РАЗЪЯСНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2800-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Также им определены права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, механизм реализации этих прав.

В то же время не всегда при нарушении прав потребителя продавец признает свою вину в этом и не соблюдает Закон. Как правильно поступить в такой ситуации?

Законодательством предусмотрено, что при обнаружении в течение гарантийного срока или срока годности недостатков в товаре покупателю, следует обратиться к продавцу с письменным заявлением, в котором необходимо указать устраивающий потребителя выход из создавшейся ситуации: замена на товар этой же марки; замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В случае неудовлетворения требований покупателя в установленный Законом срок последнему необходимо обратиться в суд с иском. Если общая стоимость требований (цена иска) не превышает 50 тысяч рублей, то с иском следует обращаться к мировому судье. При цене иска свыше указанной суммы – иск предъявляется в районный (городской) суд.

При этом потребитель имеет возможность обратиться по своему выбору как по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель по месту его жительства, либо по месту своего жительства или пребывания, либо по месту заключения или исполнения договора.

КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ ПРОДАВЦУ (ИСПОЛНИТЕЛЮ)?

Претензия - это письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом своих обязательств по договору.

Претензия составляется в свободной форме, однако рекомендуем следовать некоторым устоявшимся правилам и учитывать определенные нюансы.

Получатель и отправитель претензии

В "шапке" претензии необходимо указать следующее.

1. Кому направляется претензия - наименование продавца (исполнителя), адрес его места нахождения. Реквизиты продавца (исполнителя) обязательно должны быть указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу).

Примечание. Адрес места нахождения юридического лица - продавца (исполнителя) можно узнать по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России.

2. От кого направляется претензия - Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон.

Содержание претензии

В тексте претензии последовательно отражается следующее.

1. Когда, где и за сколько приобретен товар (оформлен заказ на работу, услугу). Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу).

Обратите внимание!

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 от 07.02.1992 N 2300-1).

2. Когда и какой недостаток товара (работы, услуги) был обнаружен, как он проявляется либо какие обнаружены иные нарушения продавцом (исполнителем) своих обязательств по договору (например, нарушение сроков передачи товара или исполнения).

3. Нормы закона, на которых потребитель основывает свои требования. В зависимости от обстоятельств дела заявитель вправе основывать свои требования на гражданском законодательстве и законодательстве о защите прав потребителей.

4. Требования: например, возврат денежных средств, безвозмездное устранение недостатков и т.п. и срок их исполнения продавцом (исполнителем).

Примечание. Общий срок исполнения требований потребителя - 10 дней (п. 1 ст. 31 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

5. Дата и личная подпись потребителя.

Направление претензии

Направить претензию продавцу можно несколькими способами.

1. Личное вручение. Претензию готовят в двух экземплярах, отвозят продавцу и вручают либо руководителю, либо сотруднику, который фиксирует входящую корреспонденцию. На экземпляре претензии, остающемся у вас, проставляют дату приема, Ф.И.О. и личную подпись сотрудника продавца, принявшего претензию, а также по возможности печать юридического лица.

2. Почтовое отправление. Претензию направляют по адресу места нахождения продавца (исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении.

Копию претензии с отметкой о приемке или корешок почтового уведомления о вручении сохраняют как доказательство вручения претензии. Эти доказательства потребуются вам, если спор будет разрешаться в судебном порядке.

Действующее законодательство возлагает обязанность письменно отвечать на заявления граждан в фиксированные сроки только на государственные органы и органы местного самоуправления. В отношении коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей таких норм нет. Формально продавец не обязан давать мотивированный ответ на претензию. Однако это не означает, что отказ продавца отвечать на претензию станет препятствием для восстановления ваших прав. Законодательство о защите прав потребителей предусматривает обязанность исполнения продавцом законных требований потребителя в строго определенные сроки с даты предъявления таких требований. Например, возврат денежных средств - в течение 10 дней, обмен товара - до одного месяца и т.д. (ст. ст. 18, 19, 21, 23.1 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Поэтому важно доказательство даты вручения требований потребителя продавцу в виде претензии. Именно с этой даты будут отсчитываться сроки исполнения ваших требований и штрафные санкции для продавца.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

К основным правам человека и гражданина относится, в том числе право на судебную защиту, которое представляет собой возможность реального восстановления нарушенных прав и свобод.

В связи с тем, что гражданин как потребитель по сравнению с организациями и иными лицами, занимающимися предпринимательской деятельностью, является экономически более слабой стороной, восстановление прав в судебном порядке является действенным механизмом защиты граждан-потребителей от недобросовестных действий предпринимателей и некачественных товаров, работ, услуг.

Отношения, возникающие между потребителями и продавцами, производителями, исполнителями работ и услуг урегулированы Законом РФ «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права. Исковое заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального вреда, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.).

Кроме того, гражданин также может просить суд возложить на ответчика обязанность устранить допущенное нарушение прав потребителя: выполнить работу, надлежащим образом оказать услугу, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и т.п.

Гражданин-потребитель вправе самостоятельно выбрать суд общей юрисдикции для подачи искового заявления: по месту своего жительства или пребывания; по месту нахождения организации (если ответчиком является индивидуальный предприниматель – по месту его жительства); по месту заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

В зависимости от суммы денежных средств, заявленных истцом к взысканию с ответчика, исковое заявление о защите прав потребителей предъявляется мировому судье (при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей) либо в районный суд.

Граждане при подаче исков, связанных с нарушением прав потребителей, освобождены от уплаты государственной пошлины.

Законом прокурору предоставлено право обращения в суд за защитой прав, свобод и законных интересов граждан в случае, если граждане по состоянию здоровья, возрасту, недееспособности и другим уважительным причинам не могут сами обратиться в суд.

**Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области в Боровском, Жуковском, Малоярославском, Тарусском районах**

**249010, Калужская обл., г. Боровск, ул. Ленина 30**

**тел/факс (484-38) 4-42-87**

**E-mail: BorovskTO@borovsk.ru**