Поддержание высокой степени удовлетворенности потребителя – важнейшая задача для многих организаций. Достижение данной задачи возможно, в том числе и посредством внедрения в организации результативного и эффективного процесса управления претензиями.

Если претензия должным образом обработана, то это улучшает репутацию организации. Правильный процесс урегулирования спорных вопросов с потребителями является важной составляющей частью деятельности организации.

Мы живем в «потребительском обществе». Поэтому вопросы знания потребительского законодательства являются актуальными.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения, является **Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г..**

**Закон определяет обязанность продавца по реализации качественного товара потребителю.**

Понятие качества товара определено в ГОСТ Р 51303-99 Торговля. Термины и определения»

***Качество товара*** - это совокупность потребительских свойств товара. Слайд 2

Статья 4 Закона определяет несколько критериев качества товара:

1. Товар должны соответствовать требованиям договора.

2. Товар должен быть пригодным для тех целей, для которых такой товар обычно используется.

*Например,* потребитель приобрел тот или иной продукт питания, значит, он должен быть пригоден для употребления в пищу. Если потребитель приобретает мебель, то она должна отвечать требованиям по функциональному назначению.

3. Товар должны быть пригодны для использования в соответствии с теми целями, которые были поставлены покупателем перед продавцом в момент заключения договора.

*Например:* Покупатель поставил перед продавцом условие о том, что обувь должна быть пригодна для активного отдыха, для использования в горах. Продавец обязан подобрать потребителю именно такую обувь, чтобы она отвечала поставленным целям. Если после приобретения товара обнаружится, что этот товар не пригоден для использования в соответствии с поставленной целью, то потребитель вправе отказаться от такого товара.

4. Товар, купленный по образцу и (или) описанию должен соответствовать этому образцу (описанию).

*Например:* В магазине, покупатель увидел образец мягкой мебели, определенного цвета. Товар ему понравился, и он решил оформить покупку такой же мебели, такого же цвета, в договоре прописывается артикул и цвет мебели. Когда мебель была изготовлена, то при ее получении, потребитель обнаружил, что оттенок цвета отличался от образца, продавец пояснила, что на фабрике немного изменилась формула смешивания цветов и поэтому он отличается от представленного образца. Поэтому, качество товар не соответствует образцу.

5. Если законом установлены обязательные требования к товару то продавец обязан передать потребителю товар соответствующий этим требованиям.

*Например,* на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель (исполнитель) обязан установить срок годности, т.е. период, по истечении которого товар считается непригодным для использования. Или, законом определены условия хранения товара в магазине (например, при определенной температуре), то товар хранившейся не с учетом установленных требований будет признан некачественным.

Слайд 3

Право на безопасность товара регламентируется статьей 7 Закона РФ «О защите прав потребителей».

*Каким характеристикам по безопасности должен соответствовать товар?*

1. Безопасность товара должна быть обеспечена при хранении, транспортировки, использовании, утилизации.
2. Товар должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, не причинял вред имуществу потребителя.
3. Обязательные требования к безопасности товара устанавливаются законом.
4. Вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя подлежит возмещению.

**Безопасность товара** – это состояние товара в обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, при котором риск вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя ограничен допустимым уровнем. (ГОСТ Р 51303-99 Торговля. Термины и определения».

*Кто должен обеспечить безопасность товара, и в какие сроки?*

Изготовитель обязан обеспечить безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности товара.

Если срок службы не установлен, то безопасность обеспечивается в течение 10 лет со дня передачи товара.

Если необходимо соблюдать специальные правила, то изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар на этикетке, маркировке.

*Какими документами подтверждается безопасность товаров)?*

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям безопасности предоставляется в виде маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и (или) иным способом и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Слайд 4

В соответствии со п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, документами, подтверждающими соответствие товара, являются товарно-сопроводительные документы с указанием:

- номера, срока действия сертификата соответствия и органа, выдавшего сертификат;

- регистрационного номера, срока действия декларации соответствия и наименование лица, принявшего декларацию и органа, ее зарегистрировавшую.

