

УДК 347:366.542(620.2)

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ПРАВОВОЙ И ТОВАРОВЕДЧЕСКИЙ АСПЕКТЫ

Р.А. Бандурин

ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского»

Правовая грамотность россиян в сфере потребительского рынка невысока. В средствах массовой информации появляются новости о некачественных товарах, проданных гражданам, различных способах обмана покупателей в розничной торговой сети, судебных разбирательствах по поводу ущерба, нанесенного здоровью и имуществу потребителей. И это несмотря на то, что законодательство в данной сфере непрерывно совершенствуется, а интенсивность проверок торговых предприятий постоянно растет. К сожалению, снижение в последние годы покупательского спроса заставляет собственников торгового бизнеса изобретать все более изощренные способы привлечения внимания покупателей и побуждения их к совершению покупки, зачастую граничащие с нарушением действующего законодательства о защите прав потребителей, либо прямо нарушающие его.

Ключевые слова: защита прав потребителей, законодательство, качество товара, потребительский рынок, товароведческая экспертиза, поведение потребителей.

Действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей предоставляет гражданам гораздо больше прав по сравнению с торговым бизнесом. Однако судебная практика и результаты деятельности независимых экспертных организаций свидетельствует о том, что трудности возникают, как правило, у физических лиц. Целью статьи является подробное объяснение того, как следует себя вести покупателям в случае, если их права на качественные товары и услуги торговли нарушены, а также как уберечь себя от проблем, владея азами потребительских знаний.

Логично будет начать правый ликбез с изложения правильной модели поведения при выборе товара. В настоящее время сфера торговли пестрит импортными брендами и отечественными товарами, причем с большой долей вероятности можно купить и добротный продукт, изготовленный в российской провинции, и товар отвратительного качества от известной торговой марки. Рынок фальсификата в России исчисляется миллиардами рублей ежегодного оборота. Здесь поставлено на поток производство поддельных упаковок, комплектующих, пошив оригинальных лейблов и ярлыков, собственно изготовление похожих на оригинал моделей и видов товаров.

В первую очередь необходимо изучить информацию о товаре, представленную на упаковке, ценнике, информационных листках внутри тары (упаковки). Чем полнее раскрывает продавец (производитель) потребительские свойства и особенности товара, тем больше вероятность, что вы приобретаете качественный и безопасный продукт оригинальной марки. В соответствии с законом существует перечень информационных констант, обязательных к размещению на упаковке конкретного товара. Для телевизоров – это диагональ экрана и вид матрицы, для обуви – материал верха и подошвы, размер, для ювелирных изделий – вид драгоценного металла, его масса в граммах, если изделие со вставками, то вид драгоценного или полудрагоценного камня и его масса в каратах. Для всех потребительских промышленных и продовольственных товаров безусловно указывается наименование фирмы-изготовителя и контактные данные, наименование товара, его состав, нормативно-технический документ иностранного государства, либо страны-члена Таможенного Союза (маркировка ЕАС), а также наличие или отсутствие в составе генетически модифицированных организмов (для продовольствия).

Особая речь – о гарантийном талоне (листке) товара. Зачастую изготовители оформляют его как дополнительный источник информации. Например, памятка по уходу за

кожаной обувью или меховым изделием может быть напечатана с обратной стороны гарантийного талона. Невзирая на полноту представления сведений об изделии, наличие более или менее качественно выполненного гарантийного документа, свидетельствует о добросовестном отношении предпринимателя к организации оказания вам услуг торговли.

