

Светлана Хабирова

Права потребителя: защити себя сам

За пятнадцать лет жизни в новых экономических условиях российский покупатель научился требовать соблюдения своих потребительских прав, изложенных в законах. Поэтому при покупке и кухонного комбайна, и моторной лодки мы интуитивно ждем от продавца полного соблюдения буквы закона, защищающего наши права.

Пока лодка на гарантии

Права покупателей регулируются законом «О защите прав потребителей», «Гражданским кодексом» Российской Федерации и некоторыми другими федеральными законами. Принадлежность же катеров и яхт к перечню технически сложных товаров дает им некоторые преимущества перед другими товарами. Так, в соответствии со ст. 18 закона «О защите прав потребителей» покупатель лодки в случае обнаружения в ней недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за нее суммы либо предъявить требование о ее замене в течение 15 дней с даты покупки.

Однако некоторые покупают лодку зимой. Следовательно, первый спуск на воду, когда могут проявиться производственные недостатки, состоится спустя, например, три месяца после оформления покупки. Сопредседатель Санкт-Петербургского общества по защите прав потребителей «Диалог» Вадим Рыжков поясняет: «Расторжения договора купли-продажи по истечении указанного законом срока вы имеете право требовать, во-первых, при обнаружении существенного производственного недостатка в ходе первых случаев эксплуатации, во-вторых, если вы обращались к производителю с требованием устранить заводские недостатки, а тот нарушил сроки их исправления, и, в-третьих, если из-за неоднократного ремонта мелких производственных недостатков ваша новая лодка простояла в гараже, и поэтому вы эксплуатировали ее за всю навигацию не более 30 дней».

Эти «прописные истины» производители, чей лозунг «клиент всегда прав», трактуют в пользу покупателей. Так, специалисты ООО «Санкт-Петербургская экспериментальная верфь» оценивают масштаб производственного брака даже по фото, высланному клиентом по электронной почте, и в течение недели выезжают к месту базирования лодки, дефект которой выявлен покупателем во время эксплуатации. Если лодка имеет производственные недостатки, которые не подлежат устранению в «полевых условиях», покупателю будет предложен либо гарантийный ремонт на верфи, либо обмен катера на идентичный новый, независимо от того, прошло 15 дней или более с момента покупки либо нет. «Тот же механизм действует, если лодка получила неисправности по причине неправильной эксплуатации, – просто за производство ремонта судовладельцу будет выставлен счет»,

– говорит коммерческий директор верфи Андрей Чернобров.

В компании «Мнев и К» лодку с производственным браком заменят на другую при первом обращении клиента, также независимо от количества дней, прошедших со времени оформления покупки. При отсутствии подобной модели на складе покупателю предоставят другую, удовлетворяющую его требованиям.

«Бермудский треугольник»

Закон «О защите прав потребителей» определяет отношения «производитель–продавец–покупатель». Так, если гарантии на лодку и ее комплектующие производитель не дает, ее вправе устанавливать продавец. В таком случае изготовитель будет обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара.

Но здесь возможны сложности с производителями комплектующих лодки: как правило, у корпуса он один, у комплектующих – другой, у мотора – третий. Из сообщений, поступающих на «горячую линию» Общества по защите прав потребителей, известно, что некоторые продавцы при продаже лодки вынуждают покупателя приобрести и сертификат на дополнительное гарантийное обслуживание дорогостоящих комплектующих. Не хотите покупать сертификат – не продадут лодку. Это позволяет продавцу переложить ответственность с себя на производителя или дилера, т. е. отстраниться от помощи покупателю.

Именно в такой ситуации оказался Сергей Н. из Санкт-Петербурга. В первый же выходной после приобретения лодки он отправился с друзьями на Ладогу. После получаса работы в моторе появились посторонние шумы, и он вскоре заглох. Уже в понедельник Сергей обратился в магазин, где приобрел лодку. Оттуда его направили в сервисный центр по обслуживанию моторов. К счастью, поломку ликвидировали быстро и бесплатно. Однако, как прокомментировали в обществе «Диалог», если поломка произошла в течение 15 дней с момента покупки, покупатель вправе отказаться от ремонта и получить деньги либо заменить товар на новый (конечно, если поломка произошла не по его вине). Кстати,



если вес товара превышает 5 кг, то продавец обязан забрать товар сам.

