

По общему правилу товар должен быть обменен на товар надлежащего качества в течение семи дней с момента предъявления претензии, однако если была назначена проверка качества, то этот срок может быть увеличен до 20 дней.

Если потребитель не получил ответа на предъявленную им претензию или продавец (изготовитель) ответил отказом, который потребитель считает необоснованным, он вправе обратиться за защитой своих интересов в суд. Ст.17 Закона о защите прав потребителей предусматривает судебную защиту прав потребителей. При этом дополнительно к заявленным требованиям он также может предусмотреть ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя (в соответствии со ст. 23 Закона о защите прав потребителей). За нарушение вышеназванных сроков продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара. Отметим, что все финансовые и временные затраты могут быть компенсированы по окончании судебного заседания, при условии, что суд подтвердит законность требований потребителя.

Потребители по искам, связанным с нарушением прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - по месту его жительства; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора. Таким образом, именно потребителю предоставлено право выбирать в какой именно суд ему удобнее обратиться.

Однако, прежде чем обращаться в суд, потребителю необходимо выяснить, в чьей подсудности будет дело - мирового или федерального судьи. Мировой судья вправе рассмотреть иск, денежная оценка которого не превышает 50 тыс. руб. В соответствии со ст. 24 ГПК РФ гражданские дела, имеющие имущественную оценку, превышающую 50 тыс. руб., рассматриваются районным судом.

Сост. юрисконсульт Кресс М.В. (2015)



**Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области в Щигровском районе»,
г. Щигры, ул. Красная, д. 81.
(на территории ОБУЗ «Щигровская ЦРБ»)**

Тел/факс: 8-(47145)-4-20-65

Эл. почта:
mitrakova_is@46.rospotrebnadzor.ru

Бесплатное консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей и составление претензий, жалоб и исковых заявлений

ПРИЕМ ГРАЖДАН

Понедельник – пятница с 10:00 до 17:00
Перерыв с 13:00 до 14:00
Выходные: суббота, воскресенье

Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области в Щигровском районе»
306530 Курская обл., г. Щигры, ул. Красная, д. 81
Тел/факс.4-20-65, факс 4-26-14
E-mail: mitrakova_is@46.rospotrebnadzor.ru

Памятка потребителю Некачественные продукты питания: как отстоять свои права



С учетом специфики продуктов питания, и в соответствии с п. 4 ст. 18 Закона о защите прав потребителей потребитель в связи с нарушением его прав при покупке таких товаров по своему выбору вправе предъявить продавцу следующие требования:

- об уменьшении стоимости товара, обмене некачественного товара на качественный или возврате денег;
- о компенсации убытков (расходы, которые потребитель произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права);
- о выплате компенсации за моральный вред.

Кроме того, при определении требований к продавцу (изготовителю) необходимо учитывать следующие особенности:

- 1) право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет. Если, к примеру, алкогольный напиток был приобретен одним покупателем, а впоследствии из-за его ненадлежащего качества отравился другой человек, то пострадавший будет вправе предъявить претензии продавцу или изготовителю алкогольного напитка;
- 2) вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока годности товара.



В связи с указанной особенностью необходимо разграничивать нарушение прав потребителей при приобретении потребляемого товара ненадлежащего качества, но в пределах срока годности и продаже товара по истечении срока годности. В первом случае потребитель вправе предъявить требование продавцу или изготовителю при условии, что товар был им приобретен и (или) использован в течение срока годности, установленного изготовителем, но при этом товар не отвечает установленным законом требованиям - является некачественным, небезопасным или отсутствует необходимая информация. При этом потребителю необходимо немедленно заявить свои претензии, поскольку, если пройдет время и истечет срок годности, а кассовый чек отсутствует, потребителю будет очень сложно доказать, что товар приобретался и (или) использовался в течение срока годности.

Законодателем прямо предусматривается, что, если на товар в соответствии с п. 4 ст. 5 Закона о защите прав потребителей должен быть установлен срок годности, но он не установлен либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если потребителю был продан товар по истечении срока годности, то предъявлять претензию можно будет только продавцу, поскольку именно он осуществлял реализацию товара с истекшим сроком годности. Заявляя претензию, необходимо ссылаться на факт продажи товара с истекшим сроком годности, так как это является нарушением прав потребителя. Изготовитель или продавец освобождаются от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. Но при этом обязанность доказывать нарушение потребителем каких-либо правил возложена на продавца (изготовителя).

После того как потребитель сформулировал свое требование, необходимо определить, кому он предъявит претензию о восстановлении прав. В соответствии с п. 2 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требование может быть предъявлено по его выбору продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю либо изготовителю. Предъявлять претензию изготовителю имеет смысл в том случае, если он находится в пределах досягаемости для оперативного ведения диалога.

Еще одна трудность часто возникает при решении вопросов, связанных с приобретением потребителем некачественных товаров, - это отсутствие кассового чека. Действительно, вряд ли кто-то из потребителей, покупая каждый день, а порой и несколько раз в день продукты, каждый раз сохраняет чек до полного использования этого товара. В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей 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.

В соответствии со ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий. Таким образом, если у потребителя не сохранился кассовый чек, то потребителю необходимо заручиться свидетельскими показаниями лиц, которые смогут подтвердить, что потребитель действительно приобретал товар у данного продавца.

По общему правилу после получения претензии продавец (изготовитель) обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. Однако в случае, если речь идет о потребляемом товаре, то принести его продавцу (изготовителю) в том же виде, каким он был приобретен, достаточно сложно. Поэтому необходимо по возможности сохранить хотя бы часть товара и предъявить ее продавцу.



При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение экспертизы в суде. Рассчитывать на удовлетворение претензии потребителя о возврате уплаченной денежной суммы за товар можно в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. В случае если потребителем было заявлено требование об обмене на товар надлежащего качества, срок удовлетворения требования потребителя будет зависеть от срока проведения процедуры проверки качества.