

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ВОПРОС: в магазине приобрела ноутбук. Спустя полгода ноутбук сломался. Я сдала его в магазин на гарантийный ремонт. Позже мне сообщили, что мой ноутбук является неремонтопригодным и предложили вернуть мне деньги. Однако сейчас цена на ноутбуки значительно выросла, могу ли я потребовать действующую стоимость ноутбука?

ОТВЕТ: статьей 24 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено право потребителя на возмещение разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования. Таким образом, потребитель имеет право потребовать действующую на момент возврата товара стоимость.

ВОПРОС: заказала телевизор на Вайлдберриз. В пункте выдачи вскрывать коробку и проверять телевизор не стала, так как было много народу. Уже дома после распаковки обнаружила трещину на экране. Обратилась на пункт выдачи – мне сказали, что ничем помочь не могут. Как действовать в этой ситуации?

ОТВЕТ: не проверяя товар при получении в пунктах выдачи, потребитель должен оценивать риски получения товара ненадлежащего качества, либо товара не соответствующего заказанному, либо вовсе отсутствие товара в упаковке. В любом случае потребителю стоит написать обращение в службу поддержки Вайлдберриз в личном кабинете в приложении либо на сайте, приложить видео и фото выявленного недостатка. При отказе в удовлетворении требования, у потребителя есть право обратиться в суд, однако доказать, что трещина появилась до передачи товара потребителю практически невозможно. Во избежание подобных ситуаций настоятельно рекомендуем всегда проверять товар в пунктах выдачи!

ВОПРОС: купил запчасть на автомобиль. В автосервисе после установки выяснилось, что запчасть не работает. Обратился в магазин с требованием возврата денег – мне отказали, ссылаясь на то, что упаковка товара отсутствует. Правомерно ли это?

ОТВЕТ: в данном случае отказ продавца неправомерен. Законом не предусмотрена обязанность потребителя хранить упаковку, коробку от товара. В случае обнаружения недостатков в товаре в течение гарантийного срока, потребитель имеет право обратиться к продавцу с требованием возврата денежных средств, замены, уменьшения покупной цены, либо ремонта. В данном случае необходимо написать претензию в адрес продавца с требованием возврата денежных средств. В случае неудовлетворения данного требования в течение 10 дней – потребитель имеет право обратиться в суд, а также подать жалобу в Роспотребнадзор.

ВОПРОС: в магазине бытовой техники купила утюг, по приезду домой, обнаружила, что он не работает. Я сдала утюг в магазин и написала претензию с требованием вернуть деньги. Через пять дней мне позвонили из магазина и сообщили, что утюг действительно имеет заводской брак, но согласно внутренним правилам магазина, они могут только заменить товар на аналогичный, а деньги они не возвращают. Законно ли это? Как действовать в сложившейся ситуации?

ОТВЕТ: позиция магазина в данном случае неправомерна. Согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать 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.

Из норм данной статьи следует, что потребитель вправе предъявить по своему выбору одно из выше изложенных требований, продавец не вправе самостоятельно устанавливать подобные внутренние правила, противоречащие Закону. Таким образом, если требование потребителя о возврате денежных средств за некачественный товар не будет удовлетворено продавцом в десятидневный срок, то потребитель вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, а также в суд. При этом потребителю необходимо взять у продавца заключение с сервисного центра, подтверждающее наличие заводского брака в товаре.

ВОПРОС: купил в магазине триммер для стрижки травы. В течение гарантийного срока триммер сломался. Я сдал его в магазин для проведения гарантийного ремонта. Через некоторое время мне позвонили из магазина и сообщили, что триммер отремонтировали, и я могу забрать его. Когда я приехал забирать триммер, то обнаружил, что триммер совершенно отличается от того, который сдавал я. Из чего я сделал вывод, что триммер не мой. Продавец утверждает обратное. Какие требования я могу предъявить продавцу?

ОТВЕТ: при проведении гарантийного ремонта, у продавца перед потребителем возникают обязательства по безвозмездному хранению товара (п. 42 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»). Потребителю необходимо написать письменную претензию в адрес магазина с требованием возврата именно его товара либо возмещения убытков, причиненных потребителю утратой товара. Убытки возмещаются в размере стоимости утраченных или недостающих вещей (ст. 902 ГК РФ). К претензии необходимо приложить документы, подтверждающие, подмену товара при проведении гарантийного ремонта, это могут быть акты передачи товара на гарантийный ремонт, технический паспорт на товар, имеющий серийный номер, гарантийный талон, фото-файлы. При неудовлетворении требований потребителя в претензионном порядке – у потребителя есть право обратиться в суд.

По вопросам защиты прав потребителей можно обратиться: г. Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73, каб. №6, тел.: 8(39543) 6-79-24, kp-zpp.us@yandex.ru

Консультационный пункт по защите прав потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» в городе Усолье-Сибирское, Усольском, Черемховском и Аларском районах