Зная, какие сложности приносит появление на сцене продавца, некоторые производители продают товар сами. «В России действует развитая дилерская сеть по продаже наших гребных лодок, а вот дорогостоящие катера мы продаем сами, – пояснил Андрей Чернобров. – Наше предприятие дает гарантию сроком один год на стеклопластиковый корпус. Моторы, которыми оснащены наши катера, находятся на гарантийном обслуживании дилеров, однако сервисное обслуживание могут выполнить и специалисты нашей службы».

Что делать дальше?

По закону «О защите прав потребителей» при обнаружении существенного недостатка товара после истечения гарантийного срока потребитель может потребовать безвозмездного его исправления, если докажет, что этот недостаток возник до получения им товара. По словам Вадима Рыжкова, для этого необходимо провести независимую экспертизу. С актом заключения эксперта и письменным заявлением в двух экземплярах (в котором изложены конкретные требования, а именно возврат денег, обмен, безвозмездное устранение недостатков) необходимо обратиться к продавцу.

Эксперты рекомендуют будущим судовладельцам при выборе лодки поинтересоваться, какое постгарантийное обслуживание предоставляет производитель. Ведь ситуация, когда гарантия закончилась, а лодка получила повреждение по вине судовладельца – не редкость. И если изготовитель будет пестовать своего клиента в таких случаях, тот экономит и деньги, и время. Так, многие фирмы, заботящиеся о своем имидже, организуют собственную службу сервиса. По мнению Сергея Скорикова, коммерческого директора компании «Мнев и К», «для поддержания имиджа фирмы и своей торговой марки работа производителя должна начинаться с создания сервисного центра по обслуживанию этой

техники». В нем лодка с истекшим гарантийным сроком, поврежденная в результате неправильной эксплуатации, будет отремонтирована при первом же обращении клиента. Для «мневских» лодок ремонт обходится гораздо дешевле, чем для плавсредств других производителей.

Знай и умеи

Для защиты своих потребительских прав очень важна сохранность документов, на основании которых лодку должны поставить в ремонт. Если лодка на гарантии – это гарантийный талон, если гарантия закончилась – кассовый чек. Многие производители уже несколько лет ведут компьютерную базу продаж. Благодаря этому электронному документу клиенту не нужно возить с собой ворох бумаг – производитель проверит все данные по электронному паспорту на лодку и поставит ее в ремонт. Если гарантия закончилась, что видно из документа, лодку отремонтируют, предъявив судовладельцу счет.

Если же производитель ведет дела на бумаге, при покупке обязательно нужно проверить наличие печати фирмы-изготовителя (продавца). В противном случае этот документ не будет иметь

юридической силы.

Вадим Рыжков напоминает, что «отсутствие кассового чека в любом случае не может быть причиной отказа продавца от исполнения своих обязанностей – расторжения договора купли-продажи, обмена товара, ремонта. Если чек не сохранился, по закону покупатель имеет право сослаться на свидетельские показания».

Эксперты в области защиты прав потребителей уверены, что судовладелец, решающий проблемы с ремонтом производственного брака лодки самостоятельно, просто не знает своих прав. Однако нужно признать, что защищать свои законные права при известной изворотливости производителей и продавцов оказывается делом, требующим изрядной настойчивости и терпения.

Круглосуточная бесплатная «горячая линия» Санкт-Петербургского общества по защите прав потребителей «Диалог», тел. (812) 327 80 10. Независимая экспертиза, тел. (812) 271 15 66. Электронная книга жалоб: www.galoba.ru.

катер Пегас
Круиз хардтоп
длина 6,4 м
ширина 2,2 м
ПЛМ от 90 до 200 л.с.
скорость max 90 км/ч
мореходные обводы Эирслот
от 199 990 р

Диана 1
длина 3,2 м
ширина 1,2 м
ПЛМ от 5 до 15 л.с.
вес 65 кг
обводы Тримаран
от 16 970 р

Диана 2
длина 4,2 м
ширина 1,3 м
вес 140 кг
ПЛМ от 20 до 40 л.с.
от 36 750 р

ПОНТОН
2,7 x 1,8 м
37 850 р

Диана спорт
длина 3,2 м
ширина 1,5 м
ПЛМ 20 л.с.
скорость max 80 км/ч
от 32 890 р

Лодка сани к снегоходам
длина 2,48 м
ширина 1,16 м
высота 3,04 м
катамаран
от 10 820 р

www.kazanboats.ru
Казанский Судостроительный Завод официальный дилер MERCURY®
т. (843) 512-00-16, 516-82-07, 516-82-08

СТОИМОСТЬ ДОСТАВКИ
- до С.Петербурга от 2000 р
- до Москвы от 1000 р