Документы заверяются подписью и печатью поставщика или продавца с указанием адреса и телефона.

Согласно ч. 3 ст. 5 ТР ТС 021/2011 О безопасности пищевой продукции Пищевая продукция, находящаяся в обращении, в том числе продовольственное (пищевое) сырье, должна сопровождаться товаросопроводительной документацией, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции.

В соответствии с ст. 4 ТР ТС 021/2011 О безопасности пищевой продукции прослеживаемость возможность документарно (на бумажных и (или) электронных носителях) установить изготовителя и последующих собственников находящейся в обращении пищевой продукции, кроме конечного потребителя, а также место происхождения (производства, изготовления) пищевой продукции и (или) продовольственного (пищевого) сырья.

Таким образом, у продавца должны быть в наличии товарно-сопроводительная документация, обеспечивающая прослеживаемость, то есть представленные документы должны сопровождать товар при передаче его от изготовителя (импортера, поставщика) приобретателю, и обеспечивать возможность установить всех без исключения собственников пищевой продукции, не допуская сомнения в возможности наличия в цепочке изготовитель-посредник-продавец каких либо иных собственников этой продукции, не указанных в товаросопроводительных документов.

Указанная документация должна позволять установить происхождение (производства, изготовления) пищевой продукции или продовольственного сырья. При этом главной целью обеспечения прослеживаемости пищевой продукции, находящейся в обращении, является предотвращение незаконного оборота несоответствующей обязательным требованиям продукции.

Обращаю внимание, что риск наступления неблагоприятных последствий (в виде административной ответственности) в связи с неполучением от кого либо из участников оборота необходимой товарносопроводительной документации возлагается на то лицо, которое несмотря на невыполнение предыдущим продавцом этих же требований 021/2011, приобрело в собственность такую продукцию без соответствующих документов для дальнейшей ее реализации с целью осуществления предпринимательской деятельности.

Слайд 5

Данное правонарушение влечет ответственность по ст. 14.45 КоАП РФ в виде штрафа на должностных лиц в размере от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

Слайд 6

**Теперь давайте разберём, какие права имеет потребитель при обнаружении недостатков в товаре?**

В соответствии со ст. 18 Закона**потребитель, в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом) по своему выбору вправе потребовать**:

* замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
* замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
* соразмерного уменьшения покупной цены;
* незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* расторжение договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

По общему правилу, данные требования можно предъявить, если недостатки товара обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Слайд 7

В отношении технически сложного товара:

Потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара (более 45 дней);

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Слайд 8 9

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Утвержден

Постановлением Правительства

Российской Федерации

от 10 ноября 2011 г. N 924

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

Список изменяющих документов

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

**Слайд 11**

**Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в товаре?**

Необходимо обратиться к продавцу товара с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы требования по поводу недостатков товара. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить письмом (желательно с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

**Слайд 12**

**Как должен действовать продавец при получении претензии?**

С целью эффективного решения спорных ситуаций с потребителями необходимо учитывать следующие принципы:

**1. Возможность визуального доступа.**

Информация о месте и способе подачи претензии должна быть доведена до потребителя и персонала организации.

**2. Доступность.**

Порядок подачи и рассмотрения претензии должен быть прост, изложен на понятном языке. При необходимости нужно обеспечить помощь при подаче претензии.

**3. Быстрое реагирование на претензию.**

Информирование потребителя о подтверждении претензии. Необходимо рассматривать претензии со срочностью. Например, незамедлительно рассматривать претензии связанные с приобретением товар с истекшим сроком годности.

**4. Объективность.**

Каждую претензию следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубежденной форме. Обеспечить объективность к процессу рассмотрения претензий на каждой стадии рассмотрения, а также обеспечить объективность к персоналу.

**5. Издержки.**

Доступ к процессу работы с претензиями должен быть бесплатным для потребителя.

**6. Конфиденциальность.**

Личная информация должна быть защищена от несанкционированного доступа третьих лиц.

