
ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПО ЗАЩИТЕ СВОИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ, СВЯЗАННЫХ С ПОСТАВКАМИ НЕКАЧЕСТВЕННОЙ КАБЕЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ

I. ПРОЦЕДУРА ПРИОБРЕТЕНИЯ КАБЕЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

1. Определение номенклатуры КПП, подлежащей приобретению.
2. Посещение торговой организации, фиксация ее адреса, телефонов электронной почты в целях направления информации в указанную организацию в будущем.
 - 2.1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).
 - 2.2. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.
3. Выбор КПП, ее осмотр до приобретения, в том числе осмотр маркировки и определение, подпадает ли КПП под категорию низковольтного оборудования, на которое распространяется действие ТР ТС 004/2011.

4. Процесс покупки КПП:

- отмотка кабеля требуемой длины;
- получение информации о товаре.

Состав информации о товаре:

- наименование товара;
- цена товара;
- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обозначение, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия;
- сведения об основных потребительских свойствах товара (например: область применения, номинальное напряжение, номинальное сечение жилы);
- гарантийный срок;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- срок службы или срок годности товара;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- правила использования и возврата;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товара.

5. Место размещения информации о товаре.

Перечисленная выше Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, маркировкой или иным способом.

Применительно к КПП информация о товаре будет содержаться на поверхности самого кабеля в виде маркировки товара.

Маркировка кабеля должна содержать:

- наименование и (или) обозначение кабельного изделия (тип, марка, модель), его основные параметры и характеристики, влияющие на безопасность,
- наименование и (или) товарный знак изготовителя,
- наименование страны, где изготовлено низковольтное оборудование,
- единый знак обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза для продукции, прошедшей подтверждение соответствия требованиям ТР ТС 004/2011.

Помимо этого, продавец обязан предоставить эксплуатационные документы на товар, например этикетку, иные информационные материалы, такие как памятки по эксплуатации, которые должны содержать:

- наименование марки кабельного изделия,
- его основные параметры и характеристики, влияющие на безопасность,
- наименование и (или) товарный знак изготовителя,
- наименование страны, где изготовлено низковольтное оборудование,
- единый знак обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза для продукции, прошедшей подтверждение соответствия требованиям ТР ТС 004/2011;
- информацию о назначении низковольтного оборудования;
- характеристики и параметры;
- правила и условия безопасной эксплуатации (использования);
- правила и условия монтажа, хранения, перевозки (транспортирования), реализации и утилизации (при необходимости - установление требований к ним);
- информацию о мерах, которые следует предпринять при обнаружении неисправности этого оборудования;
- наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, информацию для связи с ними.

Отсутствие маркировки на поверхности кабеля является нарушением, содержащим признаки административного правонарушения.

Поскольку Закон "О защите прав потребителей" обязывает продавца предоставлять не документы (или их копии), характеризующие товар, а информацию о товаре, то следует отдельно попросить копию сертификата соответствия. Отказ в этом не будет считаться нарушением, если в информации о товаре, содержащейся, например, на этикетке, сведения о сертификате соответствия будут приведены.

I. Оформление покупки КПП.

Покупка осуществляется путем оплаты цены товара кассиру наличными денежными средствами (или банковской картой), получение кассового чека с одновременным оформлением и получением товарного чека. Оформление товарного чека необходимо для того, чтобы занести в указанный чек индивидуальные признаки приобретаемого кабеля, в том числе, его наименование, марку, сечение, дату изготовления, наименование продавца и изготовителя (то есть маркировку).

ВНИМАНИЕ! При оформлении товарного чека следует обратить внимание на следующее:

Некоторые товарные чеки в нижней своей части содержат тексты о том, что "вся необходимая информация о приобретенном товаре, в том числе наименование, основные потребительские свойства, цена, гарантийный срок, срок службы, правила использования и возврата, до сведения покупателя доведены. Внешний вид товара проверен, претензий не имеется".

