

1

Ты выбрала в магазине новый планшет, но на кассе тебе называют не ту цену, которая указана на витрине. Как поступишь?

- а) Все мы ошибаемся! Заплатишь стоимость, названную кассиром.
- б) Будешь настаивать, чтобы планшет продали по цене, указанной на витрине. Это важный критерий!
- в) Поищешь ту же модель в другом магазине.



3

Ты приобрела ноутбук/помаду/пальто, а дома выяснила, что покупка имеет скрытый дефект. Ты...

- а) ...поверишь продавцу – он утверждает, что такие товары не подлежат возврату.
- б) ...потребуешь вернуть деньги, заменить покупку на такую же без дефекта или хотя бы оплатить ремонт.
- в) ...попробуешь его перепродать. Чек-то ты выбросила, ничего не докажешь!



4

Ты примеряешь дорогое кольцо в ювелирном салоне, и вдруг его замок ломается прямо в твоих руках. Продавец требует оплатить поврежденную вещь. Твои действия?

- а) купишь похожее изделие, которое стоит примерно столько же. Пусть это хотя бы частично компенсирует ущерб.
- б) Раз сама сломала украшение, придется платить. Ничего не попишешь!
- в) Сообщишь продавцу, что ты это сделала неспециально, поэтому с тебя взятки гладки.

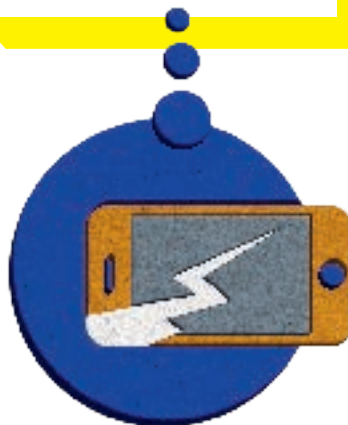
Дорогая, ты права

Случайно разбила в магазине бутылку вина или купила телефон, который «виснет»? Узнай, сумеешь ли ты постоять за себя и не остаться внакладе.

2

Ты заказала сапоги в интернет-магазине. Деньги с карты списали, но покупку все не везут, только кормят обещаниями. Что ты сделаешь?

- а) Их должны были привезти две недели назад! Напишешь жалобу в Роспотребнадзор.
- б) Оставишь негативные комментарии в Интернете.
- в) Расстроишься. Придется ждать либо забыть. Больше никаких онлайн-покупок, особенно в неизвестных магазинах!



85%

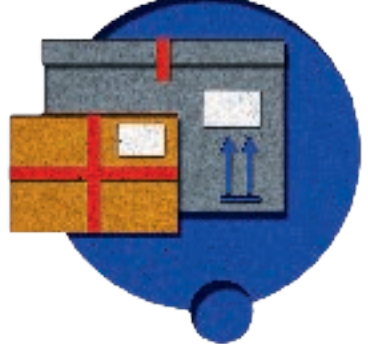
исков потребителей удовлетворяется судом (по данным Роспотребнадзора 2014 года).



ПРОВЕРЬ СЕБЯ

5
Ты купила ворох косметики, и на выходе охранник просит показать сумки. Твоя реакция?

- а) Неприятно, но придется показать сумку и чек охраннику, ведь это его работа.
- б) Спросишь, почему возникла такая претензия, и потребуешь позвать администратора магазина.
- в) Сделаешь удивленное выражение лица и пройдешь мимо охранника.



6
Ты пришла забирать любимую кожаную куртку из химчистки, а ее не могут найти. Потеряли! Что ты предпримешь?

- а) Напишешь гневный отзыв в «Книге жалоб и предложений».
- б) А что тут сделаешь? Купишь новую, тем более что давно собиралась.
- в) Потребуешь возместить стоимость. И за моральный ущерб пусть заплатят! Куртка дорога тебе как память.

7
Курьер привез заказ из интернет-магазина одежды/косметики. Ты его оплатила, подписала документы, а когда развернула посылку, обнаружила: там вообще не то, что ты заказывала! Как поведешь себя в такой ситуации?

- а) Пообещаешь себе впредь быть внимательнее и проверять заказ, прежде чем оплачивать и что-то подписывать.
- б) Расстроишься, конечно. На сайте магазина висит предупреждение, что после оплаты товары обмену и возврату не подлежат.
- в) Позвонишь или напишешь в магазин, попросишь их заменить товары или вернуть деньги. Если не отреагируют, не поленишься и отправишь заказное письмо.

1 **Правильный ответ – Б.** Бывает, что на витрине ты видишь одно, а кассир бормочет: «Ой, в базе цена не обновилась, пробить стоимость, указанную на витрине, технически невозможно!» Но магазин обязан продать товар по той цене, которая написана на ценнике, он является публичной офертой. И никаких исключений! Если разница в сумме существенная, можешь даже пригрозить обращением в Роспотребнадзор. Иногда этого достаточно: если магазин откажется, его не только обяжут вернуть тебе разницу между ценами, но еще и заплатит штраф.

