Разъяснение некоторых статей ФЗ «О защите прав потребителей»

Согласно ст. 4 ФЗ «О защите прав потребителей», продавец обязан предоставлять потребителю товар, качество которого соответствует договору. Договор купли-продажи товара считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового (товарного) чека или иного документа подтверждающего оплату товара. Если в договоре не обозначены условия свидетельствующие о качестве, то передаваемый товар должен соответствовать обычно предъявляемым нормам и быть пригодным для эксплуатации в целях, предназначенных для использования данного вида товара. Также следует учитывать, что если продавец при заключении договора был уведомлен потребителем о конкретных целях, в связи с которыми он приобретает товар, то продавец обязан предоставить ему именно тот товар, который будет соответствовать целям его использования.

Например, если потребитель сообщил продавцу о желании приобрести мобильный телефон с возможностью использования определенных функций, то обязанностью продавца является предоставление покупателю именно тех телефонов, которые поддерживают данные функции, а не иных.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, если приобретенный им товар не подошел ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Такой товар подлежит обмену в течение 14 суток, не считая дня его покупки.

Обмен может быть осуществлен только если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный (кассовый чек) либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека (кассового чека) либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Например, если потребителя по каким-либо причинам не устроили купленные им наручные часы, то в течение 14 суток он вправе обменять их на аналогичные при условии что сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы часов.

При обнаружении потребителем недостатков в товаре, которые не были оговорены продавцом, он вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Следует помнить, что отсутствие у потребителя кассового чека, договора или иного документа подтверждающего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Например, если при совершении покупки чайника, потребителем был обнаружен дефект ручки, что делает невозможным целевое использование данного товара, то покупатель вправе обменять данный товар на качественный, или потребовать возврата денежных средств оплаченных за товар.

В соответствии со ст. 24 ФЗ «О защите прав потребителей», не производится перерасчет цены товара в случае, если происходит замена товара ненадлежащего качества на товар такой же марки (модели, артикула). При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены.

Потребитель имеет право обратиться в суд с требованием возмещения морального вреда причиненного ему вследствие нарушения продавцом законных прав потребителя. Размер компенсации морального вреда может быть определен только судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Право на компенсацию возникает при наличии двух условий: во-первых, нарушение прав потребителя, предусмотренных законодательством; во-вторых, вина продавца в нарушении этих прав.