В Консультационный центр (пункты) по вопросам защиты прав потребителей поступают многочисленные обращения граждан по вопросам расторжения договора купли-продажи системы для ухода «КИРБИ».

В первую очередь жертвами становятся пожилые и одинокие люди. Сначала в квартире раздается телефонный звонок, вежливо предлагают почистить ковры и отпарить вещи за считанные секунды. Далее в квартиру приходит менеджер (продавец), в процессе чистки ковров он рассказывает о системе для ухода Кирби (Kirby), о его невероятной эффективности очистки квартиры по сравнению с другими пылесосами, невероятных дополнительных возможностях, большинство из которых бесполезны (например: Вы будете массажировать голову или другие части тела пылесосом , или что пылесос сделан из летного аллюминия, разработки NASA, 200 патентов, дизайн от Pier Cardin, двигатель от Харлей Девидсон, невероятные цифры по эффективности очистки Кирби по сравнению с другими пылесосами), в итоге, все что угодно, лишь бы Вы купили его.

Презентации проходят по 4 - 5 часов без перерыва, часто в вечернее время. Не давая человеку опомниться, его везут в офис компании, где он заключает договор купли-продажи, часто, вместе с кредитным договором. На следующий день людей начинает мучить вопрос: «Зачем он им нужен?». При более детальном рассмотрении и небольшой проверки в работе, выясняться: что аппарат неудобен в работе, много весит, шумный и от него часто исходит неприятный запах, большинство дополнительных функций осуществимы только с приобретением дополнительных дорогостоящих насадок. Большинство граждан обращаются в компанию и просят в добровольном порядке расторгнуть договор. В ответ на свое заявление им сообщатся, что система Кирби (Kirby) обмену или возврату не подлежит по основаниям, предусмотренным ст. 25 ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

После получения ответа возникает вопрос: «Что делать дальше?».

Если Вы захотели вернуть этот пылесос, то вам надо найти законное основание для возврата, а их может быть несколько:

1) В товаре обнаружен недостаток. Превышение допустимого уровня шума. Допустимый уровень звука пылесоса (не может превышать 80dBA). Товар может не соответствовать требованиям нормативных документов по допустимому эквивалентному уровню звука, который, в соответствии с СанПиН 001-96 не может превышать 80dBA.

2) Вы не получили полную информацию о товаре. На основании п. 1 статьи 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация, в том числе, должна содержать сведения об основных потребительских свойствах товара.

В соответствии п. 1 ст.12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

3) Возможно вас ввели в заблуждение и вы сможете это доказать

Статья 178. Гражданского Кодекса. Недействительность сделки, совершенной под влиянием существенного заблуждения.

Сделка, совершенная под влиянием заблуждения, может быть признана судом недействительной по иску стороны, действовавшей под влиянием заблуждения, если заблуждение было настолько существенным, что эта сторона, разумно и объективно оценивая ситуацию, не совершила бы сделку, если бы знала о действительном положении дел.

При наличии условий, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, заблуждение предполагается достаточно существенным, в частности если:

1) сторона допустила очевидные оговорку, описку, опечатку и т.п.;

2) сторона заблуждается в отношении предмета сделки, в частности таких его качеств, которые в обороте рассматриваются как существенные;

3) сторона заблуждается в отношении природы сделки;

4) сторона заблуждается в отношении лица, с которым она вступает в сделку, или лица, связанного со сделкой;

5) сторона заблуждается в отношении обстоятельства, которое она упоминает в своем волеизъявлении или из наличия которого она с очевидностью для другой стороны исходит, совершая сделку.

Уважаемые потребители!

К вашему вниманию представлен **образец претензии**

продавцу с требованием о возврате денежных средств за товар

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Юр. адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фактический адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

покупатель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес местонахождения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ (образец)**

23 января 2013 года мной, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О, зарегистрированным по адресу: г. Ижевск, ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, у менеджера ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» представившимся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ была приобретена система для ухода за домом «KIRBY Model G10E : Sentria» s.№ 2081084797 с набором стандартных насадок, общей стоимостью 128 000 (Сто двадцать восемь тысяч рублей 00 копеек) согласно договора купли-продажи товара № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от 23 января 2013 года.

За вышеуказанный товар мной была произведена предоплата в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается товарным чеком.

После покупки выяснилось:

1. Что пылесос мне в работе не удобен, производит сильный шум, тяжел. При демонстрации мне объяснили, что этого шума не будет, так как они демонстрируют пылесос с другой насадкой.

Мне было гарантировано, что мешки для пыли не пропускают пыль и запах, однако это нет так: во время использования пылесоса чувствуется очень сильный и неприятный запах пыли, и пыль скапливается внутри внешнего мешка.