Стоит оговориться, что современному покупателю желательно вооружиться и таким важным инструментом конкурентной борьбы на потребительском рынке как знание иностранного языка. Как правило, владения английским в большинстве спорных случаев бывает необходимо и достаточно. Несмотря на то, что в статье 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» зафиксировано, что информация о товарах, работах, услугах доводится до граждан на русском языке, в судебно-товароведческой практике известны случаи, когда данное требование не соблюдается [1]. Это обстоятельство в большинстве случаев указывает на недобросовестного продавца, который хочет ввести противоположную сторону в заблуждение. Наличие в руководстве по эксплуатации изделия нескольких и более орфографических и пунктуационных ошибок (одну-две можно расценивать как случайную оплошность при печати, хотя транснациональные корпорации вроде «Panasonic» или «Unilever» не позволяют даже этого, несмотря на то, что родной язык их бизнеса - английский), а тем более фраз вида «Роскошный покрой строгой линии вдоль себя», «Материалы хлопчатой кожи» или «Заряжать час, заряжать инструмент, ставить, освобождать, проветрить дальняя легко зажечи» свидетельствует о покупке контрафактной продукции, не имеющей ничего общего с брендом, указанным на ценнике или маркировке. Кроме того, в случае дальнейшего обращения в территориальное управление Роспотребнадзора с жалобой на некачественный товар, а затем с гражданским иском в судебные органы данный факт всегда служит отягчающим вину продавца обстоятельством и свидетельствует в пользу потребителя. Возвращаясь же к владению иностранным языком, следует привести два примера из судебно-экспертной практики, когда это сыграло решающую роль в деле, причем в первом мог быть причинен также вред здоровью покупателя, и данным фактом занялись органы прокуратуры.

Пример 1. Для экспертизы была предложена женская сумка с явными дефектами. При изучении ярлыков был обнаружен текст на английском языке без соответствующего перевода. Перевод гласит: «Осторожно! Для безопасности потребителя, все материалы и детали соответствуют стандартам низкого содержания свинца нашего предприятия и были протестированы случайным образом. Однако, с учетом того, что для производства был привлечен человеческий труд, товар может содержать свинец, который способен вызывать рак, пороки деторождения или приводить к другим вредным последствиям для репродуктивной функции человека. Это проявляется, только если вы используете его не по назначению, например, едите, жуете, вдыхаете и т.д.»



Рис. 1. – Ярлык с информацией о потенциальном вреде товара для здоровья

Такая информация однозначно должна быть доведена до потребителя в более четком формате и на русском языке, чтобы оградить его от возможных опасных последствий эксплуатации сумки и дать ему возможность выбора, покупать такое изделие или нет. Отсутствие таковой является нарушением законодательства о защите прав потребителей, поскольку неизвестно, как влияет свинец, возможно содержащийся в товаре, на носимые в сумке вещи, в том числе, продукты питания, косметику, детские товары, может ли он выделяться в воздух из материала и приносить вред при вдыхании его испарений, как в случае с бензином. Продавец грубо нарушил право потребителя на достоверную информацию о товаре, не предоставив ему никаких сведений о его основных потребительских свойствах, а также о правилах пользования товаром в связи с возможным содержанием канцерогенного вещества – свинца.

Пример 2. Гражданка N приобрела в отделе детских товаров крупного торгового центра детскую коляску известной польской торговой марки. Полное руководство по эксплуатации изделия у продавца отсутствовало, была предоставлена ксерокопия его части, касающейся сборки и правил эксплуатации коляски, гарантийных обязательств. Через месяц эксплуатации коляски обнаружился явный дефект - скрип деталей рамы. Фирма-изготовитель предусмотрительно позаботилась о защите своей деловой репутации и бренда от фальсификации, в том числе в плане предоставления недостоверных сведений о товаре. На официальном сайте представлена информация о том, как отличить оригинальную коляску, изготовленную в Польше, от подделки. Кроме того, фирма отмечает на сайте, что «Самой популярной моделью с точки зрения контрафактной поставки является (исследуемая модель) и ее модификации. Обязательная комплектация коляски и ее модификаций: инструкция по эксплуатации на русском языке, включающая гарантийный талон, фирменный комплект. Инструкция представляет собой глянцевую брошюру из 2 листов с описанием приобретенного товара, процесса его сборки, правил эксплуатации и условий гарантии. Это не ксерокопия, не распечатанный лист, а именно глянцевая брошюра каталожного качества». Таким образом, в ходе предварительного анализа экспертами был сделан вывод о том, что данный товар являлся контрафактным. В ходе электронной переписки с сотрудником польской компании было выяснено, что гарантийный срок изделия составляет один год, тогда как в ксерокопии инструкции, выданной продавцом, был обозначен полугодовой период.

