**О выявленных при рассмотрении обращения потребителя нарушениях при продаже товаров по образцам**

Управлением Роспотребнадзора по Костромской области при рассмотрении жалобы гражданки С. о нарушении ее прав продавцом – индивидуальным предпринимателем К. при заключении договора на продажу мебели по образцу и об отказе в возврате уплаченных за мебель денежных средств установлено следующее.

Покупатель выбрала по выставленному в торговом зале образцу диван. Ее заверили, что привезут точно такой же. Гражданка заключила договор, внесла предоплату. В установленный срок диван доставили, но цвет деревянных частей совершенно не соответствовал образцу, был почти черный. В возврате денежных средств предприниматель отказал на том основании, что повторить цвет натурального дерева при его окраске невозможно.

Гражданка обратилась в управление с просьбой оказать содействие в разрешении ее спора с продавцом и проверить условия заключенного с ней договора.

Управление оказало гражданке помощь по обращению с иском в суд. Направило в суд заключение по делу в защиту прав потребителя.

В заключении управление указало, что при заключении договора купли-продажи товаров по образцам потребителю должны были дать необходимую и достоверную информацию о товаре, позволяющую сделать правильный выбор. Эта информация в обязательном порядке должна содержать сведения об основных потребительских свойствах товара, а при продаже мебели - о материалах, из которых она изготовлена и которые использованы при ее отделке. Продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий образцу, условиям заключенного договора. В противном случае потребитель вправе отказаться от товара и потребовать возмещения всех понесенных убытков.

Суд вынес решение об удовлетворении требования потребителя о расторжении договора купли-продажи, взыскании с предпринимателя К. внесенной потребителем предоплаты за товар в размере 9000 руб., неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки возврата денежных средств, возмещении понесенных потребителем убытков, а также выплаты в пользу потребителя штрафа в размере 50% цены иска.

В общей сложности предприниматель по решению суда должен выплатить потребителю около 25000 руб., что почти в три раза превышает сумму внесенной ею за товар предоплаты.

Управление при проверке заключенного предпринимателем К. с гражданкой договора выявило включение в этот договор условий, ущемляющих ее права по сравнению с нормами законодательства о защите прав потребителей.

Так, например, по условиям договора покупатель при ненадлежащем качестве товара имела право только на его замену или устранение недостатков, либо уменьшение цены, в то время как Закон РФ «О защите прав потребителей» позволяет потребителю отказаться от товара.

Условие договора об обязательном досудебном претензионном порядке разрешения споров также ущемляет права потребителя. Законодательством предусмотрен претензионный порядок только при разрешении споров, вытекающих из договоров оказания потребителям услуг связи и перевозки.

Не соответствует законодательству и условие договора о том, что претензии потребителя подлежат рассмотрению в течение 10 рабочих дней. Законом РФ «О защите прав потребителей» установлены конкретные сроки выполнения каждого отдельного требования потребителя и исчисляются эти сроки в календарных, а не в рабочих днях.

По результатам рассмотрения административного дела на предпринимателя был наложен административный штраф за включение в договор с потребителем ущемляющих его права условий. Также предпринимателю внесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.