

Вопрос:

Мы приобрели телевизор и при установке дома случайно разбили его сами. при покупке в магазине нам предложили купить страховку от всего, теперь они не хотят нам менять товар по этому договору. Как мне поменять телевизор или получить новый.

Ответ:

Нормативное обоснование

Относительно товара:

Согласно ст. 9 Закона Украины «О защите прав потребителей» (далее — Закон), потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, у которого он был приобретен, если товар не удовлетворил его по форме, габаритам, фасону, цвету, размеру или по другим причинам не может быть им использован по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом.

Обмен товара надлежащего качества производится, если он не использовался и если сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также расчетный документ, выданный потребителю вместе с проданным товаром.

В соответствии с ч. 1, ст. 8 Закона в случае выявления в течение установленного гарантийного срока недостатков потребитель, в порядке и в сроки, установленные законодательством, имеет право требовать:

- 1) пропорционального уменьшения цены;
- 2) безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
- 3) возмещение расходов на устранение недостатков товара.

В случае выявления в течение установленного гарантийного срока существенных недостатков, которые возникли по вине производителя товара (продавца, исполнителя), или фальсификации товара, подтвержденных при необходимости заключением экспертизы, потребитель, в порядке и в сроки, установленные законодательством и на основании обязательных для сторон правил или договора, имеет право по своему выбору требовать от продавца или производителя:

- 1) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- 2) требовать замены товара на такой же товар или на аналогичный, из числа имеющихся у продавца (производителя), товар.

Согласно п. п. 15 и 12, ч. 1, ст. 1 Закона:

недостаток - любое несоответствие продукции требованиям нормативно-правовых актов и нормативных документов, условиям договоров или требованиям, предъявляемым к ней, а также информации о продукции, предоставленной производителем (исполнителем, продавцом);

существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, возник по вине производителя (продавца, исполнителя), после его устранения проявляется снова по независимым от потребителя причинам и при этом наделен хотя бы одним из следующих признаков :

- а) он вообще не может быть устранен;
- б) его устранение требует более четырнадцати календарных дней;
- в) он делает товар существенно другим, чем предусмотрено договором;

относительно дополнительной гарантии:

В соответствии со ст. 627 Гражданского кодекса Украины (далее — ГКУ), стороны свободны в заключении договора, выборе контрагента и определении условий договора с учетом требований этого Кодекса, других актов гражданского законодательства, обычаев делового оборота, требований разумности и справедливости.

Согласно ч. 1, ст. 15 Закона потребитель имеет право на получение необходимой,

доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, что обеспечивает возможность ее сознательного и компетентного выбора. Информация должна быть предоставлена потребителю до приобретения им товара или заказа работы (услуги). Информация о продукции не считается рекламой.

В соответствии с ч. 7, ст. 15 Закона в случае если предоставление недоступной, недостоверной, неполной или несвоевременной информации о продукции и о производителе (исполнителе, продавце) повлекло:

1) приобретение продукции, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, - потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

2) невозможность использования приобретенной продукции по назначению - потребитель вправе потребовать предоставления в приемлемо короткий, но не более месяца, срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков;

3) причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя - потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные законом, а также требовать возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в его владении на праве собственности или на других основаниях, предусмотренных законом или договором.

Согласно ч. 12, ст. 10 Закона если после заключения договора станет очевидным, что работы (услуги), учитывая их цену (стоимость) и характеристики или другие обстоятельства, явно не удовлетворяют интересы или требования потребителя, исполнитель обязан немедленно сообщить об этом потребителю.

Исполнитель обязан таким же образом сообщить потребителю, если стоимость работ (услуг) может существенно возрасти, чем можно было ожидать при заключении договора.

Потребитель вправе отказаться от договора о выполнении работ (оказании услуг) без штрафных санкций со стороны исполнителя в случае возникновения обстоятельств, предусмотренных в абзацах первом и втором этой части.

В соответствии п. 2, ч. 1, ст. 19 Закона нечестная предпринимательская практика запрещается. Нечестная предпринимательская практика включает, в частности, любую деятельность (действия или бездействие), вводит потребителя в заблуждение или является агрессивной.

