Автор: Administrator
07.11.2012 05:40

Защита прав потребителя…

Здравствуйте! У меня такая ситуация. Я купила пальто, заведомо зная, что там пятнышко. Продавец порекомендовала просто застирать его. Когда я дома проделала эту манипуляцию, то заметила что появились желтые разводы (а пальто белое). После чего я решила проверить маркировку. Оказалось, что пальто вообще не должно соприкасаться с водой и ему рекомендована только химчистка. На следующий день я отнесла в химчистку, но пятна/разводы не отошли. Я поехала в этот магазин, чтобы взять необходимые данные о владельце магазина и посмотреть документы, чтобы через суд попытаться вернуть деньги хотя бы за моральный ущерб. Дело в том, что пальто я купила себе на день рождения и из-за всей этой истории настроение было испорчено и все эти дни, пока пальто было в химчистке, я себе места не находила..
Чек в день покупки мне не дали (кассового аппарата нет), уголка потребителя с книгой жалоб и контактами контролирующих организаций тоже нет. А когда я приехала туда, то никаких уставных документов для составления заявления/жалобы мне не дали, сказав, что «все у хозяйки» и что «она будет завтра»....

Мария, marysa_t@mail.ru

Уважаемая Мария!

В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся

недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. Данная доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Согласно ст. 12 данного Закона продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1-4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

В указанном Вами случае продавец предупредил о наличии недостатка товара. Кроме того, на пальто имелась маркировка о запрете стирки данного товара.

Для обоснованности претензии Вам необходимо доказать, во-первых, что продавец дал неправильную консультацию по недостатку товара, во-вторых, что при покупке не было возможности проверить маркировку товара, в-третьих, что желтые разводы явились следствием стирки или химчистки. Для этого, пунктом 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В силу п. 5 ст. 18 указанного Закона 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 качестве таких доказательств в судебной практике могут быть использованы, например, свидетельские показания или аудиозаписи.

Согласно ст. 9 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель , продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

При отсутствии такой информации в торговой точке либо отказе в ее предоставлении можно обратится с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Омской области

С уважением

адвокат Юридической фирмы «Лекс»,

Сергей Дмитриев.

тел.: 51-00-59