

ОСНОВЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

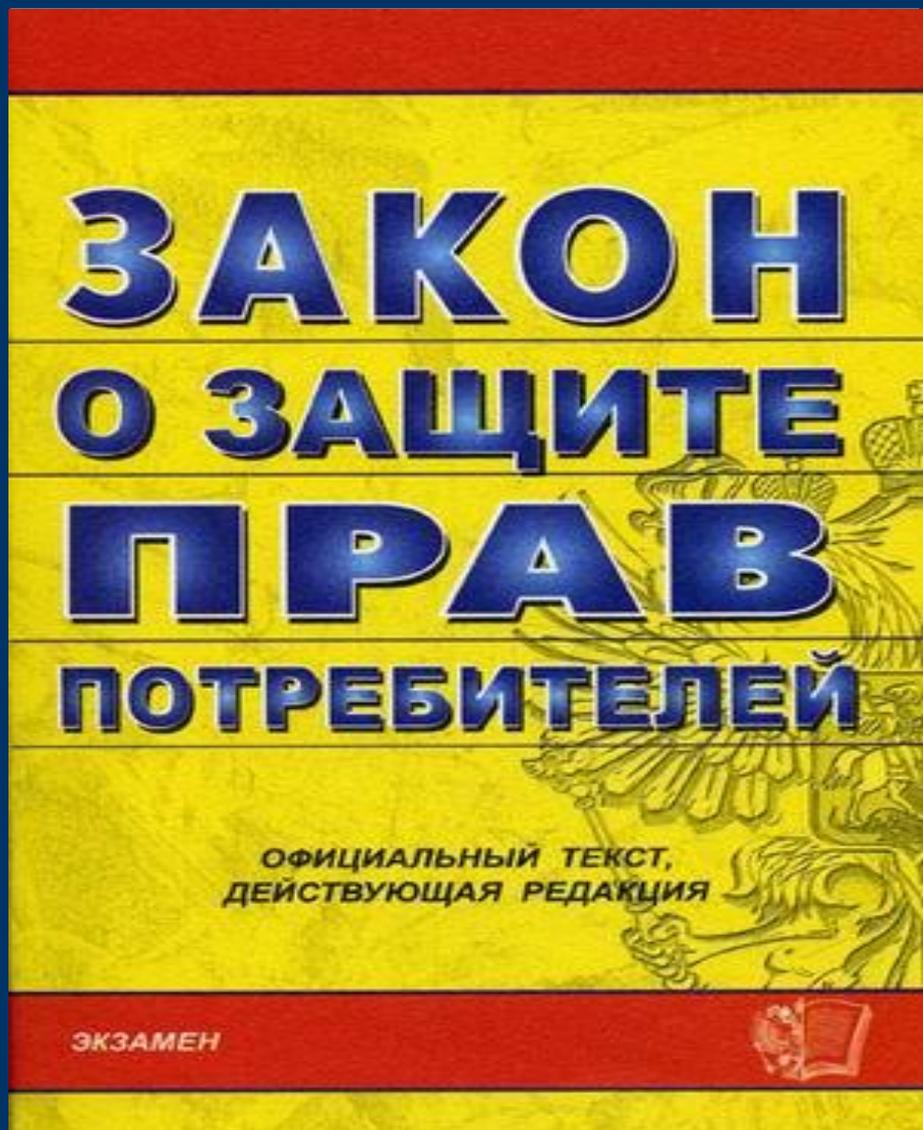


Вопросы:



1. Правовые основы реализации и защиты прав потребителей
 2. Права потребителя при покупке товара с недостатками
 3. Защита прав потребителя при заключении договоров на оказание услуг
 4. Порядок и сроки предъявления потребителями претензий по поводу недостатков товара, работы, услуги
-
-

Закон Российской Федерации „О защите прав потребителей“



- Впервые введен в действие в феврале 1992 года постановлением Верховного Совета РФ.
- Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями и продавцами, защищает права потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, услуг, а также на получение необходимой информации в этой сфере.

