

Порядок и способы защиты прав потребителей



В настоящее время каждый человек является потребителем и практически каждый день приобретает те или иные товары для своего личного пользования. Приобретая товары, человек рассчитывает, что они будут надлежащего качества. К сожалению, подобное ожидание не всегда оправдывается и время от времени потребитель приобретает плохой, некачественный или бракованный товар.

В таких случаях покупателю следует обращаться к нормативно-правовой базе, а говоря точнее, к методам защиты прав потребителей. Они регулируют подобные ситуации и защищают покупателя от покупок некачественных товаров. Сейчас разберемся, как правильно поступать в случаях приобретения некачественных товаров, а также какие нюансы следует знать и учитывать в данном вопросе.

Какими способами можно защитить права покупателя, установленные законом?

Законодательство предусматривает множество способов защиты прав потребителей. Также важно заметить, что в этом вопросе закон практически всегда на стороне потребителя и не стоит бояться стоять на своем до самого конца. Таким концом часто бывает обращение в суд. Это крайняя мера, которая применяется в случаях, когда продавец не хочет удовлетворить все законные требования человека, купившего некачественный товар.

Правоотношения, возникающие между продавцом и покупателем, регулируются Гражданским кодексом РФ, а также законом «О

защите прав потребителей». Именно последним законом регулируются все права потребителя не только на приобретения качественной, но и безопасной для жизни и здоровья продукции. В этом законе описано и то, что покупатель обязан получить информацию относительно приобретаемого товара, его изготовителя, продавца и прочее. Говоря в общем, данный закон защищает права и интересы конечного потребителя, а также полностью их регулирует.

В настоящий момент, как показывает судебная практика, успешно реализуется самозащита прав, возмещение морального вреда, убытков, взыскание неустоек, возврат товара, а также полное прекращение правоотношений между продающей и покупающей стороной.

Главной особенностью защиты прав потребителей является то, что в каждой конкретной ситуации может использоваться не только один способ, а сразу несколько.

Допустим, человек, обратившийся в суд с требованием полного расторжения договора купли-продажи и возврата денежной суммы, вправе требовать возмещение морального ущерба. На практике, в большинстве случаев удовлетворяются все требования потребителя, если они действительно обоснованы.

В Законе «О защите прав потребителей» четко указано, что досудебный порядок является обязательным условием. То есть получается, что изначально продавец и покупатель должны попробовать самостоятельно решить возникший конфликт. Только в случае если они не пришли к единому решению или это решение не удовлетворяет стороны, они должны обращаться в судебные органы.

Тем не менее, в пункте 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» сказано немного другое. До подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров

предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Федерального закона от 07.07.2003 года № 126-ФЗ «О связи»), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (пункт 1 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации). Таким образом, несоблюдение данного правила может являться веским обстоятельством для подачи искового заявления.

И все же в случае, когда в добровольном порядке потребитель не добился справедливости, а в суде его требования удовлетворили, продавца (изготовитель) ожидают дополнительные санкции. Такими санкциями является денежный штраф, который составляет 50% от суммы, присужденной в сторону покупателя. Подробную информацию можно найти в статье 13 Закона «О защите прав потребителей». Но это не означает, что продавец беспрекословно должен выполнять все требования.

Таким образом, может получиться достаточно странная ситуация. Допустим, произошло ДТП по ОСАГО, но при этом пострадавший не выдвигал требований в досудебном порядке о возмещении какой-то конкретной суммы или покрытия убытков. С одной стороны никаких требований нет и штрафов быть не должно. Но вот в судебном порядке все выглядит немного иначе. Чаще всего суд не только заставляет выплачивать убытки, но и выписывает штраф, за несвоевременную выплату всей суммы по полису. Исходя из этого можно сделать вывод, что каждая конкретная ситуация является особенной и следует детально подходить к данному вопросу. Для того чтобы не остаться в проигрыше, лучше всего проконсультироваться с юристом по конкретному делу.

В статье 17 Закона «О защите прав потребителей» четко указано, что человек, подающий судебный иск по вопросу нарушения прав потребителей полностью освобождается от государственной пошлины. Это означает, что судебные органы не имеют права требовать уплаты каких-либо квитанций.

В данной статье также сказано, что истец может подавать заявление в следующие суды, на свое усмотрение:

- По месту нахождения организации, у которой был приобретен некачественный товар.
- По месту заключения договора купли-продажи. Это может быть магазин, завод или любой другой адрес расположения юридического лица.
- Также одним из самых удобных вариантов является обращение в суд по месту проживания истца. То есть по месту, где он прописан в данный момент.

Исходя из этого, делаем вывод, что именно покупатель выбирает, где будет рассматриваться его иск. Единственным нюансом в данном обращении является то, какой судья будет рассматривать конкретное дело, мировой или федеральный. Обращаться к тому или иному судье следует не по усмотрению, а по размеру (денежному) подаваемого иска. Чтобы детально разобраться с данным вопросом, следует обратиться к статье 23 Гражданского кодекса РФ.

Подводя итог, следует сказать, что не стоит бояться отстаивать свои законные права в тех или иных вопросах, касающихся защиты прав потребителей. И все же настоятельно рекомендуется хорошо подготовиться и ознакомиться не только с законодательными актами, а и с похожими делами, которые рассматривались недавно. Если такой возможности нет, то следует обратиться за помощью к квалифицированному юристу.