

Новый закон о защите прав потребителей в 2020 году

В 2019 году правительство внесло немалое количество поправок в Федеральный закон о ЗПП. Среди изменений текста закона следует выделить:

1. Добавление статьи, регламентирующей форму и порядок оплаты. Благодаря поправке продавцы теперь вынуждены предоставлять потребителям несколько форм для оплаты: безналичную и наличную. Однако данное правило касается лишь тех торговых точек, товарный оборот которых находится на уровне 40 миллионов рублей в год. Если же магазин имеет меньший оборот, то его владелец не обязан устанавливать терминалы.
2. В 24 статью ЗоЗПП добавлен пункт, согласно которому продавец обязан вернуть не только цену товара, но и проценты, если приобретенный продукт был куплен в кредит.
3. Добавление поправки, благодаря которой стала возможной передача полномочий государственного органа надзора напрямую исполнительной власти.
4. Дополнение статьи 42. Согласно новому тексту закона подача жалобы на торговую точку вправе производиться лично, через почтовую службу, через МФЦ или через интернет.
5. Упразднение статьи 38, регулирующей бытовое обслуживание.
6. Добавление статьи 42.3, описывающей подачу и рассмотрение жалоб потребителей. Обновление статьи позволило покупателям выполнять подачу заявления не только в письменном, но и в электронном виде. Более того, на основании обновленного текста Федерального закона потребители получили возможность отправки жалоб прямо через сайт Роспотребнадзора или через официальный портал Госуслуги.
7. Добавление пункта 2 в статье 42.1, на основании которого будет осуществляться защита прав покупателей в рамках региональных программ. Именно данный пункт предусматривает содействие региональных государственных органов общественным объединениям, осуществляющим надзор за соблюдением прав потребителей.
8. Упразднение части 3 статьи 44.

Как действует закон о ЗПП в последней редакции в 2020 году

Закон о защите прав покупателей имеет множество особенностей, благодаря которым продавец вправе избежать ответственности. Поэтому прежде, чем обратиться в магазин, покупателю следует детально изучить все возможные действия продавца, нежелающего принимать некачественный товар или менять его на аналогичный и особо обратить свое внимание на статьи 5,7,18,25,29.

Права и обязанности сторон

Закон о защите прав потребителей посвящен защите прав потребителей и следует знать, какими именно правами они обладают и от кого и чего их следует защищать. Проанализировав положения Закона, можно определить права потребителей на:

- просвещение (ст.3);
- безопасность (ст.7);
- информация об изготовителе (ст.8);
- высокий уровень качества (ст.4);
- безвозмездное устранение недостатков (ст. 18,29);
- обмен товара (продукта) (ст.18,25);
- отказ от выполнения обязательств по договору (ст.18);
- возмещение в полном объеме вреда, причиненного недостатками (ст.14);
- компенсация материального и морального вреда (ст,15).

Другими словами, ЗоЗПП предоставляет покупателям государственную защиту. При несоблюдении прав покупатель вправе обращаться в следующие государственные инстанции:

- суд;
- Роспотребнадзор.
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»

Однако для получения возможности обращения в вышеперечисленные службы обманутому покупателю предварительно следует оформить досудебную претензию и передать ее продавцу. В случае, если в течение 10 регламентированных дней заявка потребителя не рассматривается, он получает возможность перевести спор в другую юридическую плоскость.

При этом передача документов в вышестоящие государственные инстанции осуществляется одним из перечисленных ниже способов:

- лично;
- через почтовую службу;
- онлайн через единый портал идентификации и аутентификации.

Порядок возврата товара

Покупатель имеет право производить возврат товара по нескольким причинам:

1. Неподходящий размер или фасон одежды.
2. Отсутствие необходимых функций, заявленных производителем.
3. Изделие не выполняет свои непосредственные функции.
4. Приобретенные продукты имеют истекший срок годности.
5. Несмотря на то, что срок годности продуктов не истек, они потеряли свои съестные качества.
6. Неполная комплектация изделия.
7. Нарушение заводской упаковки.
8. Наличие на новом товаре следов эксплуатации.

Возврат средств, уплаченных за некачественный товар производится по следующей схеме:

- обращение в магазин;
- подача устной претензии к качеству товара;
- написание претензии в свободной форме с указанием дефектов товара;
- получение денежных средств или аналогичного изделия.

Обратите внимание! Если письменная претензия также не была рассмотрена продавцом, покупатель получает право обратиться в суд или Роспотребнадзор.

