



Правительство Ростовской области
Департамент потребительского рынка
Ростовской области

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ**

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка
Ростовской области

Практическое пособие

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Ростов-на-Дону
2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Закон РФ «О защите прав потребителей»	5
Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55	51
Дистанционный способ продажи товара	100
Расчеты с потребителями	118
Судебная практика	121
Вопрос-ответ	151
Это полезно знать!	171
Образец искового заявления. Порядок работы с претензия- ми потребителей	180

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее практическое пособие разработано в рамках реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011 – 2013 годы, утвержденной Постановлением Администрации Ростовской области от 12.08.2010 № 113.

Данное практическое пособие позволит в соответствии с действующим законодательством разобраться в отношениях между потребителями и исполнителями в сфере торговли, а также даст разъяснения относительно прав потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг.

В настоящем пособии приведены нормативные документы, которые регулируют порядок продажи товаров дистанционным способом. Используя знания, полученные из данного пособия, вы не позволите нарушить ваши права.

7 февраля 1992 года № 2300-1

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЗАКОН

«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

(в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ,
от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ,
от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ,
от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ,
от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ,
от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ,
от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ)

Отношения по имущественному страхованию не подпадают под предмет регулирования данного документа, и его положения к отношениям имущественного страхования не применяются (Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 28.05.2008).

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

продажа товаров дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора;

импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального

предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный Правительством Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям.

(абзац введен Федеральным законом от 25.11.2006 № 193-ФЗ, в ред. Федерального закона от 23.07.2008 № 160-ФЗ)

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

1. **Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.**

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потре-

бителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том

числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), **которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

О порядке установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте четвертом статьи 5 данного документа, в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, **запрещается.**

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) **гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация

или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства – в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

(п. 8 введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

По вопросу, касающемуся применения абзаца 2 пункта 4, см. письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 № ИК-110-19/3022.

4. 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 ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. **Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе** (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи **информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей** при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. **Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование** (наиме-

нование) своей организации, **место ее нахождения** (адрес) и **режим ее работы**. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 16.10.2006 № 160-ФЗ)

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

1. **Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах)**, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

гарантийный срок, если он установлен;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

(абзац введен Федеральным законом от 23.11.2009 № 261-ФЗ)

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Абзац утратил силу. — Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. **Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.**

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 – 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

(п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. **При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре** (работе, услуге) **потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда** в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной

информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **За нарушение прав потребителей изготовитель** (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) **несет ответственность**, предусмотренную законом или договором.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Если иное не установлено законом, **убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки** (пени), установленной законом или договором.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. **Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.**

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Статья 15. Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные

органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 02.11.2004 № 127-ФЗ)

Глава II.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

4. Утратил силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. **Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара** и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импор-

теру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

(п. 5 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

(п. 6 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предпри-

ниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона **требования** к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) **в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки

исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в **течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем** или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель

по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

(п. 6 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **незамедлительно**, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности,

что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. **В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец** (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) **обязан заменить такой товар в течение семи дней** со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – **в течение двадцати дней со дня предъявления** указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена **в течение месяца со дня предъявления** такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению **в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара** в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномочен-

ная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.**

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуаль-

ного предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 – 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

(введена Федеральным законом от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи раз-

мере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) **в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.**

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом **в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.**

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ, в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за

товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный

товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 26. Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмо-

тренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 – 24 настоящего Закона.

Глава IV.

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Статья 40. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

2. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, – проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовите-

лям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.

3. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предпри-

ниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

Статья 42. Утратила силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная

организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

(в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ)

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе: рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей** (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. **Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:** участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нор-

мативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию това-

ров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства

массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент
Российской Федерации
Б.ЕЛЫЦИН
Москва, Дом Советов России
7 февраля 1992 года
№ 2300-1

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ
19 ЯНВАРЯ 1998 г. № 55 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ
ПРАВИЛ ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ,
ПЕРЕЧНЯ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ,
НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ
ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ
ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА,
И ПЕРЕЧНЯ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ
НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ
ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР
ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА,
РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ»
(с изменениями от 20.10.1998, 02.10.1999, 06.02.2002,
12.07.2003, 01.02.2005, 08.02.2006, 23.05.2006, 15.12.2006,
27.03.2007, 27.01.2009)**

В соответствии с **Законом** Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст.140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

Правила продажи отдельных видов товаров;

перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара;

перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

2. Признать утратившими силу:

постановление Совета Министров – Правительства Российской Федерации от 8 октября 1993 г. № 995 «О Правилах

продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 43, ст.4092);

постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1994 г. № 109 «Об утверждении Правил продажи новых автотранспортных средств» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 8, ст.601);

постановление Правительства Российской Федерации от 24 мая 1994 г. № 553 «Об утверждении Правил продажи меховых товаров» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 7, ст.762);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 1994 г. № 684 «Об утверждении Правил продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 9, ст.1006);

постановление Правительства Российской Федерации от 20 февраля 1995 г. № 169 «Об утверждении Правил продажи товаров по заказам и на дому у покупателей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 9, ст.761);

постановление Правительства Российской Федерации от 17 мая 1996 г. № 595 «О внесении изменений и дополнений в Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 21, ст.2517).

Москва
19 января 1998 г.
№ 55

Правила продажи отдельных видов товаров
(утв. постановлением Правительства РФ
от 19 января 1998 г. № 55)
(с изменениями от 20.10.1998., 02.10.1999 ., 06.02.2002,
12.07.2003, 01.02. 2005, 08.02.2006, 23.05.2006, 15.12.2006,
27.03.2007, 27.01.2009)

І. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с **Законом** Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

2. Под **покупателем** понимается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под **продавцом** понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по договору розничной купли-продажи (далее – именуется договор).

3. **Режим работы продавца** – государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти или органов местного самоуправления.

Режим работы продавца – организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления своей деятельности (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) продавец обязан своевременно предоставить покупателю информацию о дате и сроках приостановления деятельности.

4. Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяют продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

При осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне стационарных мест торговли: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах (далее именуется – разносная торговля) не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков и пива, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

5. Продавец обязан соблюдать обязательные с учетом профиля и специализации своей деятельности требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах (далее именуются – стандарты).

6. Продавец должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров.

7. Продавец обязан иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую проверку.

Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.

8. Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

*Решением Верховного Суда РФ от 18.01. 2007 № ГКПИ06-897, оставленным без изменения **Определением** Кассационной коллегии Верховного Суда РФ от 03.04.2007 № КАС07-95 пункт 9 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству*

9. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

10. Продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Продавец – индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах.

Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях,

если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

При осуществлении **разносной торговли** представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

11. Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация в обязательном порядке должна содержать:

- наименование товара;

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

- обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;

- сведения об основных потребительских свойствах товара;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

- гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;

- срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

- цену и условия приобретения товара.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Решением Верховного Суда РФ от 23.09. 2008 № ГКПИ08-1464 пункт 12 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству

12. При продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов:

сертификат или декларация о соответствии;

копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;

товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

*письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 № ИК-110-19/3022
и письмо Минэкономразвития РФ от 27.09. 2000
№ 45-15/812*

13. Продажа товаров, изготовленных из объектов животного мира (меховые и кожаные швейные, галантерейные, декоративные изделия, обувь, пищевые продукты), принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации, осуществляется при наличии соответствующей документации на товары, подтверждающей, что эти объекты животного мира добыты в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании разрешения (распорядительной лицензии), выдаваемого федеральным органом исполнительной власти в области охраны окружающей природной среды. Продажа ввезенных в Российскую Федерацию товаров, изготовленных из объектов животного мира, подпадающих под действие **Конвенции** о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, осуществляется на основании разрешения компетентного органа страны экспортера, а товаров, конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции, – на основании разрешения уполномоченного органа.

***Правила** использования конфискованных диких животных и растений, их частей или дериватов, подпадающих под действие **Конвенции** о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, от 03.03.1973, утвержденные **постановлением** Правительства РФ от 28.05. 2003. № 304*

При продаже таких товаров продавец обязан предоставить покупателю по его просьбе сведения о документах, подтверждающих наличие соответствующего разрешения.

14. Продавец должен предоставить также другую информацию о товарах, предусмотренную федеральными законами,

иными нормативными правовыми актами, обязательными требованиями стандартов.

15. Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязательными требованиями стандартов, а если указанными актами они не определены, то способами, принятыми для отдельных видов товаров.

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, обязательным требованиям стандартов.

Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов Российской Федерации и языках народов Российской Федерации.

16. Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и другие формы).

17. При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для

продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством Российской Федерации, обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора.

18. Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

19. Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

письмо Роскомторга от 13 марта 1995 г. № 1-304/32-2, письмо МАП РФ от 24 апреля 2001 г. № НФ/5397 «О порядке оформления ценников на реализуемые товары»

При продаже товаров, осуществляемой посредством **разносной торговли**, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

20. Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем.

При разносной торговле вместе с товаром (за исключением продовольственных товаров, указанных в **абзаце втором пункта 4** настоящих Правил) покупателю передается товарный чек,

в котором указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя продавца.

21. Расчеты с покупателями за товары осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, за исключением предусмотренных **законодательством** Российской Федерации случаев.

22. Предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только с согласия покупателя.

Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых при продаже товара, а также потребовать от продавца возврата сумм, уплаченных за услуги, предоставленные без его согласия.

Продавец не вправе обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей, за исключением случаев, когда товары по техническим требованиям не могут быть собраны и (или) установлены (подключены) без участия соответствующих специалистов.

В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя.

23. Продавец обязан передать покупателю товар надлежащего качества, в таре и (или) упаковке за исключением товара, который по своему характеру не требует затаривания и (или) упаковки, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями.

Требования к качеству, таре и (или) упаковке передаваемого товара, его комплектности, принадлежностям и документации, комплекту товаров, а также к условиям доставки товара устанавливаются законодательством Российской Федерации.

24. Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности.

25. При продаже товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок продавец не может продать товар другому покупателю в течение этого срока.

Если иное не предусмотрено договором между продавцом и покупателем, неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в течение определенного договором срока могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от приобретения товара.

26. Покупатель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему непродовольственного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, купленный товар на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

При отсутствии у продавца необходимого для обмена товара покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить покупателю, потребовавшему обмена непродовольственного товара, о его поступлении в продажу.

Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца, за исключением товаров, не подлежащих обмену или возврату по указанным в настоящем пункте основаниям в соответствии с **перечнем**, утверждаемым Правительством Российской Федерации.

27. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
соразмерного уменьшения покупной цены;
немедленного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов, понесенных покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае существенного нарушения требований к его качеству (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков).

В отношении технически сложных товаров указанное требование покупателя подлежит удовлетворению согласно **перечню** таких товаров, утверждаемому Правительством Российской Федерации.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, парфюмерно-косметические изделия, товары бытовой химии и другие товары), покупатель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен вернуть полученный товар ненадлежащего качества.

При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его полного или частичного использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

В случае предъявления покупателем требования об устранении продавцом недостатков товара длительного пользования или замены такого товара покупатель вправе одновременно потребовать предоставления ему на период ремонта или замены товара ненадлежащего качества аналогичного товара надлежащего качества, за исключением товаров по **перечню**, утверждаемому Правительством Российской Федерации, на которые это требование не распространяется.

28. Продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах появления недостатков товара продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

29. Сроки удовлетворения продавцом требований покупателя, а также ответственность за нарушение этих сроков определяются в соответствии с **Законом** Российской Федерации «О защите прав потребителей».

30. Покупатель вправе предъявить указанные в **пункте 27** настоящих Правил требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня продажи товара покупателю. Если день продажи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки и др.), гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара установить невозможно, гарантийный срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Для сезонных товаров (одежда, меховые товары, обувь и другие товары) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется уполномоченным государственным органом субъекта Российской Федерации, исходя из климатических условий места нахождения покупателей.

В случае если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

О сроках заявлений претензий по сезонным товарам см. ***разъяснение*** ГКАП РФ

31. Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, установленного в соответствии с федеральным законом или договором.

II. Особенности продажи продовольственных товаров

32. Информация о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в **пунктах 11, 12 и 13** настоящих Правил, должна содержать:

- наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

- сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

- назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);

- способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);

- условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

- дату изготовления и дату упаковки товара;

- противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для **товаров**, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

- сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, изготовленных на территории Российской Федерации, или его заверенной копией.

33. Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном **порядке** ветеринарного свидетельства (справки) установленного **образца**, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.

34. В случае предпродажного фасования и упаковки развесных товаров, производимых продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли.

На расфасованном товаре указывается его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика.

При продаже продовольственных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание не производится.

Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары, за исключением определенных видов товаров, перечень которых утверждается в установленном **федеральным законом** порядке.

35. Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям стандартов.

36. Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

37. По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде.

Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелко-розничной торговли только в упакованном виде.

38. В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных обязательными требованиями стандартов.

III. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви

39. Текстильные товары (ткани и нетканые материалы и изделия из них), трикотажные изделия, швейные товары (одежда, белье, головные уборы), изделия из меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

40. Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены

в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара.

Трикотажные, швейные, меховые товары и обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно.

Ткани группируются по видам и роду волокна, из которого они изготовлены, меховые товары – по видам меха.

Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержании волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха – информацией о виде меха.

41. Товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера (для одежды, белья и других швейных изделий, обуви, головных уборов) и роста (для одежды и белья), вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов и воротников из меха).

42. Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками.

43. Отмеривание шерстяных тканей, ватина и других тяжелых, объемных тканей при продаже покупателю производится путем наложения жесткого стандартного метра на ткань, лежащую на прилавке (столе) в свободном состоянии без складок. Тонкие и легкие ткани отмериваются жестким стандартным метром путем отбрасывания ткани на прилавок при свободном без натяжения приложении ткани к метру.

Отмеривание всех видов тканей, кроме шерстяных тканей и трикотажных полотен, может производиться также способом наложения ткани на прилавок (стол), на одной из сторон которого вмонтирована клейменная металлическая мерная лента.

