Правоотношения, регулируемые законом. Субъекты правоотношений

Правила защиты интересов российского покупателя четко прописаны в Законе о защите прав потребителей № 2300-1 от 07.02.1992 года (сокращенно- ЗПП). Он регламентирует правовые отношения сторон, складывающиеся в результате реализации продукции и услуг. Стоит сразу же отметить, что не все случаи купли- продажи подпадают под действие этого закона. Дело в том, что продавцом (исполнителем или изготовителем) по данному нормативному акту, является исключительно юрлицо либо ИП (Преамбула закона). Поэтому, если человек, допустим, купит товар на АВИТО у такого же гражданина, как и он сам, у знакомого либо у соседа, то правоотношения потребитель- продавец здесь не возникнут. Все претензии сторон друг к другу будут регулироваться нормами ГК РФ.

В то же время, потребителем всегда выступает исключительно физлицо, покупающее изделие или услуги для бытовых нужд и личного использования. Если же оно приобретает продукцию для ведения бизнеса, или покупателем станет юрлицо, то такие правоотношения также будут регулироваться ГК РФ. Эти нюансы всегда следует помнить прежде чем идти в суд и

требовать штраф с продавца по правилам ЗПП.

Краткий алгоритм защиты интересов рядовых потребителей

Здесь все достаточно просто. Выявив брак (или поняв, что изделие не подходит по каким-то критериям) покупатель должен обратиться в фирму (или к ИП), продавшему продукт или оказавшему услугу. В зависимости от ситуации он может потребовать поменять товар, устранить недостатки, вернуть деньги и так далее. Крупные компании, как правило, идут навстречу покупателю даже после устной просьбы. Кроме того, многие организации (особенно федерального уровня) имеют web-сайты, дающие возможность обменять товар, отказаться от него или выдвинуть свои требования в режиме онлайн.

Если товар имеет брак, то закон дает продавцу пятнадцать дней (в отношении сложного товара), чтобы выполнить требования потребителя. А когда продукт не устраивает человека по каким- либо критериям (масса, размеры, цвет, и так далее), то продавец обязан урегулировать спор за четырнадцать дней. Если, конечно, покупка не является качественным товаром, который нельзя обменять. Об этом мы более подробно поговорим чуть ниже.

При отказе организации обменять товар или возвратить деньги необходимо написать претензию и вручить ее под роспись представителю магазина (компании) или направить заказным письмом по почте на юрадрес фирмы. После получения продавцом претензии начинает свой отсчет срок, который дает закон для удовлетворения требований покупателя. Претензия пишется в свободной форме. Она должна содержать реквизиты продавца, данные потребителя, изложение ситуации, а также требования покупателя к продавцу. Претензия подписывается потребителем или его представителем. К ней прикладываются копии документов, подтверждающих правомерность требований.

При неполучении ответа в установленный промежуток времени или в случае, когда продавец не хочет удовлетворить требования- следует обращаться в суд. Для этого пишется исковое заявление. В нём покупатель (или его представитель) описывает ситуацию, суть своих требований, приводит доказательства и обосновывает позицию. К заявлению приобщаются копии документов: договор, чеки, инструкции по эксплуатации изделия, копия претензии и так далее. Госпошлина по таким делам не уплачивается (ст.17 ЗПП).

Покупатель может направить иск в суд по адресу продавца или по своему месту проживания. Закон предоставляет такую возможность. Необходимо помнить, что если сумма требований (без учета возможных штрафов и компенсации вреда) составляет менее 50 000 рублей, то такое дело рассматривается мировым судьей. А если стоимость покупки (или оказанных услуг) превышает данную сумму, то дело должен рассматривать суд общей юрисдикции.

Судебные санкции за нарушение прав потребителей

Они достаточно серьезные. Если суд установит правомерность требований заявителя, то он взыщет с нарушителя- продавца всю стоимость товара (услуг), штраф (в размере 50% от цены изделия), неустойку, компенсацию морального вреда, а также все затраты, понесенные потребителем в процессе защиты своих прав.  Конечно, судьи почти всегда уменьшает заявленные требования. Например, они снижают неустойку и размер заявленного морального ущерба. Но в итоге сумма все равно получается внушительная. Поэтому, продавцы в последние годы стараются всё-таки не доводить дело до суда и удовлетворяют претензии покупателя до начала первого заседания.