1. Правовые основы реализации и защиты прав потребителей

Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. **ПОТРЕБИТЕЛЬ**

Закон предусматривает два основания юридической ответственности виновной стороны:

- 1) противоправность поведения, что выражается в нарушении прав потребителя и неисполнении своих обязанностей, закрепленных в законодательстве о защите прав потребителей;
 - 2) причинение противоправными действиями (бездействием) вреда жизни, здоровью потребителя либо третьих лиц, а также их имуществу.
-
-

Находчивый потребитель



Противоправность может выражаться в следующих действиях (либо бездействии) продавца, изготовителя, исполнителя:

- продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) ненадлежащего качества, т. е. имеющие производственные, конструктивные, рецептурные и иные недостатки;
 - несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей и предотвращение вреда их имуществу;
 - необеспечение безопасности товаров (работ, услуг) в течение сроков службы и сроков годности;
 - предоставление недостоверной или неполной информации о товарах (работах, услугах);
 - реализация товаров с просроченными сроками годности;
 - неустановление на товары (работы, услуги), которые могут по прошествии определенного времени причинить вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, срока службы или срока годности;
 - непредоставление информации о последствиях использования товаров (работ) по истечении срока службы или срока годности, а также необходимых действиях по их истечении.
-
-

Обстоятельства, при которых продавец, изготовитель, исполнитель может быть освобожден от ответственности за причиненный вред:

- 1) если вред был причинен действием непреодолимой силы (землетрясением, наводнением, молнией или другим стихийным явлением);
 - 2) если причиной возникновения вреда послужило нарушение потребителем правил пользования товаром (результатом работ, услугой) или его хранения.
-
-

За нарушение прав потребителя виновная сторона несет материальную ответственность в форме уплаты неустойки и возмещения убытков

Продавцы и изготовители товара (или их предприятия) выплачивают неустойку в размере 1% от стоимости товара в двух случаях:

- за каждый день просрочки сроков устранения недостатков или замены товара (ст. 19 и 20 Закона);
- за каждый день задержки выполнения требований потребителя о предоставлении ему на время ремонта или замены аналогичного товара (ст. 21 Закона).

За нарушение сроков начала и окончания выполнения работ и услуг потребитель вправе взыскать с исполнителя неустойку в размере 3% стоимости работ, услуг за каждый день просрочки.

Стоимость утраченного имущества, расходы, которые произвел потребитель в связи с повреждением либо утратой имущества, а также неполученные доходы, которые он получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы обязательство было исполнено продавцом, изготовителем надлежащим образом - (упущенная выгода).

УБЫТКИ

При причинении вреда гражданину в виде увечья или иного повреждения здоровья виновная сторона обязана возместить: утраченный им заработок и дополнительные расходы на восстановление здоровья (на дополнительное питание, домашний и специальный медицинский уход, протезирование, санаторное лечение, приобретение специальных транспортных средств и др.).

В случае смерти потребителя ущерб возмещается близким родственникам умершего. Размер возмещения в этом случае рассчитывается исходя из среднего заработка работника.

За серьезные нарушения законодательства о защите прав потребителей продавцы, изготовители, исполнители могут привлекаться к административной ответственности в виде штрафа. Штраф налагают антимонопольные органы, органы Госстандарта, Госсанэпиднадзора, природоохранные и таможенные органы. При наличии в действиях должностных лиц и граждан признаков состава преступления они привлекаются к уголовной ответственности.

2. Права потребителя при покупке товара с недостатками

Несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара.

НЕДОСТАТОК ТОВАРА

Недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после его устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора. **СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК**

Потребитель, которому продан товар с недостатками, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на исправление недостатков своими силами либо третьим лицом;
 - соразмерно уменьшить покупную цену;
 - заменить на товар аналогичной марки (модели, артикула);
 - заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.
-
-

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

1) обнаружение существенного недостатка товара;

2) нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

3) невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

В соответствии со ст. 20 Закона выявленные недостатки безвозмездно устраняются незамедлительно.

В случае просрочки с продавца взыскивается неустойка (ст. 23 Закона).

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК (период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя) продлевается на период ремонта товара.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. Гарантийный срок в этом случае исчисляется со дня передачи нового товара потребителю. Потребитель вправе присутствовать на экспертизе и в случае несогласия с выводами специалистов, может обжаловать их в суд.

Если непродуктивный товар не подошел потребителю по форме, габаритам, размеру, расцветке, фасону, либо по иным причинам, он может быть обменян по требованию потребителя в 2-недельный срок. Обмен возможен при условии, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чек. При отсутствии аналогичного товара потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной суммы либо обменять товар при первом его поступлении в продажу. В этом случае продавец обязан сообщить потребителю момент поступления товара в продажу.

Перечень товаров, которые не подлежат обмену, утверждаются Правительством РФ. В этот перечень входят:

- изделия из драгоценных и полудрагоценных металлов и камней;
 - ткани и бельевой трикотажа;
 - белье для новорожденных и белье постельное;
 - предметы женского туалета;
 - штучные текстильные товары;
 - парфюмерно-косметические товары и товары бытовой химии;
 - предметы личной гигиены и др.
-
-

Расторжение договора купли-продажи

Потребитель обязан вернуть товар с недостатками и потребовать возмещения убытков. Данное требование потребитель может предъявлять как продавцу, так и изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). При этом последний компенсирует только стоимость товара (ст.18 п. 3). Следовательно, потребителю выгоднее предъявлять данное требование продавцу, который обязан возместить не только стоимость товара, но и все причиненные убытки.

В соответствии со ст. 24 Закона расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар, исходя из цены на день покупки. При возврате денег продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида и иных обстоятельств.

Возмещение убытков при расторжении договора купли-продажи (возврате товара изготовителю) производится в 10-дневный срок. За превышение этого срока предусмотрена неустойка (ст. 23 Закона).

Предоставление товара в безвозмездное пользование

По требованию потребителя на время устранения недостатков или замены товаров длительного пользования ему должен быть предоставлен аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. Данная норма не распространяется на товары длительного пользования, перечень которых устанавливается Правительством РФ (автотранспортные средства, мебель, электробритвы и ряд других электробытовых приборов).

Товар предоставляется в 3-дневный срок с момента предъявления требований. Доставку товара осуществляет продавец (изготовитель) или организация, выполняющая их функции. Получив отказ, потребитель сам вправе доставить товар и потребовать возмещения понесенных расходов. Однако доставка малогабаритных товаров весом 5 кг и менее осуществляется потребителем за свой счет.

Уплата неустойки

Неустойка выплачивается за каждый день просрочки выполнения следующих требований потребителя:

- об устранении недостатков товара;
 - о возмещении расходов на исправление недостатков;
 - о соразмерном уменьшении покупной цены;
 - о замене товара с недостатками;
 - о возмещении убытков в связи с расторжением договора купли-продажи (возвратом товара изготовителю);
 - о предоставлении товара в пользование на время ремонта или замены.
-
-

Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара

Потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному ИП, импортеру) требования, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока, или срока годности.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить указанным субъектам требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанные требования предъявляются, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные требования (п. 3 ст. 18) или вернуть товар и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Гарантийные сроки

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

3. Защита прав потребителя при заключении договоров на оказание услуг

Идеальный для потребителя вариант договорных отношений - выполнение работы (услуги) в установленный законом или договором срок. Однако в реальной жизни сроки нарушаются и довольно часто. Именно поэтому Закон (ст. 28) встает на защиту прав потребителя и предусматривает жесткие санкции к виновной стороне. Так, исполнитель несет ответственность не только в случае фактической просрочки исполнения, т. е. за невыполнение работы (неоказание услуги), но и в случае, когда во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет завершена в срок.

