

Защита прав потребителей

навязывание услуг



Часто случается, что помимо услуг или товаров, за которые конечный потребитель готов (и изначально собирался) заплатить, ему навязывают дополнительные опции; это выгодно для продавца, так как в большинстве случаев его обязательства по этим условиям ничтожны, и крайне невыгодно для потребителя, от которого требуется заплатить деньги за несущественные, в целом, удобства, которыми он, возможно, в дальнейшем и не воспользуется. Например, бывает, что при покупке какой-либо сложной техники, на ее приобретение предлагаются скидки, но при этом ставится условие о непременно приобретении в комплекте программного обеспечения, зачастую абсолютно потребителю не нужного.

Другой пример: клиент берет кредит, в стоимость которого, помимо обязательных процентов, включены различные варианты страховки – от потери работы до случаев утраты здоровья.

И большинство граждан Российской Федерации, не имея представления о своих правах, соглашаются на заведомо несправедливые предлагаемые продавцами или кредитными организациями условия – или в погоне за несущественной на деле прибылью, или от страха не получить необходимые в данных обстоятельствах деньги.

Выходом в таких ситуациях будет тщательное изучение Закона о защите прав потребителей и неукоснительное следование его положениям.

Какие права имеет потребитель,

которому навязывают покупку услуги?

Как следует из статьи 16 Закона о защите прав потребителей, продавец не должен навязывать клиенту (покупателю) ненужные ему и не относящиеся непосредственно к предмету сделки купли-продажи товары или услуги.

Если договор все же был заключен на таких условиях, он, по требованию потребителя, будет признан ничтожным и расторгнут, а понесенные клиентами убытки будут возмещены в полном объеме.

Поэтому, если вы считаете, что вам навязывают или уже навязали ненужные товары или услуги, смело ссылайтесь на приведенное выше положение Закона о защите прав потребителей.

Кроме того, если договор купли-продажи или на оказание услуг еще не подписан, вы, ссылаясь на ту же статью вышеупомянутого закона, можете требовать убрать из него не соответствующие законодательству пункты.

Следует перечислить основные, неотъемлемые возможности приобретателя (клиента):

- выбирать товар в соответствии со своими предпочтениями;
- не зависеть от давления в любом виде со стороны продавца (производителя);
- получить возмещение всех расходов, возникших в результате заключения несправедливой сделки.

Тем не менее, доказать, что приобретенные вами дополнительные товары или услуги были вам именно навязаны, крайне сложно.

Если вы ощущаете потребность в защите своих потребительских прав, обратитесь за помощью в соответствующую организацию – Роспотребнадзор или какие-либо общественные объединения, а также органы местного самоуправления.

Чтобы не тратить, зря время и нервы, следуйте простому алгоритму, представленному ниже:

- попробуйте вежливо отказаться от навязываемых опций, в том числе ссылаясь на статью 16 Закона о защите прав потребителей;
- пожалуйте на неправомерные действия продавца его непосредственному начальству;
- если вас не услышали и там, оформите жалобы в письменном виде; по желанию можете параллельно обратиться в отделение Роспотребнадзора.

В заявлении следует обстоятельно описать возникшую ситуацию и, по возможности, предоставить доказательства навязывания вам изделия и/или услуги – это могут быть какие-либо письменные свидетельства, а также объекты фото- и видеосъемки.

Можете, по желанию, подать заявления в суд и прокуратуру: это будет стимулировать продавца исправить совершенную им (или его представителем) ошибку.

Следует уведомить продавца о том, что он будет нести ответственность за навязывание в соответствии с действующим законодательством – от уплаты штрафа до возбуждения административного производства по делу.

Если продавец в ответ на вашу жалобу сам собирается подать исковое заявление, лучше всего будет воспользоваться услугами грамотного юриста с большим опытом: это поможет не только сберечь время, но и обезопасит вас с правовой точки зрения.

Посмотрите образцы подаваемых вами заявлений в сети Интернет, чтобы не возникало необходимости переписывать документы по нескольку раз.

В большинстве случаев продавец несет административную ответственность за навязывание услуги. Однако возможны и крайние обстоятельства, в которых можно говорить уже не столько о навязывании, сколько о прямом вымогательстве. И тут в дело вступает уже не Кодекс об административных правонарушениях, а Уголовный кодекс. Разумеется, факт вымогательства также должен быть доказан в судебном порядке.

Штрафы за навязывание услуги бывают следующими:

- для должностных лиц – около 2000 рублей;
- для юридических лиц – порядка 20000 рублей.

Кроме того, вам будет выплачена компенсация морального вреда в определенном судом размере.

Штрафы, как и решение о необходимости выплатить компенсацию, продавец будет платить только после того, как вы выиграли судебный процесс.

Следовательно, вам понадобится продумать линию своего поведения, разработать доказательную базу, а также собрать пакет документов, необходимых для обращения в суд. Для этого лучше всего будет сразу прибегнуть к помощи специалиста с большим опытом положительного решения вопросов, аналогичных вашему.