**7. Ориентация на потребителя.**

Организация должна быть открытой для обратной связи потребителя. Необходимо предпринимать необходимые действия по урегулированию спорных ситуаций.

**8. Ответственность.**

Необходимо довести до сведения персона ответственность за принятые решения.

**9. Постоянное улучшение.**

Необходимо постоянно улучшать процесс управления претензиями и качества продукции.

Слайд 13

**Рекомендации по созданию эффективного процесса управления претензиями внутри организации**

С целью создания эффективного процесса управления претензиями необходимо весь процесс разбить на несколько этапов:

**1. Обеспечение обратной связи.**

На данном этапе важно довести до потребителя информацию о процессе управления претензиями. Для этого необходимо предоставить следующую информацию:

- сведения о месте и форме подачи претензии;

- что необходимо указать в претензии, суть обращения;

- процесс обработки претензии;

- интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса;

- требования потребителя или предложения по исправлению ситуации;

- как можно получать информации о состоянии претензии.

Возможно, размещение на информационной доске в организации образцов претензий.

**2. Получение претензии.**

Претензия должна быть зарегистрирована, и ей должен быть присвоен уникальный идентификационный код (номер).

**3. Прослеживаемость претензии.**

Претензию следует прослеживать от момента ее получения до полного завершения процесса управления претензией, когда предъявляющий претензию будет удовлетворен или принято заключительное решение. Предъявляющий претензию по запросу и (или) через запланированные регулярные интервалы времени, должен иметь доступ к информации о текущем состоянии процесса управления претензией.

**4. Подтверждение претензии.**

Получение каждой претензии должно быть немедленно подтверждено предъявляющему претензию (например, по почте, телефону или электронной почте). Возможен вариант, когда потребитель приходит с готовой претензией и вручает ее уполномоченному лицу под роспись, с обязательной отметкой о получении на экземпляре претензии потребителя.

**5. Первоначальная оценка претензии.**

После получения каждой претензии должна быть проведена ее первоначальная оценка с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также должна быть проведена оценка необходимости и возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии.

**6. Расследование претензии.**

Все разумные усилия должны быть предприняты для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с претензией.

С целью урегулирования спора с потребителем необходимо руководствоваться требованиями законодательства о защите прав потребителей.

**7. Ответ на претензию.**

После соответствующего расследования обстоятельств и данных по претензии организация должна предложить ответные действия, например удовлетворение требований потребителя. Если претензия не может быть немедленно удовлетворена, то организация должна найти способ ее решения, который может привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

**8. Обратная связь по принятому решению.**

После принятия решения по претензии информация об этом доводится до потребителя по инициативе организации.

**9. Завершение действий по управлению претензией.**

Непосредственное удовлетворение требований потребителя или мотивированный отказ в удовлетворении требований.

Очень важно учитывать, что если потребитель предъявляющий претензию не согласен с ответом, то претензия должна оставаться открытой.

Организация должна проводить мониторинг действий по управлению претензией до тех пор, пока не будут использованы все разумные внутренние и внешние возможности для удовлетворения предъявляющего претензию.

**Слайд 14**

**Сроки рассмотрения требований потребителя?**

Продавец должны направить потребителю ответ на претензию об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении заявленных требований.

В какой срок требования потребителя должны быть удовлетворены?

В течение 10 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование: о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.

В течение 7 дней, с момента получении претензии, если потребителем заявлено требование о замене товара (в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества товара – в течение 20 дней).

Не более 45 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о ремонте товара.

Слайд 15

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался

При выдаче товара потребителю обязаны предоставить в письменной форме информацию:

- о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара,

- о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара,

- о дате устранения недостатков товара с их описанием,

- об использованных запасных частях (деталях, материалах);

- о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные.

Слайд 16

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости экспертизу товара за счёт продавца.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока). Экспертиза проводится специалистами **не заинтересованными в результатах рассмотрения дела**. Поэтому сервисный центр, не может проводить экспертизу, т.к. он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт , а это значит, что он заинтересованное лицо.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара или экспертизы товара ив случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Общее правило распределения бремени доказывания сформулировано в п. 4 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, согласно которому:

"продавец освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом".

