

Правовое просвещение - защита прав потребителей

Защита прав потребителей представляет собой одно из средств защиты нарушенного права гражданина при приобретении товаров, выполнении работ ненадлежащего качества, а также при оказании услуг.

Отношения по защите прав потребителей регулируются положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, а также специальным нормативным правовым актом – Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1). Законодательство о защите прав потребителей применяется в отношениях, возникающих между гражданами и организациями, которые осуществляют деятельность по реализации товаров, работ и услуг.

При обнаружении товаров ненадлежащего качества потребитель вправе предъявить соответствующие требования в течение срока годности товара или гарантийного срока, в случае отсутствия данных сроков, в течение разумного срока, но не более двух лет. К таким требованиям относятся: а) замена на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); б) замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; в) соразмерное уменьшение покупной цены; г) незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; д) отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата уплаченной за товар суммы. Причем по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. Кроме того, потребитель вправе потребовать возмещение иных убытков, причиненных действиями продавца в соответствии со статьей 15 ГК РФ в случае обоснования его вины.

Также законом предусмотрено право обратиться в суд с требованием о признании договора с продавцом (исполнителем) недействительным в случае включения в него условий, ущемляющих права потребителя либо предоставления неполной информации о товаре.

Необходимо отметить, что 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 (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1).

Срок для замены товара ненадлежащего качества составляет 7 дней, или 20 дней в случае необходимости дополнительной проверки качества. По остальным перечисленным требованиям срок удовлетворения требований потребителя составляет 10 дней (ст.ст. 21, 22 Закона № 2300-1).

За невыполнение соответствующих требований продавцом предусмотрена неустойка (пеня), исчисляемая в размере одного процента от цены товара. При этом срок исчисления данной неустойки начинается на следующий день после истечения сроков, установленных ст.ст. 21, 22 Закона № 2300-1.