

Интересные факты о правах потребителей

1

Возврат товаров, купленных через Интернет



unsplash.com

По словам Дмитрия Карпухина, к.и.н., доцента департамента международного и публичного права юридического факультета Финансового университета при правительстве РФ, возврат денег интернет-магазином покупателю урегулирован статьей 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ЗоЗПП).

Многие люди боятся покупать через Интернет, опасаясь, что с возвратом такого товара могут возникнуть проблемы. На самом деле при доставке потребителя должны проинформировать о порядке и сроках возврата, причем в письменной форме. Потребитель вправе отказаться от товара надлежащего качества в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

Если же эти сведения не были предоставлены, потребитель вправе отказаться от товара в течение целых трех месяцев с момента передачи товара.

В любом случае деньги должны вернуть не позднее, чем через 10 дней с момента соответствующего требования покупателя.

2

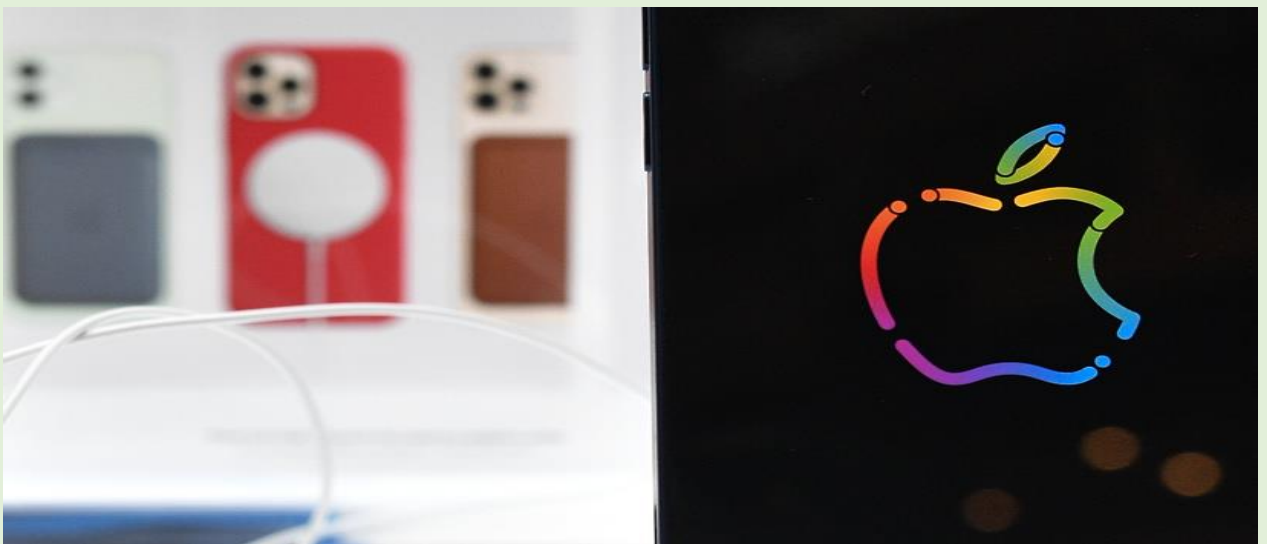
Возврат без чека



Даже если вы потеряли чек, это не значит, что товар нельзя вернуть (согласно пункту 5 статьи 18, пункту 1 статьи 25, пункту 4 статьи 26.1 ЗоЗПП). Однако потребуется доказать факт покупки, говорит юрист-аналитик Карина Барг. Например, можно собрать показания свидетелей или приложить другие документы (гарантийный талон, ценник с указанием наименования продавца), выписку с банковской карты покупателя. Также в суде можно заявить ходатайство о предоставлении продавцом записей с камер видеонаблюдения.

3

Возврат из-за долгого гарантийного ремонта



В ЗоЗПП имеется норма, о которой мало кто знает. Абзац первый пункта 1 статьи 20 регламентирует: если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный объективно необходимый срок. В любом случае этот срок не может превышать 45 дней, рассказывает

Евгений Ромашов, адвокат, вице-президент МКА «Ромашов, Романов и партнеры».

Например, если недостатки нового автомобиля, находящегося на гарантии и признанные гарантийным случаем, устраняются в техцентре более 45 дней, то человек имеет право на возврат товара (и, соответственно, возврат денег) или на получение нового товара.

«В моей практике был случай, когда человек приобрел новый автомобиль и эксплуатировал его один год. В связи с поломкой автомобиля клиент направил его на ремонт. Машина находилась в ремонте более 45 дней, в результате дилер полностью вернул стоимость автомобиля, а договор купли-продажи был расторгнут», – рассказал Ромашов.

Аналогичным образом можно вернуть и другие товары, например, мобильные телефоны, технику.

4

Возврат некачественных или просроченных продуктов



Если вы пришли домой и обнаружили, что товар просроченный или испорченный (и даже открыли при этом упаковку), у вас есть право на возврат денег, говорит Ирина Ромашкова, к.ю.н., заместитель декана по учебной работе юридического факультета Финансового университета при правительстве РФ. В случае отказа принять товар обратно покупатель может обратиться в Комитет по защите прав потребителей или Роспотребнадзор.

Возврат товара, купленного на рынке



К товарам, купленным на рынке, применяется точно такой же порядок действий, как и к тем, что были приобретены в магазине, поясняет юрист «Европейской юридической службы» Сергей Болотин. Вернуть его можно даже без чека, предъявив доказательства приобретения именно у этого продавца. Если же продавец отказывается принимать товар, покупателю необходимо обратиться к руководству рынка для предоставления необходимой информации о продавце. К тому же покупатель вправе зафиксировать отказ в возврате товара (например, сняв видео) и направить жалобу в Роспотребнадзор, а затем – в суд.