В случае подписания потребителем товарного чека, содержащий такой или аналогичный текст, потребитель сможет предъявить претензии к продавцу и изготовителю только в отношении скрытых недостатков. Такой чек может быть подписан в случае реального предоставления продавцом приведенной в нем информации в виде маркировки кабеля, информации на его этикетке и т.д.

В случае если указанная в тексте информация о товаре фактически не предоставлена или предоставлена не полностью, то в товарном чеке следует отразить данный факт и заверить это подписями сторон.

II. После оплаты кабеля необходимо попросить персонал торговой организации упаковать кабель. На упаковке (например, на пакете) может быть размещено наименование торговой организации.

III. Отсутствие на приобретенном кабельном изделии маркировки является достаточным основанием для обращения в Роспотребнадзор с соответствующим заявлением. В этом случае в указанный орган следует представить заявление, копии документов, подтверждающих приобретение у продавца КПП, и само кабельное изделие, на котором отсутствует маркировка.

IV. В случае, если маркировка на кабельное изделие нанесена, необходимо осуществить следующие действия: заключить договор с ТПП на отбор образцов КПП и проведение экспертизы. Согласовать с представителем ТПП время и место для отбора образцов приобретенного в торговой организации кабеля. Такой отбор можно сделать в помещении, где располагается представитель ТПП, или в любом другом месте, которое укажет последний.

V. После согласования места и времени отбора образцов с представителем ТПП следует любым доступным способом уведомить торговую организацию, продавшую КПП, о принятом решении, и пригласить представителя торговой организации прибыть в согласованное место для участия в отборе образцов. Уведомление можно осуществить любым доступным способом: по электронной почте, письменно или по телефону и т.д.

VI. Представитель ТПП в согласованное время и в согласованном месте производит отбор образцов. При этом потребитель предоставляет ему КПП в том состоянии, в котором он получил ее в торговой организации, в той же упаковке. Помимо этого, представителю ТПП предоставляются копии кассового и товарного чеков. Представитель ТПП упаковывает образцы КПП, составляет акт отбора проб (образцов), в котором, по предложению потребителя, указывает испытательную лабораторию, в которую будут направлены образцы.

VII. Заключение договора с испытательной лабораторией (центром) на проведение испытаний КПП. Передача в указанную лабораторию образцов КПП на испытания вместе с актом отбора образцов. Проведение испытаний. Составление протокола испытаний лабораторией. Передача протокола испытаний потребителю.

VIII. Потребитель передает протокол испытаний представителю ТПП для подготовки акта экспертизы на основании протокола испытаний образцов кабеля. Представитель ТПП проводит экспертизу, составляет акт экспертизы и передает его потребителю.

IX. При наличии в акте экспертизы выводов о несоответствии кабеля требованиям ТР ТС 004/2011 потребитель направляет заявление о нарушении прав потребителя в Роспотребнадзор и заявление о нарушении ФЗ "О техническом регулировании" - в Росстандарт.

При этом потребитель прилагает к названным заявлениям копии следующих документов:

- акта экспертизы;
- протокола испытаний;
- акта отбора проб (образцов);
- уведомления продавца об отборе образцов и приглашение представителя продавца принять участие в нем;
- кассового чека;
- товарного чека;
- информации о товаре, предоставленной продавцом при приобретении товара покупателем.

X. Передача потребителем всех материалов в КС Проекта "Кабель без опасности" с правом их размещения в средствах массовой информации и предоставления контрольно-надзорным органам.

II. УВЕДОМЛЕНИЕ ПРОДАВЦА О КАЧЕСТВЕ

В ООО "Продавец"
(магазин "_____")
Адрес: _____

«__» _____ 2020 года в ООО "Продавец" (магазин / супермаркет под названием "_____"),
по адресу _____ мной приобретен кабель (провод, шнур),
марки _____,
маркировка _____,
длиной _____, на
сумму _____,
кассовый чек _____, товарный чек _____.

В связи с возникновением сомнений в качестве приобретенного кабеля (провода, шнура) принято решение
направить его образцы в испытательную лабораторию _____. Отбор образцов будет производить представитель
ТПП _____ - эксперт _____ по адресу: _____ «__» _____ 2020 г. в _____ часов.