Запрещается добавление к покупке отрезной ткани, а также продажа кусков ткани с фабричным ярлыком и клеймом (хазовых концов), если нарушена фабричная отделка и клеймо поставлено не с изнаночной стороны.

44. Лицо, осуществляющее продажу, при отпуске тканей, одежды, меховых товаров и обуви в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количества), правильность подсчета стоимости покупки.

45. Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

46. Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

IV. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения

47. Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

48. Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены това-

ра, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

49. По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

50. Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

51. При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, содержащий сведения, указанные в **пункте 46** настоящих Правил.

52. Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

V. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров

Государственный стандарт «Изделия парфюмерно-косметические. Информация для потребителя. Общие требования»

53. Информация о парфюмерно-косметических товарах помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о его назначении, входящих в состав изделия ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии парфюмерно-косметических товаров, изготовленных на территории Российской Федерации, или его заверенной копией.

54. До подачи в торговый зал парфюмерно-косметические товары распаковываются и осматриваются, проверяется качество (по внешним признакам) каждой единицы товара и наличие о нем необходимой информации.

55. Покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

56. При передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предло-

жено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты. Аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя.

VI. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов

57. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

58. При демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается свободный доступ к нему покупателя.

59. При передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном **законодательством** Российской Федерации порядке.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой «дубликат» с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

60. Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка то-

вара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

VII. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней

*Положение о порядке отнесения изделий, содержащих драгоценные металлы, к ювелирным, утвержденное **приказом Роскомдрагмета от 30.10.1996 № 146***

61. Продажа изделий, изготовленных из драгоценных металлов (золото, серебро, платина, палладий) и их сплавов с использованием различных видов художественной обработки, со вставками из драгоценных (бриллианты, сапфиры, рубины, изумруды, александриты и жемчуг), полудрагоценных, поделочных камней и других материалов природного или искусственного происхождения или без них, применяемых в качестве различных украшений, предметов быта, культа и (или) для декоративных целей, выполнения ритуалов и обрядов, а также изготовленных из драгоценных металлов памятных, юбилейных и других знаков и медалей, кроме памятных монет, прошедших эмиссию, и государственных наград, статут которых определен в соответствии с законодательством Российской Федерации как произведенных в Российской Федерации, так и ввезенных на ее территорию, подлежащих клеймению в **порядке**, установленном законодательством Российской Федерации, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм Российской Федерации, а также оттисков именников изготовителей (для изделий российского производства).

Продажа ограненных бриллиантов, изготовленных из природных алмазов, и ограненных изумрудов осуществляется только при наличии сертификата на каждый камень или набор (партию) продаваемых камней.

62. Информация о предлагаемых к продаже изделиях из драгоценных металлов и драгоценных камней помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, должна содержать сведения об установленных в Российской Федерации пробах для этих изделий, извлечения из стандартов о порядке клеймения изделий и сертификации ограненных природных драгоценных камней, изображения государственных пробирных клейм Российской Федерации.

63. Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: осмотр и разбраковку изделий; проверку наличия на них оттисков государственного пробирного клейма Российской Федерации и именника изготовителя (для изделий российского производства) или сертификатов, а также сохранности пломб и ярлыков; сортировку по размерам.

64. Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок из драгоценных камней, цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок из драгоценных камней и при необходимости – из серебра).

65. Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, а также ограненные природные драгоценные камни должны иметь индивидуальную упаковку.

66. При передаче приобретенного товара покупателю лицо, осуществляющее продажу, проверяет наличие на нем оттиска государственного пробирного клейма Российской Федерации и его качество, оттиска именника изготовителя (для изделий российского производства), а также сертификата на ограненный природный драгоценный камень.

67. По требованию покупателя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного изделия из драгоценных метал-

лов и драгоценных камней без ярлыка массой до 1 кг на весах, имеющих погрешность определения массы не более 0,01 г, и массой от 1 кг до 10 кг – на весах, имеющих погрешность определения не более 0,1 г.

68. В случае, когда в целях проверки правильности маркировки изделия, в том числе веса, требуется снятие ярлыка, составляется акт с последующим указанием номера акта на ярлыке-дубликате магазина. Ярлык изготовителя сохраняется и навешивается на изделие вместе с дубликатом.

69. Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу товара, а на приобретенные ограненные природные драгоценные камни передаются также сертификаты.

VIII. Особенности продажи лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения

Федеральный закон от 12.04. 2010 № 61-ФЗ «О правилах оптовой и розничной торговли лекарственными средствами»

70. Продажа лекарственных препаратов (дозированных лекарственных средств, готовых к применению и предназначенных для профилактики, диагностики и лечения заболеваний человека и животных, предотвращения беременности, повышения продуктивности животных) осуществляется в соответствии с **Федеральным законом «О лекарственных средствах»** и с учетом особенностей, определенных настоящими Правилами.

71. Информация о лекарственных препаратах помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, а также предусмотренных **статьей 16** Федерального закона «О лекар-

ственных средствах», должна содержать сведения о государственной регистрации лекарственного препарата с указанием номера и даты его государственной регистрации (за исключением лекарственных препаратов, изготовленных продавцом (аптечным учреждением) по рецептам врачей).

Отраслевой стандарт ОСТ 91500.05.0002-2001 «Государственный информационный стандарт лекарственного средства. Основные положения», утвержденный приказом Минздрава РФ от 26.03.2001 № 88

72. Информация об изделиях медицинского назначения (изделиях медицинской техники, включая инструменты, оборудование, приборы и аппараты медицинские, изделия медицинские из резины, текстиля, стекла, полимерных и других материалов, и запасных частях к ним, предназначенных для профилактики, диагностики, лечения заболеваний в домашних условиях, реабилитации и ухода за больными; оправках для коррегирующих очков и линзах для коррекции зрения; изделиях протезноортопедических и запасных частях к ним; наборах реагентов и средств для диагностики; домашних (автомобильных) аптечных комплектах (наборах) и прочих медицинских материалах и средствах) помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, должна содержать сведения о номере и дате разрешения на применение таких изделий в медицинских целях, выданного Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития в установленном порядке, а также, с учетом особенностей конкретного вида товара, сведения о его назначении, способе и условиях применения, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения.

73. Продавец должен предоставить покупателю информацию о правилах отпуска лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения.

74. Продавец обязан обеспечить продажу лекарственных препаратов **минимального ассортимента**, необходимых для оказания медицинской помощи, перечень которых устанавливается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

75. Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе (поставщике).

Предпродажная подготовка изделий медицинской техники включает при необходимости также удаление заводской смазки, проверку комплектности, сборку и наладку.

76. Продажа лекарственных препаратов производится на основании предъявляемых покупателями рецептов врачей, оформленных в установленном порядке, а также без рецептов по **перечню**, утверждаемому Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

77. В случае если наряду с лекарственными препаратами продавец осуществляет продажу других товаров в соответствии со **статьей 32** Федерального закона «О лекарственных средствах», торговля такими товарами не должна приводить к ухудшению качества и безопасности лекарственных препаратов и условий их продажи, установленных обязательными требованиями стандартов.

