

Что проверяет защита прав потребителей?



Заключение сделки купли-продажи подразумевает не только согласие обеих сторон с ее условиями, но и соблюдение элементарных норм вежливости. Однако на деле часто случается, что один из контрагентов ведет себя неподобающим образом: грубо, нагло или просто не в соответствии с законом. В этом случае другая сторона может обратиться за поддержкой в общество защиты прав потребителей.

Назначение таких обществ, как следует из названия, – следить за соблюдением положений Закона о защите прав потребителей и прочих нормативных актов. Если общество выявит какие-либо нарушения, оно вправе прибегать к предусмотренным законодателем мерам, призванным восстановить справедливость.

Что проверяет общество по защите законодательно установленных прав покупателей?

Как покупателю (клиенту), так и продавцу следует знать, какими именно правами они обладают, чтобы при необходимости защитить свою позицию в споре как с противной стороной, так и со сторонними организациями.

В частности, если речь идет об общественных организациях, берущих на себя функции проверки качества торговли, продавец должен понимать, чего именно такие организации делать не могут.

Как следует из статьи 45 Закона о защите прав потребителей, проводить проверки такие организации в самом деле имеют право.

Тем не менее, если вы столкнулись с угрозой представителя общества по защите прав потребителей наложить административный штраф или другой вид наказания, не переживайте: этого права упомянутый закон им не дает.

Кроме того, члены упомянутых организаций не вправе приходить куда угодно и делать все, что посчитают нужным: вы можете отказаться от общения с ними, если они не предъявят документов, а круг их полномочий ограничивается именно защитой прав клиентов.

В частности, представитель общества по защите прав потребителей не имеет права устраивать контрольное взвешивание: как следует из пункта 1.7 «Порядка осуществления государственного метрологического надзора за количеством товаров, отчуждаемых при совершении торговых операций», содержащегося в Постановлении Госстандарта России №8 от 08.02.1994 г., упомянутая процедура, хотя и может быть инициирована кем-либо из потребителей или любой другой организацией, связанной с защитой их прав, может проводиться исключительно в присутствии уполномоченного метролога.

Проще говоря, представитель общества защиты прав потребителей может только направить просьбу о проведении поверки весов или иного используемого для определения веса оборудования, но не проводить ее самостоятельно. Если рядом нет метролога, полномочия члена упомянутого общества ничем не отличаются от прав рядового потребителя.

Резюмируя вышесказанное, вы можете игнорировать следующие угрозы представителя общества по защите прав потребителей или любой аналогичной негосударственной организации:

- возбудить административное дело в связи с выявленными нарушениями, а также осуществить какой-либо вид административного (тем более уголовного) взыскания, в том числе наложить штраф;
- провести контрольную проверку используемого для

взвешивания оборудования и, в случае его несоответствия установленным нормам, возбудить дело об административном правонарушении.

Не бойтесь: если представитель общества ведет себя не в соответствии с установленными законом нормами, правда на вашей стороне.

Разумеется, это не дает вам оснований не исполнять возложенные на вас обязательства, однако и паниковать смысла нет: даже если в ходе незаконной проверки будут выявлены нарушения с вашей стороны, такие доказательства не могут быть использованы в ходе судебных разбирательств.

В отличие от различных ведомств и служб, встроенных в государственную систему, общества по защите прав потребителей никак не ограничены в сроках и периодичности проведения проверок качества обслуживания клиентов и прочих аспектов торговли.

Следовательно, проверка может быть проведена, по усмотрению членов подобных обществ, в любое время. Как показывает практика, наиболее часто такие мероприятия проводятся после жалобы покупателей (клиентов); однако могут они быть инициированы и самими представителями обществ по защите прав потребителей.

Никогда не теряйте присутствия духа: сколько бы ошибок как предприниматель вы не допустили, нельзя исключать и процессуальных нарушений со стороны организаторов очередной внеплановой проверки, нивелирующих обнаруженные недочеты.

Кроме того, и сами представители обществ по защите прав потребителей далеко не всегда представляют, что они имеют право делать и чего не имеют.

Главное – сохранять хорошее расположение духа и, несмотря ни на что, поддерживать вежливый стиль общения: не стоит ругаться, чрезмерно воодушевленно спорить, вступать в

конфликты с проверяющими.

Придерживайтесь следующего плана действий:

- попросите проверяющее лицо назваться и предоставить документ, удостоверяющий личность (в данном случае достаточно служебного удостоверения);
- запишите для себя название, а также телефон и почтовый адрес представляемой им организации. Это особенно важно, если учитывать привычку производящих проверку лиц составлять все документы в единственном экземпляре: поскольку с некоторой вероятностью вы не получите от представителя общества по защите прав потребителей второй экземпляр протокола, у вас хотя бы останутся зафиксированные контактные данные общества, которое в дальнейшем и выдаст вам копию бумаги);
- потребуйте показать вам оригинал (или копию) приказа о проведении проверки и проверьте, совпадает ли указанное в нем имя уполномоченного лица с именем явившегося к вам проверяющего (вы имеете на это право в соответствии со статьей 73 Закона о защите прав потребителей, а также с упомянутым выше «Регламентом»);
- вы можете также отказать проверяющему в допуске, если приказ/распоряжение не подписан руководителем соответствующего органа или истек срок проверки (он составляет 30 дней, а при особой необходимости может быть продлен еще на такой же срок).