

Задачи по разделу «Права потребителя»
Ситуации для самостоятельного решения

Часть 2

Ситуация № 8

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расползлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребёнка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели?

Ответ:

В соответствии с главой 2 статьёй 18 пунктом 1. потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В пункте 5.этой статьи указано:– отсутствие у потребителя кассового чека или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или другое виновное лицо обязаны провести экспертизу за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы.

Ситуация № 9

В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги.

Ответ

При ответе на эту ситуацию следует пользоваться теми же статьями, что и при решении ситуации № 8.

Ситуация №10

Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

Ответ:

В соответствии со статьёй 18 пункта 1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать замены на товар этой же марки. В соответствии со статьёй 21 пункта 1 покупателю обязаны заменить товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем. Поскольку зубная щётка не работала, то товар признаётся ненадлежащего качества, и ссылка на то, что товар медицинский здесь не правомерна. Магазин должен заменить неисправную щётку на такую же только исправную, или вернуть деньги покупателю.

Ситуация №11

Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

Ответ:

В соответствии со статьёй 26 пунктом 1 договор розничной купли-продажи должен быть заключён на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи, интернета и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

В этой же статье пункте 2 указано, что продавцом до заключения договора должна быть представлена потребителю об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. В этой ситуации покупатель таких сведений не потребовал у продавцов. Поэтому ему не с кого спросить за некачественный товар и убытки он понесёт сам.

Ситуация 12

В магазине тканей покупатель купил несколько метров портьерной ткани за 16 тысяч рублей. Внесла предоплату 3 тысячи. Но потом, когда кусок ткани уже был отрезан, ему пришлось отказаться от покупки по личным причинам, не связанным с качеством товара. Магазин отказался возвращать предоплату сразу, оставив ткань на реализацию. Прошло уже несколько месяцев, но ее никто не купил. Вправе ли покупатель требовать возврата денег, не дожидаясь реализации?

Ответ:

Увы, закон не стороне покупателя. Текстильные товары, отпускаемые на метраж (в том числе ткани), не подлежат обмену и возврату в магазин, если являются качественными, но не подходят покупателю по каким-либо причинам (согласно Постановлению правительства РФ от 19.01.98 № 55).

Внесение предоплаты означает, что вы уже совершили покупку. Поэтому, строго говоря, вы не только не имеете права требовать возврата предоплаты, но и обязаны выплатить остальную сумму и забрать всю отмеренную для вас ткань.

То, что магазин согласился взять материал на реализацию, исключительно его добрая воля. Так что требовать возврата денег до тех пор, пока ткань не приобретет другой покупатель, вы не вправе.

Ситуация 13

В парфюмерном магазине, доставая с полки нужную баночку с кремом, покупательница случайно разбила флакон с жидкостью для укладки волос. От нее потребовали оплатить испорченный товар. Она отказалась. В ответ директор магазина потребовал вернуть оплаченные покупательницей покупки и заодно их дисконтную карту, мотивируя это тем, что они не терпят неуважения к себе. Покупательница все вернула, пообещав больше к ним не приходить.

Ответ:

На основании ст. 211 Гражданского кодекса РФ, согласно которой риск случайной гибели имущества несет его собственник. Это значит: если посетитель магазина нечаянно повредил еще не купленный товар, то его собственнику - хозяину торговой точки - пенять не на кого.

Если же администрация магазина считает, что потребитель испортил товар умышленно, то в принципе вправе потребовать возмещения убытков. Но! Доказать вину покупателя и взыскать с него стоимость испорченной вещи можно только через суд. Процесс это долгий, нелегкий и для магазина малоперспективный. Так что, как правило, «неловкие», но юридически подкованные покупатели отделываются одними извинениями.

А вот то, что в грубой форме потребовали вернуть оплаченные покупки и сдать дисконтную карту, является грубым нарушением ваших прав. В такой ситуации следует требовать жалобную книгу магазина или сообщать о хамском обращении напрямую в Роспотребнадзор. Телефоны его инспекторов, контролирующих соблюдение прав потребителей в данном районе, узнаете в справочной префектуры округа, где находится магазин.