это оплачиваемая деятельность, совершаемая в интересах и по заданию других лиц. Например, гражданин нанимает строительную бригаду для ремонта своей квартиры. Составляется договор, в котором одна сторона обязуется выполнить по заданию другой стороны определенную строительную работу и сдать ее результат (отремонтированную квартиру) заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его.

Услуга —

результат деятельности (работы) для другого лица, потребности которого такая деятельность удовлетворяет (иногда при участии самого потребителя).

Услуга для ее получателя может выражаться в форме мате-

риального предмета (например, изготовление вещи на заказ) либо тех или иных изменений в материальном мире (например, коммунально-бытовые услуги). Материальные изменения могут относиться и к самому получателю услуги (таковы, например, медицинские услуги). Услуга может проявляться и в нематериальной форме, если, например, услуга удовлетворяет культурные потребности человека, заключается в воздействии на его личность или эмоции (образовательные или культурные услуги).

Стоимость товаров и услуг обусловлена их потребительской ценностью. Стоимость работы определяется затратами времени и сил работника. В рыночных отношениях стоимость находит свое материальное (денежное) выражение в цене.

Спектр оказываемых услуг практически безграничен, их исчерпывающий перечень дать невозможно.

Оказание некоторых из услуг, которыми часто пользуется потребитель, имеет специальную законодательную регламентацию.

РИТУАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

В соответствии со статьей 15 закона Краснодарского края от 4 февраля 2004 года № 666-КЗ предусмотрен гарантированный перечень услуг по погребению, которые предоставляют специализированные службы, созданные органами местного самоуправления:

1. Оформление документов, необходимых для погребения.
2. Предоставление (изготовление), доставка гроба и других предметов, необходимых для погребения.
3. Перевозка тела (останков) умершего к месту захоронения.
4. Погребение умершего (рытье могилы размером 2,3х1,0х1,5 и захоронение).

Возможны также:

- производство ритуальных товаров;
- содержание и благоустройство кладбищ и мест захоронений;
- розничная торговля ритуальными товарами.

Телефоны:

- 03 — скорая медицинская помощь;
- 02 — дежурная часть полиции;
- 2-23-25 — патологоанатомическое отделение Славянской ЦРБ;
- 4-13-77 — отдел ЗАГС Славянского района;
- 2-23-74 — похоронное бюро г.Славянска-на-Кубани;
- 2-48-19 — кладбище г.Славянска-на-Кубани.

Жители сельских поселений за помощью обращаются в администрацию по месту жительства.

**При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

— 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.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убыт-

ки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены иные существенные отступления от условий договора.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантий-

ный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

При нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг)

Возможные формы нарушения сроков работ (услуг):

— исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги);

— он настолько медленно ее выполняет, что стало очевидным: работа явно не может быть выполнена в установленный срок;

— исполнитель не выполнил работу в обусловленный срок (просрочка выполнения работы).

В случае таких нарушений потребитель вправе:

— назначить исполнителю новый срок;

— поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

— потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

— отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения (в установленное законом время) убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выпол-

нения работы (оказания услуги). Новые сроки выполнения работы (услуги) назначаются потребителем в одностороннем порядке. В отличие от этого первоначальные сроки выполнения работ определяются законодательством либо договором. Назначение нового срока должно быть подтверждено в указанных документах подписью потребителя и исполнителя.

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе вновь применить перечисленные выше меры.

(Дальше — на 9-й стр.)

ПОТРЕБИТЕЛЬ?

Правовая АЗБУКА

Права свои — ЗНАЙ!

Порой мы оказываемся в ситуации, когда нас заставляют делать то, что нам совсем не по душе. Например, мы приходим в магазин за покупками, а у турникета нас встречает недружелюбного вида охранник, требующий оставить нашу сумку в камере хранения.

1. Сдача вещей на хранение

Запомните, что никто не вправе требовать от вас сдать вещи на хранение. Однако вам могут вежливо предложить оставить поклажу в специально оборудованной ячейке, запирающейся на ключ с номерным жетоном. Если вы согласитесь, то выступите в роли поклажедателя в договоре хранения на безвозмездной основе. Ни директор магазина, ни администратор, ни тем более охранник не имеют права принуждать вас к заключению этого договора.

2. Ответственность магазина за имущество, оставленное покупателем в камере хранения.