В случае нарушения исполнителем сроков предоставляется два варианта решений:

- 1) продолжить договорные отношения с исполнителем. В этом случае потребитель вправе:
 - а) назначить исполнителю новый срок начала и (или) окончания работы (оказания услуги) и потребовать уменьшения цены;
 - б) потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказания услуги) без назначения новых сроков. Новые сроки указываются в договоре или в приложении к договору. Размер новой цены должен определять исполнитель. Если ее размер не устраивает потребителя, он может оспорить решение исполнителя в суде.
 - 2) если сроки были нарушены виновными действиями исполнителя, потребитель вправе:
 - а) поручить выполнение работы (оказания услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
 - б) расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.
-
-

Уплата неустойки

При нарушении сроков начала и окончания работ помимо возмещения убытков Закон (п. 5 ст. 28) обязывает исполнителя выплатить неустойку. Она выплачивается потребителю за каждый день (или час) просрочки прежних (или новых) сроков в размере трех процентов цены выполняемой работы или услуги. Размер неустойки может быть увеличен соглашением сторон, составленном в письменном виде. Однако общая сумма неустойки в любом случае не может превышать цены работы (услуги), а если цена отдельно не определена — общей цены договора (заказа). Неустойка должна выплачиваться добровольно, а в случае отказа исполнителя — по решению суда.

Исполнитель может быть освобожден от ответственности в двух случаях: если нарушение сроков произошло по вине самого потребителя либо вследствие непреодолимой силы (землетрясение, наводнение, пожар и т.п.).

Обнаружение недостатков в выполненной работе (услуге)

Потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- а) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (услуги);
- б) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (услуги);
- в) безвозмездного изготовления другой вещи такого же качества или повторного выполнения работы;
- г) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе также расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. Однако это возможно только в двух случаях: а) если недостатки не были устранены исполнителем в установленный срок; б) если в выполненной работе (услуге) обнаружены существенные недостатки или существенные отступления от условий договора.



Права сторон при исполнении договора из материала заказчика

Исполнитель может выполнять работу из своего материала и из материала заказчика. В первом случае ответственность исполнителя за недоброкачество материала заключается в возмещении убытков и в оплате неустойки, если она предусмотрена договором или Правилами.

“Амнистировать” исполнителя в этом случае может только действие непреодолимой силы.

Во втором случае, когда работа выполняется полностью или частично из материала заказчика или с его вещью, исполнитель обязан:

- экономно и правильно использовать предоставленный материал;
 - нести ответственность за сохранность материала;
 - предупредить потребителя о непригодности или недоброкачестве материала (вещи), а также об особых его свойствах.
-
-

Цена в договоре

При заключении договора на выполнение работ (услуг) составляется смета, т. е. перечень всех видов работ и материалов, необходимых инструментов и оборудования и т.д. с указанием стоимости (цены). Смета составляется по требованию любой из сторон.

Смета может быть твердой и приблизительной.

При твердой смете исполнитель не вправе требовать оплаты работ и дополнительных расходов, не включенных в смету. В противном случае все сверхсметные расходы относятся на исполнителя.

Приблизительная смета позволяет уточнять окончательную цену договора. О всяком превышении сметы исполнитель обязан информировать потребителя, иначе он теряет право на возмещение сверхсметных расходов. А потребитель в этом случае вправе отказаться от договора, возместив исполнителю фактически понесенные расходы согласно первоначальной смете.

Сроки предъявления претензий

Если недостатки обнаружены в ходе выполнения работы, то потребитель вправе назначить соразмерный срок, т.е. срок, который при нормальных условиях необходим для устранения недостатков. Недостатки уже выполненной работы должны устраняться в течение 20 дней. В обоих случаях согласованный сторонами срок фиксируется в договоре или в акте сдачи-приемки работы.

Требования по поводу скрытых недостатков, которые невозможно обнаружить при принятии работы, могут предъявляться в течение гарантийного срока, а если он не установлен - в течение 6 месяцев со дня принятия работы (в отношении строений и иного недвижимого имущества - в течение 2 лет). Если выявленный скрытый недостаток является существенным и допущен по вине исполнителя, предъявление требования потребителем о безвозмездном устранении недостатка возможно и после истечения гарантийного срока. Данное требование может быть предъявлено в течение срока службы выполненной работы или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не установлен.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков в выполненной работе своими силами или третьими лицами, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора удовлетворяются в 10-дневный срок.

При предъявлении требований о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы, исполнитель обязан его выполнить в срок, установленный для срочного выполнения работы. Если этот срок не установлен, требование потребителя должно быть выполнено в срок, предусмотренный договором, который был ненадлежаще исполнен.