Для того, чтобы обменять и сдать некачественный товар покупателю необходимо иметь при себе документ, доказывающий факт покупки в конкретной точке продаж. В качестве подобных бумаг служат:

- кассовый чек;
- свидетельские показания;
- выписки с банковского счета;
- согласие владельца магазина;
- видео или фотоматериалы.

Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с момента подачи обращения.

При необходимости, продавец имеет право отправить изделие на независимую экспертизу.

Согласно законодательству, возврату подлежат лишь те товары, которые:

- не имеют следов непосредственного использования;
- сохранили свой товарный вид, включая заводские пломбы и этикетки;
- сдаются в сопровождении чека или иных документов, подтверждающих факт покупки.

Обратите внимание! В законе оговорен определенный перечень товаров, не подлежащих обмену или возврату. К таковым относят: лекарства, расходные материалы, предметы личной гигиены, ткани, книги и так далее. Полный перечень изделий, которые нельзя вернуть при наличии надлежащего качества, возможно найти в тексте Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, закона о защите прав потребителей.

При возврате некачественного изделия покупателю обязаны предложить несколько вариантов возмещения:

- устранение неисправностей за счет продавца;
- уменьшение стоимости в зависимости от характера дефекта⁴
- замена товара на аналогичный;
- замена изделия на иную модель с перерасчетом итоговой стоимости;
- полный возврат средств.

Навязывание услуги

Статья 16 закона о ЗПП устанавливает, что продавец не имеет права навязывать покупателю дополнительные услуги или товары. В случае, если подобный прецедент случается, покупатель получает возможность взыскать с продавца сумму убытков, понесенных ввиду покупки навязанных товаров или услуг.

Нередки случаи, когда продавцы навязывают покупателю подписание невыгодных соглашений, противоречащих интересам потребителя. В таком случае последний вправе обратиться в суд с просьбой признать подобный договор ничтожным и потребовать взыскание с реализатора определенной суммы в качестве морального ущерба.

Как насчитывается неустойка

Неустойка по ЗПП положена лишь в тех случаях, когда имеет место ненадлежащее выполнение обязательств по договору купли/продажи. Продавец обязуется выплатить неустойку при нарушении следующих пунктов закона:

- о возврате средств за некачественное изделие;
- о замене некачественного продукта на аналогичный;
- об устранении недостатков изделия по гарантии;
- о снижении стоимости товара в соответствии с затраченными на его починку средствами;
- о возмещении убытков;
- о предоставлении подменного товара с аналогичным функционалом.

Согласно букве закона, размер неустойки составляет 1% от стоимости товара за каждый день просрочки. При этом имеются следующие особенности:

- факт частичной или полной оплаты товара покупателем не играет роли;
- конечный размер неустойки не превышает стоимости изделия;
- неустойка начисляется до того момента, пока продавец не удовлетворит требования потребителя.

Пример расчета неустойки: покупатель купил изделие за 100000 рублей. Спустя 1 день потребитель обнаружил дефект и сообщил об этом продавцу. Последний взял продукт и пообещал устранить неисправность в течение семи дней. По истечении оговоренного срока изделие все еще находится у продавца. Покупатель ждет еще 20 дней и принимает решение расторгнуть договор купли/продажи. Таким образом, помимо 100000 рублей стоимости изделия, продавец обязан вернуть неустойку в размере: $1000 * 20 = 20000$ рублей.

Помимо неустойки покупатель вправе взыскать:

- компенсацию морального ущерба;
- все убытки, понесенные вследствие приобретения некачественной продукции;
- штраф, положенный по статье 13 пункту 6 ЗоЗПП.

Ответственность за нарушения

Согласно статье 43 ЗоЗПП за нарушение прав потребителей продавец несет один из видов ответственности:

- административную;
- уголовную;
- гражданско-правовую.

Разновидность ответственности зависит от вида нарушения прав и интересов покупателя. Всего существует две причины, по которым продавца возможно привлечь к ответственности:

- несоблюдение условий, оговоренных в договоре купли/продажи;
- игнорирование продавцом норм законодательства, например, умышленное не предоставление товарного чека.

Привлечение к ответственности производится на основании инициированных обманутым покупателем государственных проверок. В случае, если вина продавца доказывается, последнему предстоит понести административную ответственность и оплатить целый перечень различных штрафов.

Использованы материалы ФС по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.