IX. Особенности продажи животных и растений

78. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, помимо сведений, указанных в **пункте 11** настоящих Правил, должна содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения.

Продавец также должен предоставить информацию о:

номере и дате разрешения (лицензии) на добывание определенных видов диких животных, выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

Конвенция по международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения (СИТЕС) (Вашингтон, 03.03.1973)

номере и дате разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации определенных видов диких животных и дикорастущих растений, выданного компетентным органом страны-экспортера или иным уполномоченным на выдачу такого разрешения органом (в отношении ввезенных в Российскую Федерацию диких животных и дикорастущих растений, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, или конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции);

номере и дате свидетельства о внесении зоологической коллекции, частью которой является предлагаемое к продаже дикое животное, в реестр зоологических коллекций, поставленных на государственный учет, выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в отношении диких животных, разведенных в неволе и являющихся частью зоологической коллекции).

79. Животные, предназначенные для продажи, должны содержаться в соответствии с общепринятыми нормами гуманного обращения с животными в условиях, отвечающих обязательным требованиям стандартов.

80. Вместе с товаром покупателю передаются товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указывается видовое название и количество животных или растений, наименование продавца, дата продажи, цена; сведения о номере и дате одного из документов, указанных

в **пункте 78** настоящих Правил (при продаже дикого животного или дикорастущего растения); оформленное в установленном федеральным органом исполнительной власти в области сельского хозяйства порядке ветеринарное свидетельство (ветеринарная справка), удостоверяющее, что животное здорово.

Х. Особенности продажи товаров бытовой химии

81. Информация о товарах бытовой химии (моющих, чистящих и других средствах по уходу за помещениями, мебелью, посудой, бытовым оборудованием и предметами домашнего обихода, бельем, одеждой, обувью, автомобилями; клеях, лаках, красках и другой лакокрасочной продукции; дезинфицирующих средствах и средствах для борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами, предназначенных для использования в бытовых условиях; химических веществах, их соединениях и изделиях из них, предназначенных для ремонтных и отделочных работ в бытовых условиях, и прочих аналогичных товарах) помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, должна содержать:

наименование входящих в состав товаров бытовой химии ингредиентов;

дату и номер выданного в установленном законодательством Российской Федерации **порядке** свидетельства о государственной регистрации (для дезинфицирующих средств, средств борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами);

дату и номер технического свидетельства (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве);

условия хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения).

82. Товары бытовой химии до подачи их в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает освобождение от транспортной

тары, сортировку товара, проверку целостности упаковки (в том числе функционирования аэрозольной упаковки) и качества товара (по внешним признакам), наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, инструкций по применению товаров, правильности цен.

83. Предлагаемые для продажи товары бытовой химии должны быть сгруппированы по видам в зависимости от назначения изделий, с тем чтобы обеспечить удобство их выбора.

84. При передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

XI. Особенности продажи пестицидов и агрохимикатов

85. Продажа пестицидов (химических или биологических препаратов, используемых в личных подсобных хозяйствах для борьбы с вредителями и болезнями растений, сорными растениями, вредителями хранящейся сельскохозяйственной продукции, бытовыми вредителями и внешними паразитами животных, а также для регулирования роста растений, предуборочного удаления листьев, предуборочного просушивания растений) и агрохимикатов (удобрений, в том числе почвенных грунтов, химических мелиорантов и кормовых добавок, используемых в личных подсобных хозяйствах) осуществляется в соответствии с **Федеральным законом «О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами»** и с учетом особенностей, определенных настоящими Правилами.

86. Информация о пестицидах и агрохимикатах помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, а также предусмотренных **статьей 17** Федерального закона «О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами», должна содержать сведения о номере государственной регистрации пестицида или агрохимиката, классе его опасности, концентрации

действующего вещества, массе нетто или объеме, дате изготовления, первой помощи при отравлении.

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с копией **свидетельства** о государственной регистрации пестицида или агрохимиката.

87. Пестициды и агрохимикаты до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку и проверку качества упаковки; сортировку; проверку наличия необходимой информации, инструкций по применению, правильности цен.

88. В торговом зале пестициды и агрохимикаты должны быть сгруппированы по назначению (инсектициды для защиты растений, инсектициды для защиты животных, фунгициды, гербициды, родентициды, удобрения минеральные, удобрения органические, почвенные грунты, мелиоранты, кормовые добавки).

Продавец обязан обеспечить соблюдение обязательных **требований** безопасности при хранении, размещении в торговом зале и продаже пестицидов и агрохимикатов.

89. Продажа пестицидов и агрохимикатов осуществляется только в упаковке изготовителя.

ХII. Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных

90. Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных продавец обязан предоставить покупателю помимо сведений, указанных в **пункте 11** настоящих Правил, следующую

информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным:

наименование, место нахождения изготовителя экземпляра аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных, а также номер лицензии на осуществление деятельности по изготовлению экземпляров аудиовизуальных произведений, программ для электронных вычислительных машин, баз данных и фонограмм на любых видах носителей (за исключением случаев, если указанная деятельность самостоятельно осуществляется лицами, обладающими правами на использование указанных объектов авторских и смежных прав в силу федерального закона или договора);

технические характеристики носителя, а также записи аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных;

сведения об обладателе авторского права и(или) смежных прав на аудиовизуальное произведение, фонограмму, программу для электронных вычислительных машин и базу данных;

номер регистрации программы для электронных вычислительных машин или базы данных, если они были зарегистрированы.

В отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить покупателю также следующую информацию:

номер и дата выданного в установленном законодательством Российской Федерации **порядке** прокатного удостоверения;

наименования фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;

основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей и др.);

продолжительность фильма (в минутах);

рекомендации по возрастному ограничению зрительской аудитории в соответствии с прокатным удостоверением (при их наличии).

91. Экземпляры аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных до подачи в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, включая осмотр и проверку целостности упаковки каждой единицы товара, а также наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, отсутствие которой препятствует продавцу в полном объеме выполнять требования, предусмотренные **пунктом 90** настоящих Правил.

92. При передаче оплаченного товара покупателю продавец проверяет целостность его упаковки, а по требованию покупателя предоставляет ему возможность ознакомиться с фрагментами аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных. Торговые залы должны быть технически оснащены, для того чтобы предоставить покупателю возможность проверить качество приобретаемых экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

93. Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных осуществляется только в упаковке изготовителя.

ХIII. Особенности продажи оружия и патронов к нему

94. Продажа гражданского оружия, предназначенного для использования гражданами в целях самообороны, для занятий спортом и охоты, основных частей (ствол, затвор, барабан, рамка, ствольная коробка) гражданского и служебного (если их покупателями являются граждане, награжденные служебным оружием) огнестрельного оружия (далее именуется – оружие), а также патронов к гражданскому оружию осуществляется в соответствии с **Федеральным законом «Об оружии», Прави-**

лами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, утвержденными **постановлением** Правительства Российской Федерации от 21 июля 1998 г. № 814, а также особенностями, определенными настоящими Правилами.

