

Законодатель, понимая уязвимое положение покупателя, предусмотрел ряд норм, защищающих его права и изложенных непосредственно в Законе «О защите прав потребителей». В нем урегулированы отношения по поводу купли-продажи товаров и услуг и определены основные правила сторон. Данный нормативно-правовой акт должен обеспечивать приобретателю продукт или сервис соответствующего качества, безопасного для жизни и здоровья. Любое изделие или услуга должны соответствовать параметрам своего назначения и принятым стандартам. Дефекты товара являются достаточным основанием для его возврата и требования возмещения убытков, возникших вследствие его покупки. Если убытки не будут возмещены в добровольном порядке, то потребитель сможет в будущем требовать от недобросовестного предпринимателя неустойку. Идентичная история и с договором об оказании услуг, если, работы выполнены с недостатками.

Возможны иные варианты развития событий: замена бракованной позиции на идентичную, но хорошего качества, устранение продавцом недостатков или снижение покупной цены продукта.

Вернуть или обменять можно и покупку надлежащего качества. Сделать это необходимо в течение 14 дней после приобретения, однако внешний вид изделия должен соответствовать первоначальным характеристикам, оно не должно потерять свои эксплуатационные свойства, проще говоря, на нем не должно быть следов носки. Исключения будут составлять предметы личной гигиены, ювелирные украшения, парфюмерия и косметика, растения, животные и так далее. Данный перечень невозвратных товаров является исчерпывающим.

Потребитель вправе знать информацию об изготовителе товарной позиции, ее потребительских параметрах, условиях хранения и применения, гарантийных сроках, сроках годности и порядке эффективного использования. Все сведения должны предоставляться в доступном виде.

Безусловно, товарный и кассовый чек являются документами, подтверждающими покупки, но их отсутствие не будет служить основанием для отказа в требованиях покупателя. Закон не запрещает использовать и свидетельские показания, подтверждающие заключение договора купли-продажи.

В случае нарушения продавцом прав потребителя, он будет нести ответственности согласно договору и действующему законодательству. Судебный процесс повлечет для предпринимателей дополнительные затраты в виде пеней, штрафа в размере 50% присужденной суммы и морального ущерба.

Но лучше выбрать наименее энергозатратный путь. Если ваши права были нарушены, можете смело обращаться в Роспотребнадзор, данной организацией также проводится личный прием граждан, и работает круглосуточная горячая линия.

Алсу КУРМАКАЕВА