



Решение задач по праву

Защита прав потребителей



Задача №1

- Гражданин Н. приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?



Ответ

- В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретён, если товар не подошёл по форме, габариту, фасону, расцветке или по иным причинам не может быть использован по назначению.
- Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.



Задача № 2

- 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?

Ответ

- В этой ситуации имеется прямое нарушение прав потребителя на безопасность товаров, предусмотренное статьёй №7 Закона РФ «О защите прав потребителей». На основании этой статьи покупательница вправе вернуть крем его изготовителю, либо продавцу, захватив с собой доказательства, подтверждающие, что вред причинён здоровью именно этим кремом (например, справку от врача) и что товар был приобретён именно у данного продавца. Табличка типа «Проданный товар обмену и возврату не подлежит» не имеет юридической силы, так как пункт 1 статьи 14 Закона гласит: «Условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством, признаются недействительными».
- А обеспечение безопасности достигается с помощью стандартизации, сертификации и установления сроков службы, годности. Их реализация при отсутствии такового запрещена. В частности, обязательной сертификации подлежат товары для детей, продукты питания, парфюмерия и косметика, товары народного потребления и т. д. Это касается и импортных товаров.



Задача № 3

- 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?



Ответ

- Помимо того, что уже указано, должно быть: адрес изготовителя, перечень использованных в процессе изготовления печенья продуктов питания и пищевых добавок. Кроме того, указанная на упаковке дата даёт покупателю неполную информацию о сроке годности печенья, так как она может означать или дату изготовления или срок, до которого продукт пригоден для употребления. Поэтому на упаковке должно быть написано либо «срок годности три месяца», либо «употреблять до , например, 10 мая».



Задача № 4

- 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?



Ответ

- Если потребитель приобрёл товар, не обладающий необходимыми ему свойствами в результате предоставления ему недостоверной информации, он вправе в соответствии со статьями 12 пункт 2, 18 пункты 1 – 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» расторгнуть договор и потребовать возмещения причинённых ему убытков (например, расходы на экспертизу).



Задача № 5

- 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?

Ответ

- Статья № 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом товара (предприятием, выполняющим его функции) в течение 45 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем. В этой же статье в пункте 2 указано, что по предъявлению соответствующего требования потребителю обязаны немедленно предоставить на время ремонта аналогичный товар за свой счёт с доставкой. Статья 23 пункт 1 этого Закона устанавливает, что за каждый день просрочки выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара (как и его замене), а также о предоставлении на время ремонта аналогичного товара продавец (предприятие, выполняющее его функции) выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента стоимости товара



Задача № 6

- 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 мышь?

Ответ

- Согласно пункту 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право потребовать от продавца на время ремонта другую клавиатуру.
- Закон обязывает продавца предоставить временную клавиатуру по первому требованию в течение трёх дней. То есть недостаточно просто сдать клавиатуру в ремонт – нужно чтобы вы именно потребовали в устной или письменной форме безвозмездно предоставить покупателю такую же или похожую клавиатуру.
- Что же касается мышки, то если она не вышла из строя, но по каким-то причинам покупатель и её сдал в ремонт вместе с клавиатурой – стоит потребовать мышь обратно. Если же и мышь тоже сломалась или продавец отказался её возвращать без клавиатуры, то на неё полностью распространяются правила пункта 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» как и на клавиатуру.



Задача № 7

- Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала его выбор неудачным и с отрезом отправилась в магазин, чтобы заменить другой тканью, для неё 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?



Ответ

- В этой ситуации прав магазин, так как ткань, проданная на метраж не подлежит возврату. Это подтверждается перечнем товаров, которые не подлежат возврату. ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ. От 19. 01.1998г. Постановление Правительства N 55



Задача № 8

- 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?



Ответ

- В соответствии со статьёй 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» клиент имеет право потребовать исправления недостатков, но сроки при этом установить не может. В соответствии с пунктом 2 статьи 31 устранение недостатков должно быть произведено в срок, установленный договором, либо в течение 20 дней. Если недостатки работы были обнаружены в ходе её выполнения (а не после), клиент имеет право в соответствии с пунктом 1 статьи 31 самостоятельно назначить срок устранения недостатков.



Задача № 9

- 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. 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?

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.

Задача № 10

- 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?



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.



Задача № 11

- 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.



Задача № 12

- 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.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ: СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

- **вводная** часть («шапка»): наименование суда, лиц, участвующих в деле, их адреса, банковские реквизиты, контактные телефоны, электронные адреса;
- **описательная** часть: обстоятельства дела (хронологически), ссылка на доказательства;
- **мотивировочная** часть: ссылка на акты законодательства + расчет.
- **резольютивная** («просительная») часть: точное обозначение исковых требований.

В конце - **перечень приложений, иные сведения, подпись истца или представителя истца.**



ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о защите прав потребителей и о взыскании морального вреда

"__" _____ 200__ г. я приобрел в магазине _____ товар
_____ за _____ руб.

Данный факт подтверждается чеком и товарным чеком от "__" _____ 200__ г.

После того, как я пришел домой и проверил товар, в нем были обнаружены следующие неисправности: _____.

Поскольку дефекты купленного товара обнаружены в период гарантийного срока, я обратился в магазин с просьбой или заменить данный товар, имеющий существенные недостатки, на товар той же марки, модели, или забрать испорченный товар и вернуть мне деньги. Однако магазин дал отрицательный ответ (отказался заменить бракованный товар или забрать товар и вернуть деньги), не объяснив причины.

Считаю, что действиями сотрудников магазина мне причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях, которые были причинены мне из-за грубого обращения сотрудников магазина.

За проведение экспертизы мной было уплачено _____ руб., что подтверждается чеком N _____ от "__" _____ 200__ г.

На основании Закона РФ "О защите прав потребителей"

ПРОШУ:

1. Взыскать с ответчика моральный вред в сумме _____ руб.

Приложения:

1. Товарный чек магазина.
2. Копия документа, свидетельствующего об оплате экспертизы.
3. Копия искового заявления.
4. Справка мастерской гарантийного ремонта.

"__" _____ 200__ г.

Подпись

Судьба Совет

```
graph TD; A[В какой суд может обратиться потребитель?] --> B[по собственному месту жительства]; A --> C[по месту нахождения организации]; A --> D[по месту заключения или исполнения договора];
```

В какой суд может обратиться потребитель?

по собственному
месту
жительства

по месту
нахождения
организации

по месту
заключения
или исполнения
договора

Структурные подразделения в администрациях районов (городских округов)

консультации по телефону, на приеме, оказание помощи в составлении претензий исковых заявлений

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

консультации по телефону, на приеме, проверки по заявлениям и жалобам

Общественные организации по защите прав потребителей

консультации, помощь в составлении искового заявления, защита в суде, независимая экспертиза

Потребитель

Адвокатская контора

юристы разъяснят права, составят документы, будут представлять ваши интересы в суде

Суд

В суд можно обратиться: по месту жительства, по месту нахождения ответчика

можете потребовать полного возмещения убытков, неустойки, компенсации морального вреда

Экспертные организации

проведение экспертизы качества товаров, работ, услуг

Спасибо за внимание!

