🛒 Брак, суды и ценники: 5 вопросов о правах потребителя

🔹 Покупатель разбил товар в торговом зале. Может ли магазин требовать оплату?

Ущерб с покупателя можно взыскать, только если он разбил товар умышленно или по грубой неосторожности. За случайно разбитый товар покупатель платить не обязан.

🔹 Размер неустойки в договоре отличается от предусмотренной законом. Какую может требовать покупатель?

Ту, что выше. Например, в договоре на изготовление мебели продавец указал, что неустойка за нарушение сроков — 0,1% от стоимости услуг. Но по закону о защите прав потребителей покупатель имеет право требовать 3% в день.

🔹 Собираюсь судиться с продавцом. За чей счет судебные издержки?

Кто проиграл, тот и заплатит. Если продавец проиграет суд, он должен возместить покупателю судебные издержки, заплатить неустойку и штраф — 50% от присужденных сумм. Если покупатель проиграет — издержки за его счет.

🔹 Продавец предлагает обменять бракованный товар на другой. Можно отказаться и вернуть деньги?

Да, кроме обмена можно потребовать у продавца вернуть деньги, уменьшить цену или устранить недостатки. Есть особенности при возврате технически сложных товаров.

🔹 Цена на кассе выше ценника. Можно ли требовать продажу по ценнику?

Да, ценник — это предложение заключить договор. Магазин обязан продать товар за указанную сумму. За отказ предусмотрен штраф по ст. 14.7 или 14.8 КоАП РФ.

Что нужно знать о возврате онлайн-покупок

5 вопросов о возврате товаров в магазин

5 прав пассажиров в поездах

Госуслуги