На какой закон ссылаться?
На ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях. В ней сказано, что продавец несет ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации. Стоимость товара или услуги тоже информация, и за то, что тебе не сообщили актуальную цену, с магазина могут взыскать штраф от 5000 до 10 000 рублей.

2 **Правильный ответ – А.** Не привезли товар в оговоренный срок? Смело требуй вернуть деньги. Отказываются? Это повод для обращения в суд или для звонка в Роспотребнадзор. И напиши заявление в полицию, она проведет проверку по факту мошенничества.
На какой закон ссылаться?
На п. 27 Постановления правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»: продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

ПОДГОТОВИЛА АЛЕКСАНДРА ИВАНОВА ПРИ УЧАСТИИ **ПАВЛА МАРУЕВА**, СТАРШЕГО ЮРИСТА ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ «НАДМИТОВ, ИВАНОВ И ПАРТНЕРЫ», И **ШАМБИНОЙ ДАРЬИ**, ЮРИСКОНСУЛЬТА ОБЩЕСТВА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «НА СТРАЖЕ ЗАКОНА».

ИЛЛЮСТРАЦИЯ: АННА СИМОНОВА WWW.BANGBANGSTUDIO.RU

ОБРАЗ ЖИЗНИ

3 **Правильный ответ – Б.**
Если после оплаты ты обнаружила дефект, который не был замечен сразу, имеешь право вернуть товар в магазин, заменить на такой же или аналогичный. Или потребовать скидку, компенсацию расходов на ремонт. Если дело касается техники, то заявить о претензии надо в течение 15 дней. Чек не сохранился? Его можно восстановить, написав заявление в магазине.

На какой закон ссылаться?

На ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и ст. 503 ГК РФ: права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества.

4 **Правильный ответ – В.**

Пока ты не купила вещь, за ее целостность и сохранность отвечает магазин. И это касается не только одежды и украшений, но и бутылок, коробок, любых товаров в торговом зале. Заплатить придется только в одном случае: если магазин докажет (с помощью видеозаписи с камер, например), что ты специально причинила ущерб. За такое с тебя взыщут стоимость товара и штраф в размере от 300 до 500 рублей.

На какой закон ссылаться?

На ст. 459 ГК РФ «Переход риска случайной гибели товара»: он переходит на покупателя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю.

5 **Правильный ответ – Б.**

Охранник – всего лишь наемный сотрудник коммерческой организации, поэтому останавливать и осматривать содержимое твоих личных вещей



у него нет абсолютно никакого права. Он может вызвать полицию и предоставить доказательства, что была совершена кража. А если до прибытия служителей порядка он попытается удерживать тебя силой, это уже уголовное преступление, которое преследуется законом.

На какой закон ссылаться?

На ст. 203 УК РФ: превышение полномочий работником частной охранной организации при выполнении им должностных обязанностей.

6 **Правильный ответ – В.**

Если вещь потерялась, пусть тебе предложат аналогичную замену и, если это невозможно, возместят двукратную стоимость пропажи. А как действовать, если любимую куртку испортили? Тоже просить о возмещении, но в этом случае

можно рассчитывать только на однократную стоимость. Прежде чем принимать изделие, сотрудник химчистки должен составить акт и перечислить все уже существующие дефекты – за них химчистка не отвечает. Еще с нее снимается ответственность, если приемщик предупредил о том, что вещь может деформироваться, утратить изначальный цвет, как-то еще испортиться.

На какой закон ссылаться?

На ст. 35 Федерального закона «О защите прав потребителей»: если работа выполняется с вещью потребителя, исполнитель отвечает за ее сохранность. А еще на ст. 14 п. 1 Закона «О защите прав потребителей»: вред, причиненный имуществу потребителя, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме.

7 **Правильный ответ – В.**

Пусть на сайте торговой компании пишут что хотят. По закону ты имеешь право вернуть в интернет-магазин даже технически сложные товары. Исключение – белье и то, что сделано по индивидуальному заказу. Причем ты можешь отказаться от покупки как до того, как ее привезут, так и в течение 7 дней после. Обмен или возврат должны оформить в течение 10 дней. А если продавец вовремя не предоставил информацию о сроках и порядке возврата, у тебя есть три месяца, чтобы вернуть хоть всю посылку. Конечно, все вещи должны быть ношенными и желательно с бирками. Не сохранился чек? Не беда, если есть другие доказательства покупки.

На какой закон ссылаться?

На ст. 468 ГК РФ. Если товар поставлен с нарушением условия об ассортименте, покупатель вправе отказаться от его принятия и оплаты, а если он оплачен, требовать возврата денежных средств. **COSMO**