Объявления типа «Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные в камере хранения» безосновательны, поскольку ответственность магазина за имущество, оставленное покупателем в камере хранения, установлена законом. Гражданский кодекс четко определяет ответственность хранителя перед поклажедателем. Согласно ст. 889 Гражданского кодекса, «хранитель обязан хранить вещь до востребования ее поклажедателем». А в случае безвозмездного хранения работники магазина обязаны позаботиться об имуществе покупателя как о своем собственном.

3. Досмотр личных вещей покупателя

Сотрудники охраны магазина не имеют права обыскивать посетителей, изымать и проверять их личные вещи. Согласно действующему законодательству, правами на досмотр обладают только сотрудники полиции.

4. Ответственность за гибель или повреждение имущества

Иной раз товар выставляется на полках и витринах магазина так небрежно и неаккуратно, что покупатель невольно может его повредить. В таких ситуациях продавцы часто идут напролом, требуя от покупателя заплатить за испорченную вещь. Но по закону риск случайной гибели или повреждения имущества несет его собственник. Формой договора при покупке в магазине, согласно ст. 493 Гражданского кодекса, является чек, поэтому до завершения кассовой операции и передачи товара покупателю, собственником изделия остается магазин. Добавим, что покупатель может добровольно возместить ущерб, если он согласен, что порча произошла по его вине. В противном случае требовать возмещения ущерба продавец может только через суд. Если охрана магазина задерживает вас в связи с возникшим инцидентом, смело звоните в полицию — это незаконно.

Если ваши права игнорируют, нарушают, действуйте решительно. Настаивайте, чтобы в конфликт вмешался вышестоящий сотрудник магазина, требуйте жалобную книгу.

Товары, НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ обмену/возврату:

Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, факсона, расцветки или комплектации, утверждается специальным постановлением Правительства РФ.

К таким товарам могут относиться:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены, инструменты, медицинские приборы и аппаратура, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки для волос, бигуди, парики).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Некоторые текстильные товары, швейные и трикотажные изделия (бельевые и чулочно-носочные).
5. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов.
6. Кабельная продукция, строительные и отделочные материалы, отпускаемые на метраж.
7. Товары бытовой химии и агрохимикаты.
8. Гражданское оружие и патроны к нему.
9. Животные и растения.
10. Непериодические издания, воспроизведенные на технических носителях информации.

Каждый день мы, так или иначе, становимся стороной договора розничной купли-продажи. Будь то покупка буханки хлеба, телевизора или автомобиля — наши отношения с продавцом регулирует закон «О защите прав потребителей», который призван защищать интересы более «слабой» стороны в договоре — потребителя.

Если через 15 дней после покупки технически сложного товара в нем обнаружилась неисправность, то вы имеете право:

обменять товар на другую модель (с перерасчетом стоимости) или вернуть деньги, но только в случае «обнаружения существенного недостатка товара» (то есть такого недостатка, который неустраивает, либо появляется неоднократно в гарантийный период как минимум два раза, либо требует для проведения ремонта серьезных финансовых вложений).

В иных случаях вы можете рассчитывать только на бесплатный ремонт в рамках гарантийного периода.

ГЛАВНЫЕ ПРАВИЛА:

1. При покупке техники внимательно изучите талон о гарантии, где должны быть указаны все данные продавца: его реквизиты, контакты. Должны быть проставлены печати, которые четко просматриваются.

2. На документах проверьте правильность реквизитов продавцов: совпадают ли название и контакты фирмы-продавца, дата продажи товара и данные о нем.

3. Перед тем как получить товар на руки, оцените его внешний вид.

4. Едва вы обнаружили поломку, не пытайтесь исправить ее самостоятельно! Это автоматически лишает вас бесплатной гарантии. Сразу вызывайте мастера, при этом обращайтесь не в сервисный центр, а именно к компании-продавцу, где вы и купили товар. Если вес прибора более 5 кг, то продавец обязан прислать мастера к вам на дом.

5. Пока вы ждете приезда мастера, опишите все имеющиеся внешние повреждения в протоколе, неплохо бы и сфотографировать сломанный аппарат, чтобы потом была возможность доказать, что «вот этой царапины здесь не было».