После изучения разнообразной информации о выбираемом товаре, следует провести минимальный поверхностный, как бы сказали товароведы, органолептический осмотр товара, т.е. оглядеть его со всех сторон, обратив внимание на качество швов, клеевых соединений например, для одежды, обуви, сумок. Для бытовой техники, электроники, часов помимо визуального осмотра поверхности изделия на предмет наличия трещин, сколов, потертостей, желательно проверить товар в действии, включив его в электрическую сеть или снабдив элементом питания. Параллельно покупатель должен оценить (если это не сделает продавец) адекватность комплектации товара, т.е. наличие в упаковке (потребительской таре) всех принадлежностей, без которых невозможна нормальная эксплуатация товара. Это могут быть подставка либо кронштейн для телевизора, зарядное устройство для мобильного телефона, объектив для фотоаппарата.

Почему мы советуем хотя бы мельком осмотреть товар со всех сторон? Во-первых, это позволяет выявить мелкие дефекты уже на стадии выбора, и тем самым оградить себя от ошибочного выбора. Во-вторых, повышенное внимание может насторожить нерадивого продавца и заставить его волноваться по поводу того, что вы можете обнаружить скрываемые им дефекты, фальсификацию и вывести его «на чистую воду». Обычно при такой модели поведения, он старается всячески отвлечь покупателя и завершить оплату фразами «Качество гарантируем!», «Не нужно ничего проверять!», «Не волнуйтесь, у нас есть все сертификаты»...

Переходя к завершающей стадии покупки, т.е. к уплате причитающейся торговому предприятию сумме денег и получению товара на руки, необходимо напомнить о правовом понятии «публичная оферта», закрепленном в статье 437 Гражданского Кодекса РФ [2]. Знание юридических принципов его действия в бизнесе часто позволяет гражданам не

только предотвратить нежелательные тяжбы с администрацией торгового предприятия, но и уберечься от дополнительных финансовых и временных затрат. Не вдаваясь в юридические тонкости, проиллюстрируем действие публичной оферты на примере, с которым наверняка хотя бы раз в жизни сталкивался любой покупатель. В условиях волатильности экономики, ударивших по малому и среднему бизнесу, он встречается все чаще и чаще. Итак, вы выбрали товар, отметили для себя его стоимость, указанную на ценнике, однако на кассовом узле продавец называет вам другую, большую цену под предлогом того, что (здесь могут быть самые разные варианты) забыли переклеить новый ценник, пришла новая более дорогая партия того же товара, или просто по ошибке, и заплатить поэтому нужно будет больше. Внимание! Вас пытаются ввести в заблуждение и нажиться на незнании закона! Согласно правилу публичной оферты, продавец, указав на ценнике, в форме электронного заказа или иным образом конкретную цену и существенные условия сделки (наименование товара, артикул, единицу измерения), обязан продать товар именно по данной цене и никак иначе. Никакие оправдания не должны приниматься во внимание ни покупателем, ни контролирующими инстанциями. Если ваши апелляции к закону не возымеют действия, рекомендуем немедленно пройти к стенду с книгой отзывов и предложений торгового предприятия. В книге, которую обязаны регулярно проверять сотрудники территориального управления Роспотребнадзора РФ, необходимо в произвольной форме, не упуская существенных фактов нарушения ваших прав как потребителя и сути проблемы, возникшей в процессе оказания услуги розничной торговли, описать претензию.

