

товаров, к примеру, отказывают в продаже смартфона без приобретения стекла на него или чехла, страховщики при оформлении ОСАГО без услуги страхования жизни и т.п. Потребитель вправе требовать продать ему только тот товар или оказать ту услугу, которые ему необходимы. Если отказывают, пишем претензию. Можно вести видеофиксацию ситуации, этот будет неопровержимым доказательством нарушения ваших прав.

5.Право получать предварительно оплаченные товары и услуги вовремя (ст. 23.1., ст.27 Закона)

Если потребитель заранее оплатил товар или услугу, то продавец или исполнитель обязан установить сроки для передачи предварительно оплаченного товара или оказания услуги и соблюдать установленные сроки. То есть, если срок доставки стиральной машины указан 10 календарных дней, то её и должны доставить не позже того дня, который указан. А изготовить и установить спальный гарнитур не позже даты, указанной в договоре. Любая просрочка нарушает ваши права и становится поводом для отказа от договора и предъявления требования о возврате внесённой суммы предоплаты, полного возмещения убытков, а также выплаты неустойки.

6.Право на обмен товара, который не подошел по каким-то параметрам (ст. 25 Закона)

Достаточным основанием для обмена приобретённого товара может служить тот факт, что, к примеру, кроссовки или туфли не подошли вам по размеру. Обмен возможен только в отношении непродовольственных товаров, обменять качественные колбасу или молоко не получится. Не подлежат обмену также другие категории товаров, перечень которых определён Постановлением Правительства РФ. К таким товарам, в частности, относятся: технически сложные – телефоны, компьютеры, телевизоры и т.п.; лекарственные препараты; товары, отпускаемые на метраж – ленты, шнуры, ткани и другие категории товаров.

Стоит помнить, что обмену подлежат только те товары, которые не эксплуатировались по назначению. То есть кроссовки должны быть не ношенными, с ярлыками, наклейками и в той же упаковке, в которой их продал вам магазин.

7.Право на возмещение убытков (ст. 13,14,15 Закона)

Если продавец или исполнитель нарушил ваши права, значит, вам уже точно причинили вред — как минимум моральный. Еще бывает материальный вред. Например, вам вовремя не вернули деньги за некачественный товар или испортили дублёнку в химчистке. За все это можно требовать компенсацию деньгами, а чтобы её получить, нужно предъявить соответствующие требования продавцу, производителю или исполнителю. Отказали? Тогда идём в суд, где требуем возмещения всех убытков, судебных расходов и штраф в размере 50% от суммы, присуждённой судом, за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

8.Право на претензии, жалобы и защиту в суде (Ст. 45 Конституции РФ, ст. 17 Закона)

Каждый человек имеет право на защиту своих интересов любым не запрещённым способом. Интересы потребителей в рамках жалоб в первую очередь отстаивает Роспотребнадзор, а если восстановить нарушенные права потребителя не удастся в досудебном порядке, тогда на защиту его интересов встаёт суд. Потребитель сам вправе выбрать, в какой суд подавать иск, при этом он освобождается от уплаты госпошлины по искам стоимостью менее одного миллиона рублей.

В отношениях с продавцами и исполнителями потребитель является более слабой стороной, поэтому нуждается в защите и законодательство гарантирует ему это.