95. Каждая единица предлагаемого для продажи оружия (за исключением механических распылителей, аэрозольных и других устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами) должна иметь индивидуальный номер, оружия, изготовленного с 1 января 1994 г., кроме того, клеймо, а каждая первичная упаковка патронов – знак соответствия стандартам.

96. Информация об оружии помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, должна с учетом особенностей конкретного оружия содержать сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия; порядке возврата продавцу для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

97. Предпродажная подготовка оружия и патронов может включать распаковку, расконсервацию, чистку и смазку оружия; вскрытие герметичных упаковок патронов; внешний осмотр оружия и патронов, проверку наличия на оружии клейма изготовителя и индивидуального номера и их соответствия установленным образцам и паспортным данным; проверку наличия сведений о проведении в установленном **порядке** контрольного отстрела огнестрельного оружия с нарезным стволом, о виде, пробе и массе драгоценных металлов, виде, количестве и характеристике вставок из драгоценных камней, используемых в художественно оформленном оружии; проверку комплектности, технического состояния оружия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, правильности цены; при необходимости сборку и регулировку оружия.

98. Предлагаемые для продажи оружие и патроны должны быть размещены в торговом зале, иметь ярлыки с указанием наименования, марки, модели, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

99. По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством механизма оружия, которое должно демонстрироваться в собранном и технически исправном состоянии.

100. Продажа оружия и патронов осуществляется при представлении покупателем следующих документов:

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность покупателя;

лицензия на приобретение определенного вида и типа оружия;

лицензия либо разрешение на хранение, хранение и ношение оружия (для приобретения основных и запасных частей и патронов к оружию, принадлежащему покупателю);

документ, удостоверяющий право покупателя на охоту, и разрешение на хранение и ношение оружия, используемого в целях охоты (для приобретения охотничьего холодного оружия).

101. Вместе с товаром покупателю передаются товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указываются наименование товара и продавца, марка, тип, индивидуальный номер оружия, дата продажи и цена товара, сведения о драгоценных металлах и драгоценных камнях, используемых в художественно оформленном оружии, сведения о произведенных контрольных отстрелах огнестрельного оружия с нарезным стволом (при отсутствии таких сведений в паспорте на оружие); установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, а также заполненные продавцом лицензия (разрешение) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документ, удостоверяющий право покупателя на охоту.

102. При получении товара покупатель проверяет правильность заполнения продавцом лицензии (разрешения) покупа-

теля на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документа, удостоверяющего право покупателя на охоту (в отношении охотничьего холодного клинкового оружия), расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

103. Покупатель при замене оружия, патронов ненадлежащего качества либо в случае их возврата при расторжении договора обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а также лицензию (разрешение) на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо документ, удостоверяющий его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества производится на модели, соответствующие виду и типу, указанным в лицензии (разрешении) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо в документе, удостоверяющем его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества или их возврат при расторжении договора оформляются актом в установленном порядке.

XIV. Особенности продажи строительных материалов и изделий

104. Лесо- и пиломатериалы (лесоматериалы круглые, брус, доски, горбыль деловой и др.), изделия из древесины и древесных материалов (детали деревянные, блоки дверные и оконные, комплекты для постройки садовых домиков, хозяйственных построек и др.), строительные материалы (кирпич, цемент, щебень, песок, блоки фундаментные и тротуарные, столбы железобетонные, кровельные, гидро- и теплоизоляционные материалы, стекло и др.), металлопродукция (трубы, крепежные изделия, прокатные профильные материалы, проволока, сетка металлическая и др.), инструменты (ручные инструменты для обработки металла, дерева, инструменты измерительные, для

малярных работ и др.), строительные изделия (санитарно-техническое оборудование, замочно-скобяные изделия, обои, линолеум, искусственные отделочные материалы и др.) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товара, его разбраковку и рассортировку, проверку комплектности, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

105. Строительные материалы и изделия размещаются отдельно по размерам, маркам, сортам и другим характеристикам, определяющим их область применения и потребительские свойства.

106. Отбор покупателем строительных материалов и изделий может производиться как в торговом зале, так и непосредственно в местах их складирования.

107. Информация о предлагаемых к продаже строительных материалах и изделиях помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о материале, отделке, марке, типе, размере, сорте и других основных показателях, характеризующих данный товар.

При продаже строительных материалов в определенной комплектности (садовые домики, хозяйственные постройки и др.) потребителю должна быть предоставлена информация, содержащая сведения о наименовании и количестве изделий, входящих в комплект, степени и способах их обработки (наличие и способ пропитки, влажность и способ сушки и др.).

108. Стекло листовое продается целыми листами или нарезается по размерам, указанным покупателем.

Остатки стекла шириной до 20 сантиметров включительно оплачиваются покупателем и выдаются ему вместе с основной покупкой.

109. Нефасованные крепежные изделия, реализуемые по весу, продаются на специально оборудованном, оснащем весоизмерительными приборами месте отпуска товара.

110. Продавец обязан обеспечить покупателю возможность проверить правильность веса, меры и сортность приобретенного товара. В этих целях на доступном для покупателя месте размещается информация с указанием коэффициентов перевода круглых лесо- и пиломатериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов, правил их измерения. По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами.

111. Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, основные показатели, характеризующие данный товар, количество товара и относящаяся к товару документация изготовителя.

112. При передаче строительных материалов и изделий в определенной комплектности лицо, осуществляющее передачу, проверяет в присутствии покупателя наличие изделий, входящих в комплект, а также наличие прилагаемой к данному товару документации, в том числе описи входящих в комплект строительных материалов и изделий, инструкции по сборке.

113. Продавец должен обеспечить условия для вывоза лесных и строительных материалов транспортом покупателя.

XV. Особенности продажи мебели

114. Информация о мебели помимо сведений, указанных в **пунктах 11 и 12** настоящих Правил, должна содержать сведения:

- о функциональном назначении;
- о материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;
- о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

115. Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы обеспечить свободный доступ к ним покупателей для осмотра.

116. Продавец обязан осуществлять предпродажную подготовку мебели, включающую в себя проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки мебели (если мебель является разборной), а также проверку наличия всех предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели.

117. При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала.

118. Сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено договором.

Раздел XVI Особенности продажи сжиженного углеводородного газа (Утратил силу)

XVII. Особенности продажи неперIODических изданий

125. Информация о предлагаемых к продаже неперIODических изданиях (книгах, брошюрах, альбомах, картографических и нотных изданиях, листовых изданиях, календарях, буклетах, изданиях, воспроизведенных на технических носителях информации) помимо сведений, указанных в **пункте 11** настоящих Правил, должна содержать:

выходные сведения в соответствии с требованиями **стандартов**;

сведения о порядке осуществления предварительного заказа на приобретение неперIODических изданий, если такая форма торговли применяется продавцом.

По требованию покупателя продавец предоставляет имеющуюся в его распоряжении справочно-библиографическую информацию о выпущенных неперIODических изданиях.