Реформирование организационной структуры Роспотребнадзора РФ привело к тому, что штат инстанции-правопреемницы Государственной инспекция по торговле, контролю качества товаров и защите прав потребителей РФ резко сократился. Так, в Брянской области на данный момент функционируют девять территориальных подразделений, сформированных по кустовому принципу. Закономерно, что охватить все предприятия-субъекты отрасли розничной торговли и общественного питания в объеме, которого требуют экономические реалии и фактическое качество потребительских товаров на должном уровне, такой структуре затруднительно. Как отмечает руководство Управления, за последние три года, сопровождавшиеся резким сокращением реальных доходов населения, снижением совокупного спроса и увеличением доли некачественных товаров, прирост количества жалоб от граждан составлял 1,5-2 раза по сравнению с предшествующим годом. Для примера, за период с 15.05.2017 г. по 19.05.2017 г. на территории Брянской области было проведено 135 проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в ходе 81-й проверки были выявлены правонарушения, т.е в 60% случаев [3].

Изменения коснулись и более важного, на наш взгляд, процессуального аспекта взаимодействия Роспотребнадзора с контролируемыми субъектами рынка. К сожалению, это новшество нанесло ущерб правам граждан. Суть его заключается в следующем. В бытность Госторгинспекции в случае, когда администрация торгового предприятия нарушало права потребителя, продавая некачественный товар либо отказывая ему в получении книги жалоб, человек имел право немедленно обратиться в контролирующий орган с жалобой, реакция на которую была одна – серьезная проверка данного магазина и предоставляемых им услуг. После образования Роспотребнадзора РФ и принятия соответствующих нормативных правовых актов, потребитель вначале должен составить и направить официальную претензию в адрес администрации субъекта торговли или общественного питания, а затем, в случае, если ответа не поступит, либо он будет каким-либо образом ущемлять права потребителя, обращаться за сатисфакцией в территориальное управление Федеральной службы.

Таким образом, от того, насколько правильно ли гражданин подготовит претензию и какие действия предпримет, будет зависеть исход дела. Если покупатель обнаружил существенные недостатки товара уже в процессе эксплуатации (бытовая техника, мебель) или использования (продукты питания, обувь, одежда), необходимо составить официальную претензию. Она оформляется в произвольной форме, но, тем не менее, должна содержать ряд обязательных реквизитов. Итак, на листе бумаги рукописным или машинописным способом в

верхнем правом углу указывается наименование предприятия, в котором вы приобрели некачественный товар или услугу. Можно упомянуть конкретное должностное лицо данной фирмы вкупе с ее названием либо оставить лишь наименование юридического лица или предпринимателя. Ниже пишут известный адрес местонахождения фирмы – почтовый или фактический с указанием почтового индекса (если претензия отсылается почтой) или без него в случае личного вручения. Будьте внимательны! Для первого варианта разумно будет воспользоваться заказным письмом, так как вы сможете отследить и подтвердить доставку корреспонденции с помощью почтового идентификатора. Во втором, при передаче претензии секретарю, продавцу или иному сотруднику фирмы, обязательно попросите сделать отметку о вручении (получении) ему претензии, а затем ксерокопию официального документа, коим после выполнения всех вышеперечисленных шагов становится ваша бумага. Теперь ее можно прикреплять к гражданскому делу, если впоследствии дойдет до судебного разбирательства, направлять в прокуратуру, Роспотребнадзор, независимые экспертные организации. После конкретизации адресата нужно разборчиво, согласно документу, удостоверяющему личность, внести в претензию свои фамилию, имя и отчество, паспортные данные (серия, номер, кем и когда зарегистрирован), а также контактный телефон с кодом города. Указывать адрес места жительства необязательно, кроме случая с почтовой отправкой претензии.

Ниже посреди листа пишется слово «претензия» либо «жалоба». Со следующей строки в произвольной форме, но не упуская существенных моментов и фактов покупки дефектного товара (оказания некачественной услуги), а именно его подробного наименования с артикулом, даты визита в магазин, количества приобретенного товара, его цены (уплаченной денежной суммы) и, главное, описания обнаруженных недостатков составляется собственно сам текст претензии. Также можно упомянуть должность и (или) имя, фамилию обслуживавшего вас продавца, дополнительные обстоятельства (например, его грубое поведение, проблемы с кассовым узлом, банковским терминалом). Завершить претензию следует абзацем, в котором вы просите в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»:

1) расторгнуть договор купли-продажи и вернуть вам полную стоимость, уплаченную за некачественный товар;

2) заменить на такой же или аналогичный товар надлежащего качества с соответствующим перерасчетом, если он потребуется;

3) произвести возврат товара и устранить за счет продавца его недостатки (ремонт).