Согласно ч. 2 — 3, ст. 19 Закона если предпринимательская практика побуждает или может побудить потребителя дать согласие на осуществление сделки, на который в противном случае он не согласился бы, такая практика вводит в заблуждение относительно:

1) основных характеристик продукции, таких как: ее наличие, преимущества, опасность, состав, методы использования, гарантийное обслуживание, метод и дата изготовления или предоставления, поставка, количество, спецификация, географическое или другое происхождение, ожидаемые результаты потребления или результаты и основные характеристики тестов или проверок товара;

2) любых оговорок по прямой или косвенной поддержке производителем продавца или продукции;

3) цены или способа расчета цены или наличия скидок или других ценовых преимуществ;

4) потребности в услугах, замене составляющих или ремонте;

5) характера, атрибутов и прав продавца или его агента, в частности информации о его личности и активы, квалификацию, статус, наличие лицензии, аффилированность и права интеллектуальной или промышленной собственности, его отличия и награды;

6) права потребителя или опасности, ему грозит.

Предпринимательская практика такова, что вводит в заблуждение, если во время предложения продукции потребителю не предоставляется или предоставляется в нечеткий, непонятный или двусмысленный способ информация, необходимая для осуществления сознательного выбора.

Запрещаются как вводящие в заблуждение:

1) предложение для реализации продукции по определенной цене, если есть основания считать, что продавец или исполнитель не сможет предоставить такую продукцию по такой цене или в таких объемах, что можно предусмотреть учитывая предлагаемую цену и характеристики продукции;

2) предложение с целью реализации одной продукции к реализации другой;

3) отказ от предъявления потребителю товара, который предлагается, и принятия заказа или непредоставления товара в течение разумного срока или демонстрации дефектного образца товара;

4) недостоверное сообщение о наличии ограниченного количества товаров или с целью побуждения потребителей к принятию быстрого решения лишения их достаточного периода времени для принятия сознательного решения;

5) предложение к свободной реализации продукции, изъято из оборота или относительно обращения которой существуют ограничения;

6) недостоверное утверждение, что будет существовать угроза личной безопасности потребителя или его семьи, если он не приобретет или не закажет продукцию;

7) образование, эксплуатация или содействие развитию пирамидальных схем, когда потребитель платит за возможность получения компенсации, предоставляемой за счет привлечения других потребителей к такой схеме, а не за счет продажи или потребления продукции;

8) использование сообщения о распродаже в связи с прекращением субъекта хозяйствования, его структурного подразделения или прекращения соответствующего вида хозяйственной деятельности, тогда как это не соответствует действительности.

Перечень форм предпринимательской практики, вводящей в заблуждение, не является исчерпывающим.

относительно страховки:

Согласно ст. 979 ГКУ по договору страхования одна сторона (страховщик) обязуется при наступлении определенного события (страхового случая) выплатить другой стороне (страхователю) или иному лицу, определенной в договоре, денежную сумму (страховую выплату), а страхователь обязуется уплачивать страховые платежи и выполнять другие условия договора.

В соответствии со ст. ст. 990 ГКУ страховщик осуществляет страховую выплату в соответствии с условиями договора на основании заявления страхователя (его правопреемника) или другого лица, определенного договором, и страхового акта (аварийного сертификата).

Практические рекомендации

Учитывая вышесказанное сообщаем:

Во-первых, относительно возврата товара. К сожалению согласно условий ст. 9 Закона Вы не можете вернуть поврежденный товар в магазин. Также, Вы не имеете права на гарантийный ремонт данной техники согласно гарантии предусмотренной Законом.

Во-вторых, относительно дополнительной гарантии. Важно отметить, что согласно присланной Вами программы «Абсолютная защита» (п. п. 2 — 3, разворот справа страницы первой), продавец обещает гарантийный качественный ремонт техники и замену запчастей бесплатно, замену на новую в случае её непригодности к ремонту или при поломке. В тоже время, на странице третей (разворот с права пункт «Ремонт товара»), уточняется, что услуга «Ремонт товара» не включается до перечня услуг, что предоставляются данным сертификатом.

Таким образом можно сделать вывод, что продавцом Вам была навязана дополнительная услуга, и информация об этой услуги весьма нечеткая. Таким образом действия продавца можно квалифицировать как нечестную предпринимательскую деятельность.

Соответственно рекомендуем обращаться к продавцу с требованием вернуть деньги за приобретенный Вами сертификат. В случае отказа обращаться за защитой своих интересов в

суд (согласно ст. 22 Закона потребители освобождаются от уплаты искового сбора).

В-третьих, в присланном Вами договоре страхования отсутствуют п. п. 3.1.3. - 4.3.1. которые имеют существенное значения для определения страхового случая. Без данных условий мы не можем предоставить Вам ответ относительно страхования.

Нормативная база:

1. Гражданский кодекс Украины;
2. Закон Украины «О защите прав потребителей».