126. Непериодические издания до размещения в местах продажи должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товара с целью проверки по внешним признакам отсутствия дефектов (полиграфического брака, повреждений) и наличия необходимой информации об издании, а также комплектацию полагающимися приложениями и суперобложкой. У изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, дополнительно проверяется целостность упаковки каждой единицы товара и наличие фирменного знака издателя (изготовителя).

127. Непериодические издания, имеющиеся в продаже, выставляются в торговом зале или вносятся в каталоги изданий, имеющихся в наличии.

Вместо ценников, оформленных в соответствии с требованиями **пункта 19** настоящих Правил, допускается обозначение цены на каждом выставленном для продажи экземпляре издания.

Покупателю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже непериодических изданий и проверки качества оплаченных товаров. Для этой цели при продаже изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, продавец обязан иметь соответствующую аудио-, видео- или компьютерную аппаратуру.

128. Продажа по подписке многотомного непериодического издания, выходящего в свет отдельными томами, осуществляется на основании письменного договора, который должен включать в себя фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) продавца, фамилию, имя, отчество и место жительства покупателя, наименование многотомного издания, количество томов, входящих в издание, цену издания, конечный срок передачи издания в целом, порядок оплаты, порядок уведомления покупателя о поступивших в продажу томах, срок получения очередного тома после уведомления. В договор может быть включено условие о задатке.

XVIII. Особенности продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении

129. Информация о бывших в употреблении товарах помимо сведений, указанных в **пункте 11** настоящих Правил, должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или для иных целей.

Сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке.

В случае если к продаже предлагается бывший в употреблении товар, в отношении которого должна быть предоставлена информация о подтверждении его соответствия установленным требованиям, сроке годности или сроке службы, однако такая информация отсутствует, продавец при продаже указанного товара обязан информировать покупателя о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

130. Не подлежат продаже бывшие в употреблении изделия медицинского назначения, лекарственные средства, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

131. Бывшие в употреблении товары должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товаров, рассортировку их по видам и степени утраты потребительских свойств, проверку качества (по внешним признакам), работоспособности товара, комплектности, а также наличия необходимой документации.

В случае если к продаже предлагаются бывшие в употреблении товары, в отношении которых в соответствии с санитарными правилами должны быть проведены санитарно-противоэпидемические мероприятия (чистка, стирка, дезинфекция, дезинсекция), однако документы, подтверждающие их проведение, отсутствуют, продавец обязан провести указанные мероприятия в процессе предпродажной подготовки товаров.

132. Предлагаемые для продажи бывшие в употреблении товары должны быть сгруппированы по видам.

133. При передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

134. Покупатель, которому продан бывший в употреблении товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные **пунктом 27** настоящих Правил.

Требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 27 настоящих Правил, могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства.

XIX. Особенности продажи алкогольной продукции

Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ
«О государственном регулировании производства и оборота
этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей
продукции»

135. Продажа питьевого этилового спирта разрешается только в районах Крайнего Севера и приравненных к ним мест-

ностях в соответствии с **перечнем**, утвержденным Правительством Российской Федерации.

136. Не допускается розничная продажа алкогольной продукции:

с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции в местах массового скопления граждан и местах нахождения источников повышенной опасности (в том числе на вокзалах, в аэропортах, на станциях метрополитена, оптовых продовольственных рынках, объектах военного назначения), на прилегающих к ним территориях, определяемых органами местного самоуправления в порядке, установленном субъектами Российской Федерации, а также в ларьках, киосках, палатках, контейнерах, с рук, лотков, автомашин, в других не приспособленных для продажи данной продукции местах;

не маркированной в установленном **законодательством** Российской Федерации порядке федеральной специальной маркой (для алкогольной продукции, произведенной на территории Российской Федерации) или акцизной маркой (для алкогольной продукции, импортируемой на территорию Российской Федерации);

если на потребительской таре единицы продукции отсутствует **предупреждающая надпись** о вреде чрезмерного употребления алкогольной продукции для здоровья человека, а также информация о противопоказаниях к ее употреблению, содержание которой устанавливает Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации;

*Решением Верховного Суда РФ от 18 января 2007 г. № ГКПИ06-897, оставленным без изменения **Определением** Кассационной коллегии Верховного Суда РФ от 3 апреля 2007 г. № КАС07-95 абзац 4 пункта 136 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству*

несовершеннолетним;

в детских, образовательных и медицинских организациях;

в организациях культуры (за исключением расположенных в них организаций или пунктов общественного питания, в том числе без образования юридического лица), физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;

в общественном транспорте городского и пригородного сообщения всех видов.

137. Организации, осуществляющие в городах розничную продажу алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции, должны иметь для таких целей стационарные торговые и складские помещения общей площадью не менее 50 кв. метров, охранную сигнализацию, сейфы для хранения документов и денег.

138. Информация об алкогольной продукции помимо сведений, указанных в **пунктах 11-12** настоящих Правил, должна содержать:

наименования входящих в состав алкогольной продукции ингредиентов, в том числе пищевых добавок, используемых в процессе ее изготовления, сведения о наличии в алкогольной продукции компонентов, полученных с использованием генно-модифицированных организмов (при их наличии), а также о содержании в ней вредных для здоровья веществ, определяемых в соответствии с обязательными требованиями стандартов и технических регламентов;

пищевую ценность алкогольной продукции;

*Решением Верховного Суда РФ от 18 января 2007 г. № ГКПИ06-897, оставленным без изменения **Определением** Кассационной коллегии Верховного Суда РФ от 3 апреля 2007 г. № КАС07-95 абзац 3 пункта 138 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству*

объем алкогольной продукции в потребительской таре;
противопоказания к применению алкогольной продукции;
дату, место изготовления и розлива алкогольной продукции.

Решением Верховного Суда РФ от 23 сентября 2008 г. № ГКПИ08-1464 пункт 139 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству

139. На продаваемую алкогольную продукцию продавец обязан иметь следующие сопроводительные документы:

товарно-транспортная накладная;

копия **справки**, прилагаемой к грузовой таможенной декларации для импортируемой алкогольной продукции;

копия **справки**, прилагаемой к товарно-транспортной накладной на алкогольную продукцию, производство которой осуществляется на территории Российской Федерации.

140. Перед продажей алкогольной продукции продавец обязан проверить ее качество (по внешним признакам), целостность потребительской тары, наличие на товаре соответствующей марки и информации о товаре и ее изготовителе (поставщике).

Алкогольная продукция размещается в торговом зале по видам (водка, вино, шампанское, коньяк и др.).

*Решением Верховного Суда РФ от 18 января 2007 г. № ГКПИ06-897, оставленным без изменения **Определением** Кассационной коллегии Верховного Суда РФ от 3 апреля 2007 г. № КАС07-95 абзац 1 пункта 141 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству*

141. В организациях общественного питания в прейскурантах на алкогольную продукцию указываются наименование алкогольной продукции, объем алкогольной продукции в потребительской таре, цена за весь объем алкогольной продукции в потребительской таре, а также за 0,1 л или 0,05 л.

По требованию покупателя ему должна предоставляться полная и достоверная информация о приобретаемой в организации общественного питания алкогольной продукции.