Прошу направить представителя для участия в отборе образцов.

Потребитель

III. ФОРМА ПРЕТЕНЗИИ

Генеральному директору
ООО "Продавец"

Генеральному директору
ООО "Изготовитель"

« ____ » _____ 2020 года в ООО "Продавец" (магазин / супермаркет под названием " _____ "),
по адресу _____ мной приобретен кабель (провод, шнур),
марки _____,
маркировка _____,
длиной _____,
на сумму _____,
кассовый чек _____, товарный чек _____.

Согласно маркировке, нанесенной на поверхность кабельного изделия, и/или сертификату соответствия требованиям Технического регламента Таможенного союза (регистрационный номер сертификата _____, типографский номер бланка сертификата: серия _____ № _____, срок действия сертификата с _____ по _____ включительно), и/или информации, предоставленной продавцом, изготовителем продукции является ООО _____, место нахождения (адрес): _____, ОГРН _____, ИНН _____.

После приобретения кабеля (провода, шнура) у меня возникли сомнения в его качестве. В связи с этим кабель (провод, шнур) мной был представлен в торгово-промышленную палату _____, где представителем ТПП - экспертом были отобраны образцы кабеля, которые направлены на испытания в целях установления его соответствия требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» (далее - ТР ТС 004/2011) и ГОСТ 31996-2012, _____ другие обязательные требования _____.

ООО "Продавец" уведомлен об отборе образцов, представитель продавца приглашен для участия в их отборе. Представитель ООО "Продавец" присутствовал/не присутствовал при отборе образцов.

Согласно Протоколу испытаний от « ____ » _____ 2020 года № _____ и акту экспертизы от « ____ » _____ 2020 года № _____ приобретенная в ООО "Продавец" кабельно-проводниковая продукция не соответствует _____.

Наличие таких нарушений не отвечает требованиям безопасности продукции. Такая продукция не подлежит использованию по своему целевому назначению, поскольку может привести к причинению вреда жизни или здоровью граждан, их имуществу. Своими действиями ООО "Продавец" причинило мне убытки на общую сумму _____ рублей (_____ рублей - уплаченная цена за непригодный к эксплуатации кабель; _____ рублей - стоимость испытаний кабеля в испытательной лаборатории; _____ рублей - экспертиза кабеля в ТПП по _____). Прошу возместить мне убытки в полном объеме. Кроме того, в соответствии ФЗ "Техническом регулировании" и Законом РФ "О защите прав потребителей" материалы о продаже кабеля, не соответствующего требованиям ТР ТС 004/2011, будут мной направлены, соответственно, в Росстандарт и Роспотребнадзор, а также в проект "Кабель без опасности", правом их предоставления в контрольно-надзорные органы и средства массовой информации. Приложение: копия протокола испытаний от _____ на _____ листах; копия акта экспертизы от « ____ » _____ 2020 года № _____ на _____ листах; кассовый чек _____; товарный чек _____; квитанция об оплате испытаний _____; квитанция об оплате проведения экспертизы _____.

Потребитель

IV. ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ В РОСПОТРЕБНАДЗОР

В Управление Роспотребнадзора
по г. Москва

«__» _____ 2020 года в ООО "Продавец" (магазин / супермаркет под названием " _____"),
по адресу _____ мной приобретен кабель (провод, шнур),
марки _____,
маркировка _____,
длиной _____,
на сумму _____,

изготовителем которого является ООО "Изготовитель" (при условии предоставления Продавцом сведений об изготовителе) Факт приобретения указанного товара подтверждается кассовым чеком _____ и товарным чеком _____. При продаже указанного выше товара ООО "Продавец" нарушил права потребителя, предусмотренные Законом РФ "О защите прав потребителей". Так, в нарушении требований ст. 10 названного Закона, ООО "Продавец" не предоставил мне следующую информацию о товаре (следует выбрать, какая информация не была предоставлена):

- наименование товара;
- цена товара;
- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обозначение, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия;
- сведения об основных потребительских свойствах товара (например: область применения, номинальное напряжение, номинальное сечение жилы);
- гарантийный срок;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- срок службы или срок годности товара;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- правила использования и возврата;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товара.