После резюмирующей фразы целесообразно добавить предложение: «В случае, если мои требования не будут рассмотрены и удовлетворены в оговоренный законом срок, я вынужден буду обратиться в территориальное управление Роспотребнадзора РФ по месту жительства, а также в судебные органы». Ответ на претензию должен быть получен вами в течение 10 дней (ст. 22 Закона) с момента вручения письма по почтовому штемпелю или идентификатору, либо отметки на самой претензии.

Ниже ставится подпись гражданина, ее расшифровка с разборчиво написанными фамилией и инициалами, а также дата составления.

По итогам рассмотрения претензии и отказа юридического лица в удовлетворении его требований, потребитель, чьи права действительно были нарушены, принимает решение об обращении в Роспотребнадзор либо независимую экспертную организацию.

В представленной статье изложены пошаговая инструкция для потребителя по поведению в торговом предприятии при выборе товара или услуги, а также действия, которые он должен предпринять в соответствии с законом «О защите прав потребителей», если его права были нарушены. Описана методика подготовки официальной претензии в адрес юридического лица, а также основные ошибки, допускаемые гражданами из-за незнания нормативной базы в ходе купли-продажи товаров и услуг на потребительском рынке.

Список литературы

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» // Сайт справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» URL http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения 02.04.2017).
2. Гражданский кодекс РФ (по состоянию на 10.05.2017 г.). – М.: «Проспект». – 2017. – 624 с.
3. Информация о проверках, проведенных с 15.05 по 19.05. 2017 // Сайт Управления Роспотребнадзора РФ по Брянской области URL <http://www.32.rospotrebnadzor.ru/content/view/2066/124/> // (дата обращения 26.05.2017).

Сведения об авторе

Бандурин Р.А. – кандидат экономических наук, доцент Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского, начальник отдела инновационного развития, судебный товаровед-эксперт ООО «Независимая экспертиза», amberscorp@mail.ru.

UDK 347:366.542(620.2)

CONSUMER PROTECTION: LEGAL AND COMMERCIAL ASPECTS

R.A. Bandurin

Bryansk State University named after academician I. G. Petrovsky

Legal literacy of Russians in the sphere of the consumer market is low. The legislation in this area is continuously improved, and the intensity of checks of trade enterprises is constantly growing. However, the consumer demand's decline forces businesses to invent ever more creative ways to attract customers' attention and encouraging them to make a purchase, often bordering on the violation of the current legislation, or directly violate it..

Key words: the consumer protection law, product quality, consumer market, commodity expertise, consumer behavior.

References

1. Zakon RF ot 07.02.1992 N 2300-1 (red. ot 03.07.2016) «O zashchite prav potrebitelej» // Sajt spravочно-pravovoj sistemy «Konsul'tantPlyus» URL http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (data obrashcheniya 02.04.2017).
2. Grazhdanskij kodeks RF (po sostoyaniyu na 10.05.2017 g.). – М.: «Prospekt». – 2017. – 624 s.
3. Informaciya o proverkah, provedennyh s 15.05 po 19.05. 2017 // Sajt Upravleniya Rospotrebnadzora RF po Bryanskoj oblasti URL <http://www.32.rospotrebnadzor.ru/content/view/2066/124/> // (data obrashcheniya 26.05.2017).

Author`s information

Bandurin R.A. – candidate of economic Sciences, associate Professor, Bryansk state University named after academician I. G. Petrovsky, head of Innovative development department , judicial merchandiser-expert of the LLA «Independent expertise», amberscorp@mail.ru