

Преображенская межрайонная прокуратура разъясняет, - защита прав потребителей представляет собой одно из средств защиты нарушенного права гражданина при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ ненадлежащего качества

01.10.2020

Преображенская межрайонная прокуратура разъясняет, - защита прав потребителей представляет собой одно из средств защиты нарушенного права гражданина при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ ненадлежащего качества.

Отношения по защите прав потребителей регулируются положениями глав 30, 37, 39 Гражданского кодекса РФ (договор купли-продажи, договор возмездного оказания услуг, договор подряда), а также специальным нормативным правовым актом – Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). Законодательство о защите прав потребителей применяется в правовых отношениях, возникающих между гражданами и организациями (индивидуальными предпринимателями), профессионально осуществляющих деятельность по реализации товаров, работ и услуг на рынке. В связи с этим, Закон о защите прав потребителей не будет применяться в отношении граждан, продающих свое имущество другим лицам не на профессиональной, систематической основе.

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 уменьшения 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 Гражданского кодекса 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.

Немаловажным является положение закона о том, 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 о защите прав потребителей).

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. 21,22 Закона о защите прав потребителей).

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. 21, 22 Закона о защите прав потребителей.

При удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с продавца штраф за неисполнение данных требований в добровольном порядке в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

Поэтому в случае нарушения прав потребителя целесообразно обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией с предъявлением требования (снизить стоимость товара, вернуть денежные средства, возместить убытки и т.д.), в том числе предупредить о возможном обращении в суд. Факт получения продавцом (исполнителем) претензии необходимо зафиксировать письменно. В случае отказа от удовлетворения требований в добровольном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд, в том числе потребовать взыскать неустойку (пеню), штраф в размере пятидесяти процентов от заявленной суммы, а также компенсацию морального вреда.

Потребители обладают преимуществами при обращении в суд за защитой своих прав. Так, истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты государственной пошлины (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ). Также потребителю предоставлена возможность выбора судебного органа для обращения: он может подать иск по месту своего жительства (пребывания),

места адреса ответчика, а также места заключения или исполнения договора.

Необходимо также отметить, что за нарушение, ущемление прав потребителей предусмотрена административная ответственность в соответствии с Кодексом РФ об административных правонарушениях (например, ст. 14.2, 14.4, 14.7, 14.8).

Адрес страницы:

http://bogorodskoe.mos.ru/security_and_law_and_order/bezопасnost/detail/9288132.html

[Управа района Богородское города Москвы](#)