Помимо этого, приобретенный в ООО "Продавец" кабель (провод, шнур) не имеет обязательной маркировки, предусмотренной Техническим регламентом Таможенного союза "О безопасности низковольтного оборудования". Поскольку у меня возникли сомнения в качестве приобретенного в ООО "Продавец" кабеля (провода, шнура), я, на основании гражданско-правового договора, передал указанный кабель (провод, шнур) на испытания в испытательную лабораторию (центр) _____ с целью проверки соответствия электрического сопротивления жилы требованиям безопасности, установленным Техническим регламентом Таможенного союза "О безопасности низковольтного оборудования". Согласно протоколу испытаний от «__» _____ 2020 года № _____ испытательной лаборатории (центра), кабель (провод, шнур) не соответствует ТР ТС 004/2011 в части _____. Таким образом, в нарушении требований ст.ст. 4 и 7 Закона РФ "О защите прав потребителей", ООО "Продавец" продало мне кабель (провод, шнур) ненадлежащего качества, не соответствующий требованиям безопасности. Эксплуатация такого кабеля (провода, шнура) может повлечь за собой причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических и юридических лиц, а потому указанный товар не может быть использован по его целевому назначению. Сообщая об изложенном, прошу Вас принять в отношении ООО "Продавец" меры, предусмотренные действующим законодательством, в связи с нарушением указанной организацией прав потребителей.

Приложение:

- копия кассового чека;
- копия товарного чека;
- Копия договора с испытательной лабораторией (центром);
- копия протокола испытаний.

Потребитель

V. ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ В РОССТАНДАРТ

В РОССТАНДАРТ
Заявитель: _____
паспорт: _____
проживает _____

Заявление о нарушении Федерального закона "О техническом регулировании"

«__» _____ 2020 года в ООО "Продавец" (магазин / супермаркет под названием " _____"),
по адресу _____ мной приобретен кабель (провод, шнур),
марки _____,
маркировка _____,
длиной _____,
на сумму _____,

изготовителем которого является ООО "Изготовитель" (при условии предоставления Продавцом сведений об изготовителе) Факт приобретения указанного товара подтверждается кассовым чеком _____ и товарным чеком _____. Продавая мне указанный товар, ООО "Продавец" нарушил ФЗ РФ "О техническом регулировании". Так, проданный мне кабель (провод, шнур) не имеет обязательной маркировки, предусмотренной Техническим регламентом Таможенного союза "О безопасности низковольтного оборудования" (при условии фактического отсутствия маркировки). Поскольку у меня возникли сомнения в качестве приобретенного в ООО "Продавец" кабеля (провода, шнура), я, на основании гражданско-правового договора, передал указанный кабель (провод, шнур) на испытания в испытательную лабораторию (центр) _____ с целью проверки соответствия электрического сопротивления жилы требованиям безопасности, установленным Техническим регламентом Таможенного союза "О безопасности низковольтного оборудования". Согласно протоколу испытаний от «__» _____ 2020 года № _____ испытательной лаборатории (центра), кабель (провод, шнур) не соответствует ТР ТС 004/2011 в части _____. Таким образом, ООО "Продавец" продало мне кабель (провод, шнур) ненадлежащего качества, не соответствующий требованиям безопасности. Эксплуатация такого кабеля (провода, шнура) может повлечь за собой причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических и юридических лиц, а потому указанный товар не может быть использован по его целевому назначению. Сообщая об изложенном, прошу Вас принять в отношении ООО "Продавец" меры, предусмотренные действующим законодательством, в связи с нарушением указанной организацией ФЗ РФ «О техническом регулировании».

Приложение:

- копия кассового чека;
- копия товарного чека;
- Копия договора с испытательной лабораторией (центром);
- копия протокола испытаний.

Потребитель