

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ: Основные требования при продаже детской одежды, защита прав потребителей на качество и безопасность детской одежды

Деятельность по розничной реализации детской одежды регулируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей (далее – Закон о защите прав потребителей), Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. № 55 (далее – Правила продажи).

Общие требования безопасности детской одежды установлены Техническим регламентом Таможенного союза ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 876 и вступившим в силу с 1 июля 2012 г. (далее – Технический регламент).

В силу обязательных требований вышеуказанных нормативных актов при продаже детской одежды продавец (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы, разместив указанную информацию на вывеске. Продавец - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа (статья 9 Закона о защите прав потребителей, пункт 10 Правил продажи).

Также продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемых товарах и их изготовителях, которая должна содержать:

- наименование товара,
- наименование страны-изготовителя,
- сведения об основных потребительских свойствах товара,
- цену в рублях,
- гарантийный срок, если он установлен изготовителем или продавцом,
- дату изготовления,
- правила и условия эффективного и безопасного использования детской одежды (символы по уходу за изделиями, расшифровка которых должна быть предоставлена потребителю в наглядной и доступной форме),
- адрес (место нахождения), фирменное наименование изготовителя (продавца), импортера, уполномоченной организации,
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров установленным требованиям безопасности (для детской одежды - это сертификат соответствия, который продавец обязан предоставить по требованию потребителя) (статья 10 Закона о защите прав потребителей, статья 9 Технического регламента, пункты 11, 12 Правил продажи).

В соответствии с пунктом 2 Технического регламента маркировка детской одежды из текстильных материалов должна содержать дополнительную информацию о модели изделия, виде и массовой доле (процентном содержании) натурального и химического сырья в материале верха и подкладки изделия. Отклонение фактического содержания сырья не должно превышать +/- 5%.

Вышеуказанная информация доводится до сведения потребителя на товаре, потребительской таре, товарных ярлыках, листках-вкладышах, прилагаемых к каждой единице товара.

Кроме того, изделия детской одежды должны иметь ярлыки с указанием наименования, артикула, цены, размера и роста (для одежды и белья), вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов, воротников из меха) (пункт 41 Правил продажи).

Вся необходимая информация доводится до сведения потребителя на русском языке (статья 8 Закона о защите прав потребителей, пункт 15 Правил продажи).

При продаже детских швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров продавец обязан предоставить покупателю условия для примерки товаров – торговый зал должен быть оборудован примерочной кабиной (пункт 43 Правил продажи).

При продаже детской одежды продавец обязан передать покупателю товарный чек, в котором указывается наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу, в случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии) (пункт 46 Правил продажи).

В торговом месте должна быть книга отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию (пункт 8 Правил продажи).

В соответствии со статьей 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель имеет право обменять товар (детскую одежду) надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Стоит отметить, что обмену на основании вышеприведенной нормы подлежат товары, не вошедшие в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. № 55 (далее - Перечень). Так, согласно Перечню не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации надлежащего качества:

- текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие) (пункт 4 Перечня),

- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные) (пункт 5 Перечня).

Обмен товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель в силу положений статьи 18 Закона о защите прав потребителей вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки, модели, артикула;

- замены на товар другой марки, модели, артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- уменьшения покупной цены;

- безвозмездного устранения недостатков или возмещение расходов на их исправление;

- возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Пункт 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей устанавливает общий порядок рассмотрения требований потребителей, связанных с приобретением товара ненадлежащего качества. Данный порядок включает в себя обязанность продавца принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара, продавец (изготовитель), обязаны провести экспертизу гарантийного товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьей 22 Закона о защите прав потребителей для удовлетворения требования потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В соответствии с пунктом 1 статьи 7 Закона о защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях хранения и использования был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

В силу положений пункта 2 статьи 7 Закона о защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, подлежит возмещению в полном объеме в соответствии со статьей 14 Закона о защите прав потребителей».

Причиненный вред подлежит в данном случае возмещению продавцом (изготовителем) любому потерпевшему независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (изготовителем) или нет (на основании

статей 1095-1098 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), статей 7, 12, 14 Закона о защите прав потребителей).

В случае неудовлетворения продавцом требований потребителя (заявленных вследствие ненадлежащего качества товара и/или необеспечения безопасности товара) в добровольном порядке - их разрешение возможно исключительно в судебном порядке, поскольку в силу статьи 11 ГК РФ защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав и разрешение имущественных споров осуществляет суд. Исходя из вышеизложенного потребитель вправе на основании статьи 17 Закона о защите прав потребителей, обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя по месту:

- нахождения организации;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

При возникновении перспективы судебного разрешения возникшего спора Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю готово оказать помощь потребителям в судебной защите нарушенного права путем дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя в порядке, установленном статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, статьей 40 Закона о защите прав потребителей.

Заключение по делу в целях защиты прав потребителя представляет собой мнение уполномоченного органа о характере рассматриваемых правоотношений, о правомерности и обоснованности заявленных истцом требований, о применяемых к спорным правоотношениям нормам правовых актов, по другим вопросам (правового характера), возникающим в ходе рассмотрения дела или поставленным судом.

С целью привлечения Управления к участию в деле в указанной процессуальной форме необходимо заявить в суде соответствующее ходатайство, либо обратиться в адрес Управления с самостоятельным заявлением, приложив к нему исковое заявление, возражения ответчика на исковое заявление (при наличии), а также документы, обосновывающие предъявленное требование.

Кроме того, согласно постановлению Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.