В прилагаемых документах отсутствует подтвержденная санитарно-эпидемиологическим заключением (СЭЗ) информация об уровне шума товара и соответствие его СН 2.2.4/2.1.8.562-96 “Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки. Санитарные нормы”.

Данный факт является нарушением ч.4 статьи 7 Закона РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» (ред. от 25.11.2006 г.), согласно которой, если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами. В данном случае подтверждения нет.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

Вывод – я отказываюсь пользоваться аппаратом не установленного качества и безопасности.

2. Так как упаковка была уже вскрытая до того как систему мне показали, и упаковка была старая, видимо товар до продажи был в употреблении, на корпусе товара при детальном осмотре обнаружились царапины. Таким образом, товар уже использовался и этот факт не гарантирует его качество, как нового товара.

3. Старую вскрытую до меня, коробку менеджер забрал сразу же, как он сказал: «она Вам все равно не нужна».

4. До моего сведения не было доведены некоторые недостатки пылесоса (царапины на щетке, не работает привод колеса, фильтр пылесоса не соответствует заявленным характеристикам). В инструкции указано:

-Фильтр HEPA 11

- Улавливает свыше 99% частиц размером до 0,3 микрон

Читаем про HEPA на официальном сайте производителя данных фильтров :

«Фильтр HEPA H10 задерживает не менее 85% частиц размером более 0,06 микрон (по стандарту EN 1822). Фильтр HEPA H11 – не менее 95%. Фильтр HEPA H12 – не менее 99,5%. Фильтр HEPA H13 – не менее 99,95%»,что так же вводит в заблуждение т.е. в инструкции написано о 0.3 микрон, но при этом почему-то назван фильтр HEPA. тогда как HEPA – это фильтрация в 5 раз более мелких частиц.

Таким образом, фильтр в пылесосе вообще не HEPA, а что-то совсем другое, это явное введение в обман. Из того же источника: «С сапрофитами и их экскрементами успешно борется любой пылесос с уровнем фильтрации НЕРА12 и выше». При покупке для меня важным был именно факт, что данный аппарат обеспечивает очищение от данной флоры, получается, меня ввели в заблуждение или намеренно обманули при демонстрации.

Закон РФ «О защите прав потребителей» резюмирует отсутствие у покупателя специальных технических познаний, а продавец сознательно ввёл меня в заблуждение относительно некоторых свойств товара. Так же, ГОСТ 10280-83 хоть и отсутствует в номенклатуре обязательной сертификации о вводе новых технических регламентов, он является объективным критерием качества товара и относится к ОКП 51 5611 – пылесосам и может служить доказательством в суде. При этом у меня в момент проведения демонстрации и совершения договора не было возможности проверить утверждения продавца, которые, как потом выяснилось, не соответствовали действительности. Так же во время демонстрации Кирби произносится много информации, которую нельзя проверить или подтвердить (например: летный аллюминий, разработки NASA, 200 патентов, дизайн от Pier Cardin, двигатель от Харлей Девидсон, невероятные цифры по эффективности очистки Кирби по сравнению с другими пылесосами, что так же вводит в заблуждение. Соответственно, сделка совершена под влиянием заблуждения.

5. На изделие отсутствует технический паспорт фирмы-изготовителя, что является нарушением статьи 456 ГК РФ.

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ст.12 п.1, ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», статьи 169, 178 и 179 Гражданского кодекса, также статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. (ред. от 25.10.2007) дает мне право в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Предлагаю вопрос решить в досудебном порядке.

В соответствии со статьей 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. продавец, должен вернуть деньги и забрать свой товар в течении десяти дней, в случае невыполнения вышеуказанных требований или уклонения от их выполнения в установленные законом сроки, мною в судебном порядке будут заявлены требования о возмещении всех причиненных убытков, неустойки за просрочку добровольного удовлетворения требований потребителя, неустойки по статье 395 Гражданского кодекса РФ, о взыскании компенсации морального вреда, штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя, предусмотренного пунктом 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На данный момент Право собственности на пылесос сохраняется за продавцом до полной выплаты его стоимости, согласно договору. Также покупатель обязан по требованию продавца и за его (т.е. продавца счёт) предоставить товар продавцу – при расторжении сделки.

Настоящим заявлением извещаю продавца, что ввиду наличия прав и оснований на расторжение сделки, согласно выявленным нарушениям со стороны продавца и не качественности товара, я отказываюсь выполнять условия договора и снимаю с себя обязательства по всем выплатам и просрочкам.

Приложение:

1. Копия договора купли-продажи.

2. Копия товарного чека.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись