

Как потребителю защитить свои права

Правоотношения.

Правила защиты интересов покупателя прописаны в Законе «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года. Он регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах). Стоит сразу же отметить, что не все случаи купли-продажи подпадают под действие вышеуказанного закона. В соответствии с Преамбулой закона продавцом (исполнителем или изготовителем) является исключительно юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель. Поэтому, если человек купит товар у такого же гражданина, как и он сам то правоотношения потребитель-продавец здесь не возникнут и будут регулироваться нормами ГК РФ.

Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Если же он приобретает продукцию для ведения бизнеса, или покупателем является юридическое лицо, то такие правоотношения также будут регулироваться ГК РФ. Эти нюансы всегда следует помнить прежде чем идти в суд и предъявлять требования по правилам защиты прав потребителей.

Последовательность действий

Выявив недостаток (или поняв, что приобретенный товар не подходит по каким-то критериям) потребитель должен обратиться в магазин (или к индивидуальному предпринимателю), продавшему товар или оказавшему услугу. В зависимости от ситуации он может потребовать замены на товар этой же марки, потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены, потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, потребовать незамедлительного устранения недостатков, отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Если товар имеет недостаток, то закон дает продавцу пятнадцать дней (в отношении технически-сложного товара), чтобы выполнить требования потребителя. А когда приобретенный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, то продавец обязан урегулировать спор за 14 дней. Если, конечно, покупка не является качественным товаром, который не подлежит обмену.

При отказе обменять товар, вернуть денежные средства необходимо написать претензию и вручить представителю магазина (под роспись) или направить заказным письмом по почте на юридический адрес организации. После получения претензии требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Претензия пишется в свободной форме и должна содержать реквизиты продавца, данные потребителя, изложение ситуации и предъявляемые требования. К ней прикладываются копии документов, подтверждающих правомерность требований.

При неполучении ответа в установленный законом срок или в случае, когда продавец не намерен удовлетворить законные требования- следует обращаться в суд. Для этого пишется исковое заявление. К заявлению приобщаются копии имеющихся документов: договор, чеки, инструкции по эксплуатации товара, копия претензии и т. д.

В соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Потребитель может направить иск в суд по месту нахождения продавца или по своему месту жительства. Закон предоставляет такую возможность. Необходимо помнить, что если сумма требований составляет менее 50 000 рублей, то такое дело рассматривается мировым судьей, в случае если превышает данную сумму, то дело рассматривается судом общей юрисдикции.

Судебные санкции за нарушение прав потребителей

Если суд установит правомерность требований заявителя, то взысканию подлежит: стоимость приобретенного товара, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, неустойка, компенсация морального вреда, а также все затраты, понесенные потребителем в процессе защиты своих прав.