

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают жалобы потребителей на нарушение их прав при продаже товаров по образцам. Так, например, потребитель не дождавшись в срок, оговоренный в устной форме, приобрел другую мебель и потребовал возврата уплаченной суммы. Однако продавец при возврате денег удержал с потребителя 9 тысяч рублей, мотивируя тем, что понес расходы на указанную сумму. В другом случае потребителю был доставлен мебельный гарнитур другого цвета. По этому поводу разъясняем.

В последнее время продажа товаров по образцам становится все популярней у потребителей. В основном, таким образом реализуется крупногабаритная бытовая техника, мебель. Этот способ продаж удобен и для потребителей и для продавцов, так как, при заказе, например, мебельного гарнитура есть возможность согласовать цвет фасада из имеющихся у продавца вариантов, выбрать необходимую комплектность мебели, фурнитуру, образцы тканей или отделочных материалов,

Отношения, вытекающие из договора купли-продажи по образцам, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее - Закон), Правилами продажи товаров по образцам, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 №918.

При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

Продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и реализуемых товарах в месте продажи товаров в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Информация о товарах должна содержать:

наименование товара его основные потребительские свойства, правила и условия эффективного и безопасного использования, сведения об изготовителе товара и гарантийном сроке, если он установлен. Для импортных товаров данная информация должна быть представлена на русском языке.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Закон обязывает продавца заключить договор в простой письменной форме.

При заключении договора в нем должно быть обязательно указано:

наименование и место нахождения продавца, фамилия, имя, отчество покупателя и

адрес, по которому следует доставить товар;

наименование товара, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

**срок исполнения договора;**

обязательства продавца и покупателя.

После внесения частичной либо полной предоплаты и выдачи потребителю платежного документа договор купли-продажи считается заключенным.

**Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.** Отказ от исполнения договора необходимо оформить письменным уведомлением.

Продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу, качество которого соответствует информации, представленной покупателю при заключении договора, в сроки, установленные в договоре.

Одновременно с товаром необходимо также передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и другие).

Покупатель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков;

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены товара;

отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В случае просрочки продавцом исполнения обязательства по передаче предварительно оплаченного товара потребитель имеет право требовать возврата уплаченной денежной суммы и дополнительно законной **неустойки в размере 0,5 % суммы предоплаты за каждый день просрочки.**

Большинство нарушений прав потребителей происходит в случаях, когда конкретный срок передачи товара не указан в договоре или в документах, подтверждающих факт заключения договора.

Довольно часто конфликты возникают в связи с тем, что доставленный потребителю товар не соответствует образцу. Например, заказан кухонный гарнитур с цветом фасада «орех», при этом в момент заключения договора в качестве образца фигурировал светлый оттенок ореха, а доставленный товар имеет цвет темного ореха. Поскольку существует до 20 оттенков того или иного цвета, необходимо в момент заключения договора как можно более детально оговаривать этот момент, или, например, фиксировать цвет образца фотокамерой. В последующем в случае спора это может быть использовано в качестве доказательства.

Закон не обязывает потребителя соблюдать претензионный порядок в случае нарушения его прав. Однако в интересах потребителя стоит подать письменную претензию, так как при обращении с исковым заявлением в суд, это будет служить доказательством отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке.

При покупке мебели по образцам - необходимо внимательно ознакомиться с содержанием договора об оказании услуг. Проверить кассовые чеки или иные документы, подтверждающие факт покупки. При получении заказа, прежде чем

подписать акт приема-передачи мебели, необходимо ознакомиться, хотя бы визуально, с тем, что же Вам привезли. Если чего-то не хватает или заказ исполнен ненадлежащим образом, обязательно отразить это в акте приема-передачи выполненных работ. Потребовать техническую документацию и инструкцию по эксплуатации.

В любом случае потребитель имеет право на судебную защиту. В соответствии с п. 3 ст.17 Закона **при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.**

Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.