Исходя из указанного положения, можно сделать вывод, что по общему правилу именно на продавца возлагается бремя доказывания того, что товар был передан покупателю надлежащего качества и недостаток возник исключительно из-за действий потребителя. Между тем приведенное общее правило может дифференцироваться в зависимости от конкретных обстоятельств.

Пункт 6 статьи 18 Закона о защите прав потребителей определяет, кто (продавец или покупатель) должен доказывать причины возникновения недостатков товара. Если продавец установил на товар гарантийный срок, то вина продавца в возникновении недостатков, выявленных в период указанного срока, предполагается, и для освобождения от ответственности за такие недостатки продавец должен доказать, что они возникли из-за действия потребителя вследствие неправильного хранения, перевозки, эксплуатации. Такими действиями могут быть признаны нарушения правил использования продукцией, приводящие к ухудшению ее качества больше, чем это происходит при естественном износе.

Так, оставлено в силе решение суда первой инстанции, которым исковые требования владельца автомобиля расторгнуть договор купли-продажи и вернуть стоимость приобретенного транспортного средства в связи с неоднократным выявлением недостатка оставлены без удовлетворения, так как назначенная судом автотехническая экспертиза выявила, что причины недостатков носят эксплуатационный характер (см. подробнее: Определение Санкт-Петербургского городского суда от 28.06.2012 по делу N 33-8679/2012).

Если гарантийные обязательства продавца в отношении товара не установлены, то потребитель обязан сам доказывать, что недостатки возникли в результате нарушения производственных процессов (брака).

**Слайд 17**

**В каком случае продавец обязан предоставить потребителю аналогичный товар?**

Если для замены товара требуется более 7 дней, а также на период гарантийного ремонта товара, **по требованию потребителя** (желательно по письменному заявлению) продавец обязан безвозмездно предоставить во временное пользование товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами в трёхдневный срок.

Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предо-ставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

2. Мебель

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами)

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

**ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА** регулируется ст. 13 Закона и означает, что за нарушение прав продавец несет ответственность, предусмотренную законом или договором в виде возмещения убытков, неустойки (пени), а также уплате штрафа. Закон предусматривает **следующие вида неустойки**:

**1.** в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) **в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара** (ст.23.1) (за нарушение сроков доставки товара, приобретённого в интернет магазине);

**2.** за нарушение сроков устранения недостатков в товаре, за нарушение сроков обмена, замены товара ненадлежащего качества, за нарушение сроков возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в **размере одного процента цены товара** (ст.23.)

Если требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке потребитель имеет **ПРАВО НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ.**

Закон предусматривает порядок урегулирования споров с потребителями, но порой продавцы, исполнители ведут себя в разрез закону, не исполняя требования законодательства. Все иски между потребителями и исполнителями, продавцами носят имущественный («денежный») характер. Все имущественные споры решаются в суде. Как наименее защищенная сторона потребители, освобождены от уплаты госпошлины при подаче искового заявления. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца.

* нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
* жительства или пребывания истца;
* заключения или исполнения договора;
* если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства.

Например, гражданин П. живет в р.п Пышма, магазин находится - в Екатеринбурге, а юридическое лицо - учредитель магазина - в Москве. Конечно же, потребителю удобнее подать иск в своем городе и это его право.

Иски стоимостью свыше 50 тысяч рублей подаются в районные суды, менее 50 тысяч рублей - в мировые судебные участки.

За неудовлетворение законных требований потребителя суд взыскивает с ответчика штраф в доход государства в размере 50% от суммы присужденной истцу.

В соответствии со ст. 15 Закона Моральный вред. Причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителей, предусмотренных законами подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Моральный вред – это физические и нравственные страдания потребителя, вызванные в результате действия нарушающие его права (ст. 151 ГК РФ).

