

Потребительское отношение

Мы потихоньку учимся отстаивать свои права потребителя, но результаты пока далеки от идеала. Cosmo собрал вопросы, которые ставят в тупик, и переадресовал их руководителю проектов адвокатского бюро «S&K Вертикаль» Юлии Андреевой.



Конечно, ответы надо искать где-то в дебрях закона «О защите прав потребителей». Но порой возникают ситуации, когда не знаешь, с какой стороны к нему подойти. Разбираемся!

Хьюстон, у нас проблемы...

1. ...с автомобилем

Анна повредила бампер любимой машины и обратилась в страховую компанию, которая направила авто на техническое обслуживание для восстановительного ремонта. Когда подошло время встречи с железным конем, у девушки появились новые поводы для претензий: старые повреждения исправили, но добавились свежие вмятины. Внимание, вопрос: кому предъявлять претензии – страховой компании или станции техобслуживания?



GETTY IMAGES (3), ИЗ АРХИВА

МОЖЕШЬ ВЕРНУТЬ В ТЕЧЕНИЕ...*

...семи дней -

товары, которые ты брать передумала. Разумеется, если они не были в употреблении и не потеряли первоначального вида.

...14 дней -

если изделие не подошло по размеру, фасону или расцветке.

...трех месяцев -

если вместе с покупкой тебе не передали в письменном виде информацию о нем, порядке и времени возврата.

* Сроки действуют на товары, приобретенные в Интернете. Купленное в розничных магазинах можно возвращать только в течение двух недель.

КАК БЫТЬ? В данном случае страховая компания несет ответственность лишь за качество выполненного ремонта, но не за ущерб, причиненный станцией техобслуживания, поэтому жаловаться нужно на последнюю.

2. ...с эксплуатацией

Ксения купила кресло и решила увековечить этот момент на фото, для чего усадила в новинку всю семью разом. Приобретение не выдержало такой ответственности и развалилось. Ксюша в слезах смотрела на обломки мечты. Что делать – жаловаться в магазин или смириться

с тем, что придется снова копить деньги?

КАК БЫТЬ? Покупая изделие, убедись, что тебе выдали гарантийный талон, и изучи условия эксплуатации. Если талона нет, попроси, чтобы тебе в доступной форме рассказали, как правильно использовать приобретенное. Если ты нарушила правила, требовать возмещения бесполезно.

3. ...с перелетами

Алла купила билеты авиакомпании «А» из Саранска в Москву, а «Б» – из Москвы в Сургут. Первый рейс задержали на 6 часов из-за погодных условий, и девушка опоздала на следующий самолет. Она подала в суд на компанию «А», но решение вынесли не в ее пользу. Почему? Во-первых, авиаперевозчик руководствовался соображениями безопасности, во-вторых, поскольку у пассажира было два билета на бланках разных авиакомпаний, первая из них ничего не знала про дальнейший путь Аллы.

КАК БЫТЬ? Оформляя единый маршрут, уточняй причины задержки рейса, ставь отметку на маршрутной квитанции и требуй безвозмездной замены авиабилета.

4. ...с количеством

Алина покупала подарки ребятишкам в детсад по поручению родительского комитета – тридцать мягких игрушек. Дома она обнаружила,

что медведи бракованные. Девушка сначала расстроилась, а потом взяла себя, чек и неудачные приобретения в руки и обратилась в магазин с просьбой вернуть деньги. Продавец ей отказал, а когда Алина напомнила ему о защите прав потребителей, указал на количество товара и обвинил ее в предпринимательской деятельности: мол, данный закон на нее в этом случае не распространяется. **КАК БЫТЬ?** Возьми документ от администрации учреждения, чтоходишь в родительский комитет, покажи переписку по поводу подарков и привлеки свидетелей, которые смогут подтвердить цель покупки.

Продавец точно не прав, если...

1. ...отказывает в предоставлении информации

В законе есть перечень сведений, которые обязательно предоставить покупателю. Если ты их не получила, имеешь право попросить заменить товар или вернуть деньги.

2. ...требует оплаты только наличными

Мол, терминал сломался. Скорее всего, он лукавит: наличку можно провести мимо кассы и не отражать в налогооблагаемой базе. Пригрозь, что воспользуешься приложением «Проверка чека», разработанным налоговой службой.

COSMO

КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ?

1.

«РОСПОТРЕБНАДЗОР»

Если возникли сомнения в законности требований продавца, смело звони на горячую линию и выясняй, обоснованы ли твои претензии.

2.

ПРОКУРАТУРА

Беги туда, если виновников нужно привлечь к административной ответственности. Само собой, без предварительной консультации юриста не обойтись.

3.

АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА

Она решает проблемы в сфере контроля рекламы, торговли и конкуренции. Ну и не забывай, что классическую судебную защиту никто не отменял.

