



# Потребительский ЭКСТРЕМИЗМ

*текст* | Екатерина Кирина  
| Центр Правовых Технологий «ЮРКОМ»

Добросовестный продавец  
и недобросовестный покупатель –  
миф или реальность?

**Н**а сегодняшний день по оценкам экспертов почти 10% потребителей, которые обращаются в суд за защитой своих интересов, являются «потребительскими экстремистами». Их основная цель – причинение вреда предпринимателю, а также злоупотребление своими правами в иных формах.

Следует отметить, что продавцам в рамках действующего закона «О защите прав потребителей» зачастую трудно бороться с такими экстремистами, так как закон имеет явно выраженный уклон в сторону потребителя. Давно вошедшая в обиход фраза «Потребитель всегда прав» ещё раз это подтверждает. Поэтому в большинстве случаев продавцы предпочитают не связываться с такими покупателями и не доводить дело до суда. Тем самым идут покупателю на уступки вне зависимости от того, являются ли требования законными и обоснованными или нет. Однако противодействовать потребительскому экстремизму не только можно, но и нужно.

При поступлении к Вам претензии от потребителя необходимо первым делом разобраться, насколько законны и обоснованны его требования, после чего оперативно подготовить мотивированный ответ. В случае предъявления необоснованных претензий, главное – не уступать экстремистам и не допускать для них лёгкого взыскания денежных средств. Ведь если один раз удовлетворить незаконные требования потребителя, то нет гарантии того, что в дальнейшем потребитель не обратится к Вам с аналогичным требованием уже на большую сумму. Для действенной работы в ситуации с потребитель-

ским экстремизмом продавцу необходимо чётко знать права и обязанности продавца и покупателя, соблюдать требования Стандартов обслуживания покупателей, а главное – не поддаваться на психологические уловки «нечестных» покупателей.

Пожалуй, один из самых распространённых случаев – покупка бракованной обуви. Как вести себя продавцу в данной ситуации? Если потребитель настроен агрессивно, то у продавца есть возможность исчерпать возникший конфликт – предложить провести независимую товарную экспертизу.

В соответствии с п.5 ст.18 закона «О защите прав потребителей» экспертиза проводится продавцом за свой счёт в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатка товара. Именно экспертное обследование поможет определить его качество и подтвердить необоснованность претензий покупателя. Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Однако продавцам (предпринимателям) необходимо помнить, что правом на проведение экспертизы следует пользоваться обдуманно, иначе можно спровоцировать большое количество судебных дел с непредсказуемым итогом. В данном случае следует сообщить покупателю примерную стоимость экспертизы на тот случай, если он решит настаивать на своих требованиях. В большинстве случаев желающих провести экспертизу за счёт продавца, как правило, уменьшается. Особенно это касается тех покупателей, которые хотят избавиться от товара, который сами же испортили.