Размер компенсации определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя (п. 45 ПП ВС РФ от 28.06.2012 № 17).

В настоящее время размер компенсации разными судьями определяется по разному.

Примеры из практики:

Была приобретена булочка, в фабричной упаковке. При вскрытии упаковки, внутри булочки были обнаружены волосы. Потребитель после этого не могла есть весь день. Обратилась к изготовителю с претензией по компенсации морального вреда в размере 10 000 рублей. Изготовитель удовлетворил в добровольном порядке сумму в размере 5 000 рублей.

**Ряд конкретных примерах, как действует Закон.**

**Ситуация № 1.**

**Нарушено право потребителя на приобретение товара надлежащего качества.**

Потребитель купил сотовый телефон и спустя 2 недели обнаружил дефекты: плохая слышимость, стали западать кнопки.

С целью возврата уплаченной за телефон суммы, потребитель обратился в магазин, где приобретал товар. Вручил продавцу письменную претензию, в которой указал все обнаруженные им недостатки в телефоне и требование о возврате денежных средств. Однако, продавец отказался принимать товар для проведения проверки качества (то есть для выяснения причин, по чьей вине образовались недостатки: сам потребитель что-то нарушил или в телефоне производственный брак) и направил гражданина в сервисный центр для получения заключения.

В данном случае действия продавца неправомерны, т.к. нарушен п. 5 ст. 18 Закона, в соответствии с которым продавец (уполномоченная организация и пр.) обязаны принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

**Ситуация № 2.**

**Неправомерный отказ в удовлетворении требований потребителей.**

Примером данного нарушения является обращение потребителя, который при обнаружении недостатков в сотовом телефоне обратился к продавцу и потребовал проверку качества товара, возврат уплаченных денежных средства за телефон. Вместо этого, продавец направил телефон в уполномоченный сервисный центр, где был произведён гарантийный ремонт. Потребитель посчитал требования продавца неправомерными, т.к. он обращался письменно и заявлял конкретное требование: возврат денежных средств. В дальнейшем потребитель обратился в суд и выиграл судебный процесс.

**Ситуация № 3**

**Неправомерный отказ в удовлетворении требований потребителей.**

Потребитель отдал сотовый телефон в ремонт, который в соответствии с Законом, как мы помним, не может превышать 45 дней. Вместе с этим, письменно потребовал от продавца выдать ему на период ремонта телефон (товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами). Однако продавец отказал в удовлетворении требований, сказав, что в магазине и в сервисном Центре отсутствуют телефоны, выдаваемые потребителям на период ремонта.

В соответствии с п. 2 ст. 20 Закона продавец обязан предоставить товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами **в трёхдневный срок** с момента предъявления указанного требования.

Следует разъяснить учащимся, что на период ремонта им выдаётся телефон, выполняющий основные функции – дозвон (входящие, исходящие вызовы), смс.

**Ситуация № 4**

**Неправомерный отказ в удовлетворении требований потребителей.**

Девушке преподнесли подарок - дорогой сотовый телефон, купленный в магазине. Девушка приобрела кожаную сумочку для телефона, но через несколько дней обнаружила в месте разъема зарядного устройства трещину на крышке. Так как сама она не могла его повредить, она обратилась в магазин с претензией, что ей продали товар с трещиной. Магазин спорить не стал, взял телефон на проверку качества, но после установленных десяти дней телефон не вернул. Девушка подала претензию и потребовала провести независимую экспертизу. Магазин снова проигнорировал требование. Пришлось писать исковое заявление в суд с требованием о возврате денежных сумм, выплате неустойки компенсации морального вреда, так как это был подарок и выплате штрафа в доход государства. В ходе судебного разбирательства была проведена экспертиза, которая установила, что телефон не правильно хранился в магазине (при перепаде температур) из-за чего пластик растрескался по всему корпусу. Магазин выступил с предложением о мировом соглашении, предложив двойную цену телефона. Девушка отозвала иск, а магазин выплатил ей двукратную цену телефона.