

Судебная практика по защите прав потребителей



Каждый потребитель, который приобретает различные товары и услуги, обязан быть ознакомлен со своими законными правами. Данные знания обязательно пригодятся в случаях, когда человек приобретает некачественный товар, или товар имеющий брак. Далеко не всегда брак можно заметить при покупке, чаще всего он проявляется уже во время непосредственного пользования товаром.

Знание своих законных прав позволят потребителю без лишних затрат усилий и нервов решить данный вопрос. Как показывает практика, в случаях грамотно обращения к продавцу с претензиями, он практически всегда идет навстречу. Дело в том, что большинство продавцом не хотят доводить дело до судебных разбирательств. Основная причина кроется в том, что подавляющее большинство судебных разбирательств заканчиваются не в сторону продавца. А это означает, что ему не только придется выполнить обязательства перед покупателем, но еще и заплатить разного рода штрафы, за продажу некачественного товара.

И все же временами споры доходят до суда. В подобном случае потребитель должен быть готовым отстаивать и доказывать свою точку зрения. Подобные слушания редко проходят быстро, чаще всего такие процессы затягиваются, но это не значит, что следует отступить.

Результат судебного заседания по вопросу установления прав

покупателя продукции

Для того чтобы более детально разобраться в процессах судебных заседаний, следует рассмотреть несколько конкретных ситуаций.

Ситуация №1

В соответствии с решением Калининского суда, расположенного в городе Санкт-Петербург от 25 июня 2017 года, по делу №3-3318/2017 было принято решение удовлетворить требования истца Управления к индивидуальному предпринимателю Х.

В процессе рассмотрения дела судебными органами было установлено, что ответчик, в процессе розничной торговли по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Ленина дом 45 не обеспечил соблюдение Правил продажи отдельных видов товара, которые установлены Постановлением Правительства от 10 января 1998 года. В ходе проведения мероприятий по проверке был обнаружен ряд нарушений, который подтверждает факт нарушения.

На основании установленных судом обстоятельств было вынесено следующее решение. Предприниматель Х обязан довести до потребителя все сведения относительно наименования органа, который зарегистрировал данное предприятие. Также продавец обязан предъявить покупателю список товаров и установленные цены на них. Все ценники и документы обязательно должны быть оформлены согласно действующему законодательству. Также продавец обязан указать ценники, как за партию товара, так и за одну единицу предлагаемой продукции.

Ситуация №2

Саратовское региональное общественное учреждение «Комитет по защите прав потребителей», в интересах широкого круга лиц потребителей обращается в суд с иском к организации «Х».

В данном обращении комитет просит признать противоправными действия ответчика по реализации своего товарного ряда в магазине, в связи с истекшим сроком давности на него.

В ходе расследования было выявлено, что юридическим адресом организации ответчика является город Санкт-Петербург. Это официально подтверждено выпиской из Росреестра. Также у ответчика есть еще два филиала в городе Белгород и Орел.

В связи с выявленными обстоятельствами суд обязан передать дело на рассмотрение в компетентный суд города Санкт-Петербург, где была зарегистрирована организация ответчика.

Теперь рассмотрим пример ситуации, когда приобретались не товары, а услуги.

Пример

Общество привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, за нарушение Обществом законодательства о защите прав потребителей, а именно: пункт 1 статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; пункты 12, 14 Постановления Правительства РФ от 17.11.2001 №795 «Об утверждении правил оказания услуг автостоянок».

В частности ответчик включал в договор условия, который противоречат закону и ущемляют права потребителя. В договоре указаны пункты, которые не соответствуют нормам и правилам, прописанным в законе «О защите прав потребителей». В частности, в договоре указывался раздел о том, что при потере парковочного талона (пропуска), потребитель обязан оплатить штраф, в размере 1000 рублей, а также приобрести новый талон.

Арбитражный суд города Москвы, в процессе рассмотрения иска Общества, постановление Управления было признано законом. Таким образом, истцу отказано в удовлетворении заявленных требований.

Несмотря на указанные выше примеры, следует отметить, что различные суды всегда находятся на стороне потребителя и стараются по максимуму удовлетворить его требования. С другой стороны данный закон считается практически не действенным и на это есть сразу несколько весомых причин.

- Подавляющее большинство потребителей, не знает своих прав, как следствие не предоставляет необходимую документацию для суда. Часто выбрасываются товарные чеки, гарантийные талоны и прочие необходимые документы. Впоследствии, суд не может опираться на документы и реальные факты, ведь из доказательств остаются только слова истца. Для суда подобные доводы не являются серьезными. Поэтому в подобных случаях чаще всего иск не удовлетворяют, и дело выигрывает продавец.
- Второй веской причиной является желание клиента вернуть денежные средства или товар с получением прибыли. Точнее говоря, покупатель придумывает какой-либо недостаток, который не является веской причиной и пытается вернуть свои деньги, да еще и просить возмещение морального ущерба. На практике такие случаи составляют почти 20% от всех исковых заявлений по вопросу защиты прав потребителей.

Многим странам известны случаи, когда люди пытались заработать на подаче исковых заявлений. К примеру, было несколько резонансных случаев, когда купленных домашних животных сушили в микроволновых печах или духовках, ссылаясь на то, что в договоре купли-продажи не было написано, что это запрещено. Как следствие потребители таким зверским способом отстаивали огромные денежные суммы. Теперь же во всем мире, как и в России, был принят ряд законов, которые контролирует подобные случаи.

Для того чтобы Закон «О защите прав потребителей» не тормозил развитие предпринимательства в стране, в случаях, когда потребитель ставит целью заработок, суды принимают сторону потребителя. Но все же, часто решения по спорным делам могут приниматься не настолько на основе законодательства, как на основе других похожих судебных решений. С одной стороны, это в разы упрощает процесс, но с другой, одинаковые дела всегда могут рассматриваться не совсем объективно.