Возврат денег за неиспользованные подарочные сертификаты



Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации установила, что приобретение физическими лицами сертификатов на оплату товаров, а также купля-продажа товаров с использованием таких сертификатов регулируются нормами закона о защите прав потребителей, а приобретенные потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты товара (определение ВС РФ от 13 октября 2015 г. № 57-КГ15-7).

По словам Сергея Болотина, пока товар еще не передан покупателю, продавец является его собственником, следовательно, договор купли-продажи еще не заключен. Так как статьей 421 ГК РФ установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, вы имеете право отказаться от заключения договора купли-продажи до передачи вам товара, а также потребовать у продавца оплаченный аванс за товар – возврат за подарочный сертификат.

В случае отказа нужно обращаться в суд. При этом потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

7

Возврат невозвратных авиабилетов



Стоимость невозвратного билета при отказе от перелета не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, например, аэропортовых сборов (подпункт 4 пункта 1 статьи 108 Воздушного кодекса РФ).

Однако независимо от наличия или отсутствия условия о невозвратности стоимость авиабилета возвращается в случае вынужденного отказа пассажира от перелета (пункт 2 статьи 108 ВК РФ; пункт 227 Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82; пункты 116, 117 правил, утвержденных приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155).

К таким ситуациям относятся:

- смерть или болезнь члена семьи или близкого родственника;
- задержка отправления самолета или отмена рейса, выполнение рейса не по расписанию;
- необеспечение стыковки рейсов;
- задержка пассажира из-за слишком долгого досмотра в аэропорту и тому подобное.

8

Отличие фактической цены от указанной на ценнике



«Скорее всего, на кассе вам начнут рассказывать, что поступила очередная партия товара, цена на него уже другая, и сотрудники просто не успели заменить

ценники в торговом зале, а в компьютер цена закладывается при поступлении», – предполагает Сергей Болотин.

В любом случае покупателя это не должно волновать: пункт 1 статьи 10 ЗоЗПП гласит: «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». Пункт 2 той же статьи дополняет, что цена товара в рублях является неотъемлемой частью этой информации. В ГК РФ есть такое понятие, как оферта, то есть задокументированное предложение. Ценник является публичной офертой, и продавец обязан продать вам товар именно по той цене, которая в этой оферте указана.

Напомните это администратору магазина и потребуйте немедленно исправить нарушение, то есть продать вам товар по цене, указанной на ценнике. В случае отказа требуйте жалобную книгу (если она есть), напишите жалобу. Сфотографируйте ценник, но не забирайте его с собой (это может быть сочтено воровством торгового оборудования). Далее Болотин советует жаловаться в Роспотребнадзор.

9

Запрет на фотографирование товара



Если продавец против фотографирования товаров, это незаконно, говорит юрист Ярослав Селиванов, основатель компании SelivanovPrav. С 1 января 2021 года действуют Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи.

Согласно пункту 2 этого документа, продавец не имеет права запрещать потребителям поиск и получение любой информации в любых формах и из любых источников, в том числе путем фотографирования. Кстати, делать фото товаров можно было и до вступления этих правил, согласно части 4 статьи 29 Конституции РФ. А новые правила продажи товаров просто конкретизировали права потребителя и указали на недопущение такого запрета со стороны представителей магазинов.

10

Плата за разбитый товар в магазине

Карина Барг отмечает, что если вы не приобрели товар, то не несете ответственность за его судьбу как покупатель (статья 459 Гражданского кодекса РФ). Однако до покупки вас могут привлечь к ответственности по статье 1064 ГК РФ, которая гласит: «Вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред». Поэтому все зависит от обстоятельств. Если вы взяли в руки, допустим, стеклянную банку и разбили ее, то вина лежит на вас. Аналогично, виноват покупатель, если повредил товар в результате бега, драки, если он находился в магазине пьяным и что-то разбил и тому подобное.

А вот если вы проходили через узкие стеллажи и случайно задели банку, или в магазине был мокрый пол и вы испортили товар, поскользнувшись, или товар разбился, упав с ленты на кассе – вина лежит на магазине, поясняет Евгений Пожарский, эксперт НЭО «Бюро товарных экспертиз».

11

Отсутствие жалобной книги

По словам Евгения Пожарского, согласно постановлению правительства России от 31.12.2020 № 2463, теперь магазины не обязаны иметь и по требованию потребителя предоставлять книгу отзывов и предложений. Поэтому если такой книги нет, это не нарушение, а претензию можно написать в свободной форме на имя администрации предприятия (желательно проследить, что претензия была получена: например, ей был присвоен входящий номер, можно сфотографировать ее для себя и тому подобное).

Потребительский экстремизм

По словам Елены Григорович, к.ю.н, доцента департамента правового регулирования Финансового университета при правительстве РФ, в России сложилась одна из лучших правовых баз по защите прав потребителей.

Оборотной стороной является возникновение потребительского экстремизма. В российском законодательстве нет такого понятия, однако специалисты в этой области рассматривают его как способ злоупотребления правом, которое предоставлено гражданину-потребителю законом. Речь идет именно о недобросовестных гражданах, злоупотребляющих своими правами, предусмотренными ЗоЗПП, подчеркнула эксперт.

Например, покупатель приобретает вещь, а затем, воспользовавшись своим правом, закрепленным в статье 502 ГК РФ и статье 25 ЗоЗПП, вернул товар надлежащего качества, который якобы не подошел по расцветке. При этом все требования по возврату были соблюдены. Если это единичный случай, то проблем не возникает. А вот если покупатель поступает так регулярно, то есть вероятность, что присутствует потребительский экстремизм. Однако с практической точки зрения доказать злоупотребление правом в таком случае сложно.

<https://riamo.ru/>