

Юридическая консультация.

Лидия Ивановна отдала в химчистку плащ из тонкой кожи. После чистки вещь в некоторых местах деформировалась и слезла краска. На требование клиентки исправить ситуацию за счет химчистки, работники фирмы заявили, что Лидия Ивановна виновата сама, так как надо покупать качественные вещи. Какой выход из ситуации?

Химчистка должна вернуть Лидии Ивановне точно такую же вещь, или возместить двукратную стоимость этой вещи. Ст. 29.п.6

5 мая покупательница Дымова купила в магазине 3,5 метра шерстяной ткани. 7 мая она пришла в магазин и попросила обменять этот отрез на другой – 4-метровый, так как в ателье сказали, что на пальто нужно 4 метра данной ткани. Однако директор магазина отказалась удовлетворить просьбу покупательницы. Права ли директор? Ответ обоснуйте.

Да, директор права, так как ткани относятся к товарам, которые не подлежат обмену или возврату (Перечень непродовольственных товаров не подлежащих обмену или возврату...)

Тетя Нина приобрела автоматическую стиральную машину. Через месяц машина вышла из строя. Так как не истек гарантийный срок, тетя Нина попросила обменять товар на новый, качественный, но получила отказ. Женщине предложили привести стиральную машину в ремонтную мастерскую, как можно скорее, для бесплатного ремонта. Что можно посоветовать тете Нине?

Так как сложная техника подлежит обмену только в случае неустранимого недостатка (Ст. 18 п. 1), то действительно, стиральную машину должны починить за счет фирмы. Только товары весом более 5 кг, должны доставляться в ремонт самой фирмой и за счет фирмы, а тетя Нина вправе потребовать предоставить ей на время ремонта такую же вещь во временное пользование.(ст.20.п 2)

Покупатель приобрел книжный шкаф в мебельном магазине. Мебель в разобранном виде вместе с инструкцией по сборке ему доставили на дом. Инструкция содержала картинки по сборке и была выполнена на 6 языках, кроме русского. Покупатель произвел сборку шкафа, но неправильно прикрепил уголки задней стенки. В результате шкаф упал вместе с книгами, часть из которых была порвана, а также разбились стеклянные двери шкафа. Охарактеризуйте права покупателя и ответственность продавца в данном случае. Ответ обоснуйте

В соответствии со ст. 8 и 10 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на информацию о товарах, так как такая информация была предоставлена только на иностранных языках. То это является нарушением права на информацию. В этом случае потребитель вправе потребовать от продавца возмещение убытков, возврата товара и компенсации морального вреда (ст. 12,14)

Резервные вопросы

Лягушка-путешественница приобрела путевку в фирме «Не доброго пути» на живописное лесное болото, По прибытии на место, лягушка оказалась в песчаной пустыне. Какие права есть у лягушки?

Право предъявить претензию о возмещении материального и морального вреда фирме, предъявив доказательства испорченного отдыха.

Максим обратился к продавцу с просьбой обменять приобретённый 2 дня назад компьютер, т.к. он не подошёл ему по техническим характеристикам. В обмене товара продавец отказал.

В этом случае продавец прав, так как компьютер относится к технически сложным товарам, которые не подлежат обмену или возврату, если они проданы надлежащего качества. (Ст. 25.п.1 и перечень товаров надлежащего качества)

Может ли мадам Брошкина обменять золотую брошь, купленную ею вчера в ювелирном магазине, если брошь не подошла к ее вечернему туалету?

Не может, так как ювелирные изделия надлежащего качества обмену и возврату не подлежат.

В октябре Татьяной куплены меховые сапоги. В ноябре было холодно, Татьяна стала носить обувь и через 3 дня выяснила, что лопнула подошва на правом сапоге. В тот же день Татьяна обратилась к продавцу с требованием вернуть деньги. Продавец отказался выполнить требование и посоветовал покупателю провести экспертизу. Прав ли продавец?

Потребитель вправе требовать замены товара до начала гарантийного срока, но потребитель должен доказать, что недостатки товара возникли по причинам, возникшим до начала гарантийного срока (ст. 18.п.6, ст. 19 п.5) Поэтому продавец прав.

Ольга купила костюм на вещевом рынке. После примерки дома она поняла, что костюм ей совсем не нравится. На следующий день она обратилась к продавцу с требованием вернуть деньги, т.к. она его ещё не носила; костюм сохранил товарный вид, все имевшиеся при продаже ярлыки не были срезаны, индивидуальная фирменная упаковка сохранилась. Как должен действовать продавец?

Покупатель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, если он не подошел (ст. 25) Продавец должен вернуть деньги за товар.