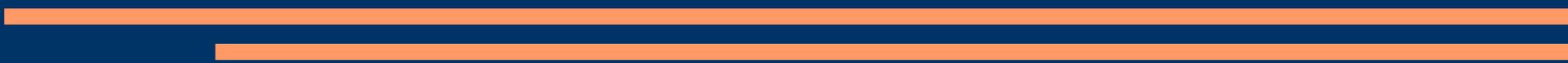
4. Порядок и сроки предъявления потребителями претензий по поводу недостатков товара, работы, услуги

Потребитель вправе предъявить требование по поводу недостатков товара, работы, услуги по своему выбору:

- а) по месту покупки (заказа);
- б) по месту своего нахождения.

При предъявлении требований потребитель должен представить продавцу, изготовителю (или их предприятиям) помимо товара документы:

- товарный (кассовый) чек;
- по товарам, на которые установлены гарантийные сроки - технический паспорт.



После предъявления всех необходимых документов (свидетелей призывают только в суд) продавец, изготовитель (предприятие, выполняющие их функции) обязаны принять товар у потребителя и добровольно удовлетворить его требования. В случае необходимости проводится проверка качества товара; в ее проведении вправе участвовать потребитель.

Отказ продавца, изготовителя (их предприятия) от соглашения будет правомерен только в случае, если они докажут, что недостатки в товаре возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения, действия третьих лиц или непреодолимой силы

Грамотный истец



Памятка «Что указывается в исковом заявлении»



1. Наименование суда
2. Наименование истца, его место жительства.
3. Наименование ответчика, его местонахождение.
4. Обстоятельства, на которых истец основывает свое требование. и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства.
5. Требования истца.
6. Цена иска, если иск подлежит денежной оценке.
7. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

Документы, которые могут быть приложены к исковому заявлению:

1. Товарный (кассовый) чек
 2. Технический паспорт или другие документы, подтверждающие факт заключения договора с продавцом-ответчиком.
 3. Акт осмотра товара.
 4. Различные справки (акты) подтверждающие недостатки товара.
 5. Копия претензии, направляющейся продавцу.
-
-

Как потребителю защитить свои права

Конкретная ситуация в продовольственном магазине

- 1 Если приобретен продукт с просроченным сроком годности или продукт утратил свои съедобные качества до положенного срока



Потребителю должны заменить товар на свежий или вернуть уплаченную сумму. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований

- 2 Если магазин не принимает устную претензию



Потребитель должен оформить ее письменно (с подписью о принятии претензии на экземпляре потребителя)

- 3 Если претензию в магазине брать отказываются



Потребитель должен отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес (дубль на фактический) торговой организации, в ведении которой находится магазин

Если претензии не принимают

-  Аккуратно упакуйте продукт в целлофан и положите в холодильник или морозилку
-  Заручитесь показаниями свидетелей о недоброкачественном продукте (соседи, члены семьи)
-  Зафиксируйте нанесенный вред у врача (справка), если Вы пострадали от принятия в пищу продукта
-  Сохраняйте рецепты и чеки, если в связи с этим покупали лекарства
-  Обратитесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию. Напишите соответствующее заявление и отдайте товар на экспертизу

Для обращения в общество защиты прав потребителей или суд необходимы следующие документы:

- экспертное заключение о недоброкачественности продукта
- чек (при отсутствии такового письменные показания свидетелей)
- письменная претензия с требованием возместить материальный и моральный ущерб
- другие документы (справка от врача, рецепты и чеки на лекарства и др.)

***КТО ВЛАДЕЕТ
ИНФОРМАЦИЕЙ —
ТОТ ВЛАДЕЕТ
СИТУАЦИЕЙ.***

Современная народная мудрость

Решение ситуационных задач (по защите прав потребителей)

Ситуация №1

Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?.

Ситуация №2

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Ситуация № 3

Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Ситуация № 4

Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Ситуация № 5

В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышь с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев.

Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышьку?



Ситуация № 6

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

Ситуация №7

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

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 в этой ситуации?

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. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?

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?



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?