6. Перед тем как сдать аппарат в ремонт, прочитайте всё, что записал мастер, принимающий неисправный прибор, и только после этого ставьте подпись в бумагах. Вы должны удостовериться, что в акте приема товара на ремонт описаны все неисправности и поставлена дата приема.

7. Сделайте ксерокопии документов на аппарат, в том числе и тех, которые вам выдала компания, забрав технику на ремонт. Не передавайте никому эти документы.

8. При составлении претензии постарайтесь как можно четче прописать ваши требования: согласны ли вы на ремонт, либо же хотите замены прибора или возврата денег.

9. Избегайте добровольно предлагать проверку качества или экспертизу.

15 дней со дня передачи потребителю товара —

срок, когда покупатель вправе требовать возврата уплаченной суммы за приобретенный технически сложный товар, если в нем обнаружен недостаток.

Это затянется процесс, так как продавец с радостью отправит вашу технику на длительное обследование, и вам придется отсрочивать право сменить решение.

10. Претензию составляйте в двух экземплярах, одну из которых вы оставляете у себя. При этом обязательно заверьте у продавца тот факт, что у вас приняли претензию. Для этого попросите секретаря компании или иное уполномоченное лицо поставить визу «Претензия принята», а рядом должны быть проставлены число, должность принимающего и его подпись.

В случае если компания-продавец отказывается принять от вас претензию и (или) не желает написать расписку о получении вашего заявления, вы можете отправить претензию по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

БЫВАЕТ ТАК:

1. **Вы вызвали мастера** и приготовились ждать его. Однако законом не установлены сроки, в течение которых мастер обязан явиться к вам. А потому вы можете ждать долгие недели, пока к вам придет специалист.

Выход: если вас «кормят завтраками», то вы идете в магазин и пишете заявление с требованием устранить неполадки. В таком случае магазину придется совершить гарантийный ремонт в течение 45 дней со дня подачи заявления — это максимально возможный срок, предусмотренный законом.

2. **Допустим, что поломка** оказалась незначительной и мастер смог устранить ее на месте. Однако зачастую случается и такое: прибор серьезно поврежден, и требуется отправить его в сервисный центр. Это означает тот печальный факт, что вам придется терпеть отсутствие вашего аппарата несколько дней, а то и недель (максимальный срок проведения гарантийного ремонта — 45 дней).

Выход: закон гласит, что при ремонте приборов длительного пользования (холодильник, телефон, стиральная машина и т.д.) вам на время гарантийного ремонта должны предоставить аналогичную модель для временного пользования. При этом затраты на транспортировку агрегата должна взять на себя компания-продавец.

3. **Предположим, что компания-продавец** не отрицает законное право покупателя на предоставление соответствующего прибора на период ремонта. Однако при этом торговая организация может заявить, что она не располагает на данный период аналогичным товаром, а потому не может вам предо-

ставить в пользование соответствующий агрегат.

Выход: в таком случае вы имеете право потребовать замены товара, а если нет и замены, тогда вам должны вернуть деньги за прибор.

4. **Как уже говорилось,** закон ограничивает срок гарантийного ремонта: его максимальная продолжительность — 45 дней. Однако очень часто срок затягивается, и вы сталкиваетесь с очередными «завтраками».

Выход: если вынудить компанию сделать ремонт в срок не получается, то вы имеете право на материальную компенсацию. В случае нарушения сроков гарантийного ремонта сервисный центр (именно он, а не компания-продавец!) должен уплатить в вашу пользу штраф в размере 1 % от стоимости покупки за каждый день просрочки.

И никакое основание, выдвинутое сервисным центром (отсутствие нужных деталей, большое количество заказов и т.п.) не является основанием для затягивания ремонтных работ или отказа для выплаты штрафа.

5. **Если сервисный центр** затягивает сроки ремонта, вы вправе не только получить сумму неустойки, но и потребовать возврата денег за товар!

6. **Бывают и такие** наглые выпадки со стороны продавца, как отказ в ремонте по причине того, что «случай является негарантийным». То есть, это те случаи, при которых продавец пытается доказать, что в поломке виноват сам покупатель, например, неправильно эксплуатировал прибор, нанес ему какие-либо механические повреждения или пытался самостоятельно чинить аппарат.

Особенно сложно с мелкой техникой (телефоны, плееры, фотоаппараты и т.п.), в которых случайно сервисный центр находит то трещинки, то конденсат внутри (в этом случае мастер может и сам «водички подлить»), то сорванную пломбу, то отсутствие какой-либо детали и т.д. То есть, по сути, сервисный центр пытается придраться ко всякой царапине, пытаясь признать случай негарантийным.

Выход: сдавая в сервис ваш аппарат, в квитанции о приемке подробно опишите все неполадки, а также добавьте туда описание всех видимых потертостей и царапин, дефектов корпуса.

И НАПОСЛЕДОК:

Помните, что завершение ремонта означает для вас еще один плюс: гарантия на прибор подлевается на тот срок, который он находился в сервисном центре, а на определенные детали, которые были заменены, устанавливается свой срок (например, шесть месяцев).

Недостаток товара признается существенным, если:

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

(Дальше — на 10-й стр.)

Покупатель, будь осмотрителен!

Правовая АЗБУКА

В сетях — не запутайся! @

Проблемы, связанные с обменом и возвратом товаров, до сих пор являются самыми актуальными и частыми среди клиентов интернет-магазинов и компаний, осуществляющих продажу по каталогам. Несмотря на то, что закон «О защите прав потребителей» четко оговаривает права покупателей в таких ситуациях, многие продавцы не спешат возвращать деньги или обменивать товар, аргументируя свой отказ различными причинами.

Аргумент № 1: интернет-магазин не является предприятием дистанционной торговли.

Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные постановлением Правительства от 27.09.2007 года № 612, совершенно четко определяют понятие «дистанционная продажа»: продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленных на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Именно по такой схеме продают свои товары интернет-магазины. Некоторые продавцы утверждают, что раз в момент передачи у покупателя была возможность непосредственно ознакомиться с товаром, то такая торговля не является дистанционной. Однако они забывают, что согласно п. 20 Правил продажи товаров дистанционным способом, договор купли-продажи может считаться заключенным «с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар», а значит, на момент доставки товара договор купли-продажи уже заключен.

Аргумент № 2: мы не производим обмен и возврат товара надлежащего качества, попадающий в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.

Очень часто интернет-магазины отказываются обменять или вернуть деньги за товар, аргументируя данным списком. Но дело в том, что этот перечень распространяется только на статью 25.1 закона «О защите прав потребителей», статья же 26.1 «О защите прав потребителей», регулирующая дистанционную торговлю, позволяет вернуть любой товар, кроме товаров надлежащего качества, имеющих индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Возврат товара возможен в течение семи дней, а если срок возврата не был указан продавцом в письменной форме — в течение трех месяцев. При этом покупатель обязан компенсировать продавцу все расходы, связанные с доставкой возвращенного товара.

Вернуть стоимость товара продавец должен в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования покупателем.

Аргумент № 3: товар надлежащего качества не подлежит возврату или обмену, так как нарушен его товарный вид.

Закон должен защищать права как покупателя, так и продавца. Поэтому данный аргумент совершенно справедлив и правомерен. Действительно, возвращаемый товар должен сохранить все потребительские свойства и товарный вид. Кроме того, продавец вправе провести проверку на сохранность потребительских свойств возвращаемого товара.

Аргумент № 4: за бракованный товар мы деньги не возвращаем, а меняем его на аналогичный товар надлежащего качества.

Согласно ст. 18 п. 1 закона «О защите прав потребителей», вы вправе потребовать на выбор:

- замены на товар этой же марки (этой 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.

Также вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные законом «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Аргумент № 5: неработающий товар необходимо сначала сдать на экспертизу, и если она подтвердит производственный дефект, то тогда мы вам возвратим деньги за товар.

Если между продавцом и покупателем возник спор в отношении причины возникновения дефекта, то продавец имеет право провести экспертизу товара за свой счет. То есть, именно продавец, а не покупатель должен отвезти товар на экспертизу и оплачивать ее. Таким образом, провести экспертизу и принять решение об отказе или возврате денег должен продавец. Если же продавец затягивает проверку, то вы вправе потребовать с него неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый просроченный день.

Если экспертиза установила, что дефекты и недостатки возникли не по вине продавца или изготовителя, то покупатель обязан компенсировать продавцу все затраты по проведению экспертизы, доставке и хранению товара. Покупатель имеет право присутствовать при проведении экспертизы и опротестовать ее результаты в судебном порядке.

Аргумент № 6: сломанные приборы мы назад не принимаем. Раз товар на гарантии, обращайтесь в сервисный центр.

Если продавец отказывается вернуть деньги за товар ненадлежащего качества и отправляет вас в сервисный центр, то вы должны написать претензию в двух экземплярах с указанием наименования товара и точной даты его покупки. Один экземпляр претензии — оставьте у себя, а другой — передать продавцу. Если продавец не хочет принимать претензию, вам необ-



ходимо отправить ему ее по почте заказанным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения (если есть приложения — копируете их и обязательно указываете в тексте, сколько листов занимает каждое из них).

Аргумент № 7: товары, купленные на распродаже, обмену и возврату не подлежат.

Товары, купленные на распродаже, юридически ничем не отличаются от других товаров. На них точно так же распространяется гарантия, право на возврат и обмен. При покупке товара, уцененного в связи с браком, вы также имеете право на возврат, но при этом его причиной не может быть изъясн, из-за которого этот товар уценили. Естественно, при покупке такого товара продавец должен поставить вас в известность о наличии в нем изъянов.

Окно — обчитай

Сегодня на российском рынке представлены окна минимум трех видов: традиционные деревянные, алюминиевые и пластиковые. И каждый вид окон имеет свои плюсы и минусы.

К примеру, деревянные окна со стеклопакетами сохраняют комфорт и тепло в доме, живую красоту натурального дерева, однако стоят довольно дорого.

Алюминиевые окна лучше всего подходят для остекления проемов в административных, офисных зданиях, а также балконов либо лоджий.

Пластиковое окно ПВХ имеет традиционный вид, защищено от пожаров, не пропускает воду и не промерзает. Срок службы окна ПВХ измеряется десятками лет.

В первую очередь при выборе окна обратите внимание на страну-

производителя ПВХ-профиля, из которого оно собрано. Для того, чтобы выяснить это, довольно просто позвонить по телефону представителю или дилеру данной компании.

В договоре между покупателем и фирмой, предлагающей услуги по замене/монтажу окон, обязательно должна быть прописана страна-производитель ПВХ-профиля. Обратите внимание на этот факт при подписании контракта. Если фирма не указывает страну-производителя, или если вы уже узнали, что на деле это одна страна, а в договоре указана совершенно другая — нужно задуматься о том, стоит ли вообще пользоваться услугами такой конторы.

Если вы настроились заменить старые деревянные окна, будьте готовы к тому, что они не будут дешевыми.

Никогда не делайте свой выбор, ограничиваясь сведениями о цене квадратного метра. Замерьте приблизительно свои окна, определите с их конфигурацией, количеством и размерами створок, позвоните в фирму и просчитайте стоимость. Не забудьте уточнить, во сколько вам обойдется установка и доставка заказанных пластиковых окон и всей необходимой комплектации к ним (подоконники, отливы, переходные профили и прочее).

Бытовую технику — изучи

Выбрав понравившийся товар, в целях убедиться в его качестве, вы вправе потребовать у продавца показать товар в действии.

Согласно постановлению Правительства от 19 января 1998 г. № 55, «Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать

проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле».

Если вы покупаете, скажем, электрочайник, то продавец не обязан вскипятить в ваших глазах в нем воду. Но при покупке, например, телевизора, вы вправе потребовать его включить и настроить.

При покупке вам должны передать установленный изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкцию по эксплуатации и другие документы).

Правила и условия эффективного и безопасного использования товара.

Эти правила должны содержаться в инструкции по эксплуатации бытовой техники. Если такая инструкция не передана покупателю с товаром, то в случае выхода из строя бытовой техники по вине самого покупателя, последний может ссылаться на отсутствие его в этом вина, ведь он не знал, как правильно эксплуатировать технически сложный товар.

К примеру, потребитель не может знать, что прибор нельзя использовать более 10 часов подряд либо использовать вблизи нагревательных приборов, и подобное.

Встречаются и такие случаи: инструкция покупателю передана, однако в ней недостаточно информации. В результате вина покупателя в поломке тоже будет отсутствовать, ведь, согласно закону, «продавец обязан своевременно, в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах».



ИНФОРМАЦИЯ, которую продавец обязан довести до сведения покупателя

и на которую следует обратить особое внимание:

- сведения об основных потребительских свойствах товара;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара.