



Судебная практика

**Центр по информированию и консультированию потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»
помог потребителю получить денежные средства**

В ноябре 2023 года супруги «Н» в г. В.Новгород заключили договор розничной купли – продажи бытовой стремянки. При покупке, продавец отказал снять упаковку для просмотра стремянки по высоте. Дома, вскрыв упаковку, обнаружили, что стремянка оказалась размером меньше по высоте, чем нужно. Потребители на следующий день, после покупки, обратились к продавцу для обмена на аналогичный товар другого размера, но продавец отказал, так как была вскрыта упаковка. Упаковка на данном товаре была транспортировочной, а не заводской. На данной упаковке отсутствовали пломбы, ярлыки изготовителя.

Супруги «Н» обратились в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» с просьбой оказания помощи при нарушении продавцом их прав.

В досудебном порядке была подготовлена и направлена претензия к продавцу с требованием принять товар надлежащего качества и вернуть уплаченные деньги. Продавец в удовлетворении требования потребителю отказал в связи с тем, что целлофановая упаковка стремянки была разорвана, и она потеряла товарный вид.

В связи с отказом удовлетворить требование потребителя в добровольном порядке, специалистом Центра было подготовлено исковое заявление в мировой суд о взыскании с продавца стоимости товара, судебных расходов, неустойки, морального вреда и штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требования потребителя.

Согласно п. 1 ст. 25 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки, обменять непродовольственный товар надлежащего качества (за исключением тех товаров, которые включены в перечень непродовольственных товаров, не подлежащих обмену) на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён, если указанный товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. При этом обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Законодатель установил, что именно товар надлежащего качества с фабричной упаковкой (пломбами и ярлыками), должен сохранить свой товарный вид и потребительские качества.

Таким образом, при условии сохранности товарного вида и потребительских свойств приобретённого товара надлежащего качества, потребитель вправе отказаться от такого товара в течение 14 дней после его передачи, если указанный товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, а продавец должен в течение 10 дней со дня предъявления потребителем такого требования возратить уплаченную по договору денежную сумму.

Решением Мирового суда от 26.04.2024 г. по делу № 2-662/2024 требования потребителя были удовлетворены в полном объеме и принято решение о взыскании с продавца уплаченных по договору денежных средств 1900 руб., судебные расходы - почтовые расходы в сумме 723 руб., расходы по оплате выписки из ЕГРИП в размере 200 руб., неустойку в размере 65,44 руб., компенсацию морального вреда в сумме 1 руб., штраф в размере 983, 22 руб., а всего взыскать 3 872,66 руб.

Напоминаем, что консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 , тел.971-083; 971-106;

- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;

- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.