XX. Контроль за соблюдением настоящих Правил

142. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами в пределах своей компетенции.

В соответствии с *постановлением* Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 контроль за соблюдением правил продажи отдельных видов товаров осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55) (с изменениями от 20 октября 1998 г.)

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

**Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации
(утв. Постановлением Правительства РФ
от 19 января 1998 г. № 55)
(с изменениями от 20 октября 1998 г., 6 февраля 2002 г.)**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты).

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мототехническая продукция, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ ПРОДАЖИ ТОВАРА

Современный этап развития потребительских отношений характеризуется тем, что все большее число потребителей вовлекается в торговый оборот, исключая возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром (например, путем осмотра его вне места продажи). Это обусловлено во многом быстрым распространением глобальной информационной сети Интернет, когда каждый желающий может заказать товар на дом, тогда как изготовитель (продавец), предлагающий его, может находиться даже в другой стране. Вышеназванный вид торговли получил наименование «дистанционная продажа товаров».

Статьей 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплено, что договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, предоставленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора способами (это так называемый дистанционный способ продажи товара).

В этом случае продавцом потребителю до заключения договора должна быть предоставлена информация об основных потребительских свойствах товара, адресе (месте нахождения) продавца, месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), цене и условиях приобретения товара, его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, порядке оплаты товара, а также сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, а так-

же информация о порядке и сроках возврата товара (п. 3 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (абз. 2 п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.2. ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ЧАСТЬ ВТОРАЯ)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ (извлечения)

Статья 497. Продажа товара по образцам и дистанционный способ продажи товара

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (продажа товара по образцам).

2. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

3. Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, договор розничной купли-продажи товара по образцам или договор розничной купли-продажи, заключенный

дистанционным способом продажи товара, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя – юридического лица.

4. Если иное не предусмотрено законом, до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения любого указанного в пункте 3 настоящей статьи договора розничной купли-продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора.

Статья 499. Продажа товара с условием о его доставке покупателю

1. В случае, когда договор розничной купли-продажи заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, в место жительства гражданина или место нахождения юридического лица, являющихся покупателями.

2. Договор розничной купли-продажи считается исполненным с момента вручения товара покупателю, а при его отсутствии любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, свидетельствующий о заключении договора или об оформлении доставки товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором либо не вытекает из существа обязательства.

3. В случае, когда договором не определено время доставки товара для вручения его покупателю, товар должен быть доставлен в разумный срок после получения требования покупателя.

Статья 500. Цена и оплата товара

1. Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной

купли-продажи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства.

2. В случае, когда договором розничной купли-продажи предусмотрена предварительная оплата товара (статья 487), неоплата покупателем товара в установленный договором срок признается отказом покупателя от исполнения договора, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

3. К договорам розничной купли-продажи товаров в кредит, в том числе с условием оплаты покупателем товаров в рассрочку, не подлежат применению правила, предусмотренные абзацем первым пункта 4 статьи 488 настоящего Кодекса.

Покупатель вправе оплатить товар в любое время в пределах установленного договором периода рассрочки оплаты товара.

Статья 502. Обмен товара

1. Покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему недовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

Требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

2. Перечень товаров, которые не подлежат обмену или возврату по указанным в настоящей статье основаниям, определяется в порядке, установленном законом или иными правовыми актами.

Статья 503. Права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества

1. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать:

замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

соразмерного уменьшения покупной цены;

немедленного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов на устранение недостатков товара.

2. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, товары бытовой химии и тому подобное), покупатель по своему выбору вправе потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены.

3. В отношении технически сложного товара покупатель вправе потребовать его замены или отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в случае существенного нарушения требований к его качеству (пункт 2 статьи 475).

4. Вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи требований покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

5. При отказе от исполнения договора розничной купли-продажи с требованием возврата уплаченной за товар суммы покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

При возврате покупателю уплаченной за товар суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств.

6. Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются, если законами о защите прав потребителей не установлено иное.

Статья 504. Возмещение разницы в цене при замене товара, уменьшении покупной цены и возврате товара ненадлежащего качества

1. При замене недоброкачественного товара на соответствующий договору розничной купли-продажи товар надлежащего качества продавец не вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой товара, существующей в момент замены товара или вынесения судом решения о замене товара.

2. При замене недоброкачественного товара на аналогичный, но иной по размеру, фасону, сорту или другим признакам товар надлежащего качества подлежит возмещению разницы между ценой заменяемого товара в момент замены и ценой товара, передаваемого взамен товара ненадлежащего качества.

Если требование покупателя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена товара, передаваемого взамен него, определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

3. В случае предъявления требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления требования об уценке, а если требование покупателя добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении цены.

4. При возврате продавцу товара ненадлежащего качества покупатель вправе потребовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором розничной купли-продажи, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения его требования, а если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

Статья 505. Ответственность продавца и исполнение обязательства в натуре

В случае неисполнения продавцом обязательства по договору розничной купли-продажи возмещение убытков и уплата неустойки не освобождают продавца от исполнения обязательства в натуре.

2.3. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН
от 13.03.2006 № 38-ФЗ
«О РЕКЛАМЕ»
(извлечения)

Статья 8. Реклама товаров при дистанционном способе их продажи

В рекламе товаров при дистанционном способе их продажи должны быть указаны сведения о продавце таких товаров: наименование, место нахождения и государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица; фамилия, имя, отчество, основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

2.4. «КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ»
от 30.12.2001 № 195-ФЗ
(Извлечения)

Статья 14.8. Нарушение иных прав потребителей

1. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

2. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

3. Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Утверждены
Постановлением Правительства
Российской Федерации
от 27 сентября 2007 г. № 612

3.1. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

1. Настоящие Правила, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«покупатель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«продавец» – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом;

«продажа товаров дистанционным способом» – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

3. При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

4. Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом.

5. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

6. Настоящие Правила не применяются в отношении:

а) работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;

б) продажи товаров с использованием автоматов;

в) договоров купли-продажи, заключенных на торгах.

7. Продавец не вправе без согласия покупателя выполнять дополнительные работы (оказывать услуги) за плату. Покупатель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если

они оплачены, то покупатель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы.

8. Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи (далее – договор) предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

9. Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров – на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания – сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) информация, предусмотренная пунктами 21 и 32 настоящих Правил.

10. Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

11. Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров представляются в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом

регулировании, и включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

12. Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.

13. Продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

14. В случае если покупатель передает продавцу сообщение о своем намерении приобрести товар, в сообщении должны быть обязательно указаны:

а) полное фирменное наименование (наименование) и адрес (место нахождения) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

б) наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

в) вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;

г) обязательства покупателя.

15. Предложение покупателя о пересылке товаров почтовым отправлением в адрес «До востребования» может быть принято только с согласия продавца.

16. Продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

17. Организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, предоставляет покупателю ката-

логи, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

18. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

19. Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

20. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

21. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа

не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

22. В случае если договор заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

23. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

24. В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

25. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, путем нанесения маркировки либо иными способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если иное не предусмотрено договором, продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством Российской Федерации.

26. Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя – любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

27. В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков

товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

28. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

29. Покупатель вместо предъявления требований, указанных в пункте 28 настоящих Правил, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

30. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

31. При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия по-

купки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

32. Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный пунктом 21 настоящих Правил;

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

33. При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;

б) фамилия, имя, отчество покупателя;

в) наименование товара;

г) даты заключения договора и передачи товара;

д) сумма, подлежащая возврату;

е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

34. В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с

возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

б) почтовым переводом;

в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

35. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

36. Оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

37. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется федеральным органом исполнительной власти и его территориальными органами, осуществляющими в соответствии с законодательством Российской Федерации функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Что должен знать потребитель о денежных расчетах с продавцом

В соответствии с Федеральным Законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» контрольно-кассовая техника должна применяться на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Требуйте бланк строгой отчетности

Организации и индивидуальные предприниматели в соответствии с порядком, определяемым Правительством Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности.

Кто вправе осуществлять расчеты с потребителями без применения контрольно-кассовой техники

Организации и индивидуальные предприниматели в силу специфики своей деятельности либо особенностей своего местонахождения могут производить наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при осуществлении следующих видов деятельности:

– продажи газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, если доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется отдельно;

– продажи ценных бумаг;

– продажи лотерейных билетов;

– продажи проездных билетов и талонов для проезда в городском общественном транспорте;

– обеспечения питанием учащихся и работников общеобразовательных школ и приравненных к ним учебных заведений во время учебных занятий;

– торговли на рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помещений и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов), открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами;

– разносной мелкорозничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) с ручных тележек, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полиэтиленовой пленкой, парусиной, брезентом);

– продажи в пассажирских вагонах поездов чайной продукции в ассортименте, утвержденном федеральным органом

исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;

- продажи в сельской местности (за исключением районных центров и поселков городского типа) лекарственных препаратов в аптечных пунктах, расположенных в фельдшерско-акушерских пунктах;

- торговли в киосках мороженым и безалкогольными напитками в розлив;

- торговли из цистерн пивом, квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, вразвал овощами и бахчевыми культурами;

- приема от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома;

- реализации предметов религиозного культа и религиозной литературы, оказания услуг по проведению религиозных обрядов и церемоний в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях, в иных местах, предоставленных религиозным организациям для этих целей, в учреждениях и на предприятиях религиозных организаций, зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- продажи по номинальной стоимости государственных знаков почтовой оплаты (почтовых марок и иных знаков, наносимых на почтовые отправления), подтверждающих оплату услуг почтовой связи.

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

ПЛЕНУМ ВЕРХОВНОГО СУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 29 сентября 1994 г. № 7

О ПРАКТИКЕ РАССМОТРЕНИЯ СУДАМИ ДЕЛ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ
от 25.04.1995 № 6, от 25.10.1996 № 10,
от 17.01.1997 № 2, от 21.11.2000 № 32,
от 10.10.2001 № 11, от 06.02.2007 № 6,
от 11.05.2007 № 24)

Обсудив материалы проведенного изучения судебной практики по делам, возникшим в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, Пленум Верховного Суда Российской Федерации отмечает, что при рассмотрении данной категории дел у судов возникли вопросы, связанные с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», требующие разрешения.

Учитывая это, а также в целях обеспечения наиболее эффективной и быстрой защиты прав потребителей **при рассмотрении этих дел Пленум Верховного Суда Российской Федерации постановляет дать следующие разъяснения:**

1. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, необходимо иметь в виду, что **законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобрета-**

ющим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, с другой стороны.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

Учитывая это, суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с **целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд**, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, **возникающих в связи с приобретением гражданином – предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности** либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из **договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма**, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое

помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя – гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов – граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того, с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 17 ноября 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. (в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

2. Отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», други-

ми федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (ст. 9 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», п. 1 ст. 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», другие федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации **применяются к отношениям в области защиты прав потребителей, если:**

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

– это **предусмотрено ГК РФ** (например, п. 3 ст. 492, п. 3 ст. 730 ГК РФ);

– ГК РФ не содержит такого указания, однако названные выше Федеральные законы и нормативные **правовые акты конкретизируют и детализируют нормы ГК РФ**, регулирующие данные правоотношения (например, ст. ст. 8 – 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»), либо когда ГК РФ не регулирует указанные отношения (например, ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»); (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

– указанные законы и другие нормативные правовые акты **предусматривают иные правила**, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления иными законами и нормативными правовыми актами (например, п. 1 ст. 394 ГК РФ, п. 2 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК РФ, регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону. При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй ГК РФ, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК РФ и Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей».

При рассмотрении требований потребителей, вытекающих из договоров розничной купли-продажи и бытового подряда, необходимо иметь в виду, что, исходя из **п. 3 ст. 492 и п. 3 ст. 730 ГК РФ**, к отношениям по указанным договорам **применяются положения ГК РФ об этих видах договоров** (ст. ст. 492 – 505 и 730 – 739 ГК РФ), **общие положения ГК РФ о договорах купли-продажи и подряда**, если иное не предусмотрено параграфом 2 главы 30 и параграфом 1 главы 37 ГК РФ (п. 5 ст. 454, п. 2 ст. 702 ГК РФ), а также положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной ГК РФ.

(п. 2 в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2)

3. В соответствии с п. 4 ст. 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ и иных федеральных законов, указов Президента Российской Федерации **Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей** (в частности, на основании п. 2 ст. 502 ГК РФ, ст. 1, п. п. 2 и 4 ст. 5, п. 4 ст. 7, п. п. 1 и 2 ст. 10, п. 1 ст. 18, ст. ст. 26, 38 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

При этом необходимо учитывать, что принятые Правительством Российской Федерации до введения в действие Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в редакции Закона от 17 ноября 1999 года) правила об отдельных видах договоров (в частности, Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 № 1036) могут применяться в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ и названному выше Закону Российской Федерации. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

(п. 3 в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2)

4. Исключен. – Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2.

5. При принятии искового заявления следует иметь в виду, что:

– поскольку в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» иски по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала или представительства) или месту жительства ответчика, являющегося индивидуальным предпринимателем, ни один из названных судов не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, так как в силу ч. ч. 7, 10 ст. 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу. Исключение составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки груза, которые предъявляются согласно ч. 3 ст. 30 ГПК РФ по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия;

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 17.01.1997 № 2, от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

– решая вопрос о принятии заявления, судье следует про- верить, подведомственно ли заявленное требование суду, имея в виду, что по ряду требований взыскания производятся в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи, совершаемой нотариусами и должностными лицами, которым законом предоставлено право совершать это нотариальное действие. Заинтересованная сторона в указанных случаях вправе обратиться непосредственно в суд, если истек срок получения исполнительной надписи либо отсутствуют необходимые для этого документы, а также когда ей было отказано в совершении исполнительной надписи либо в случае несогласия с выданной исполнительной надписью;

– Законом Российской Федерации «О защите прав потреби- телей» не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей товаров (работ, услуг), однако по некоторым спорам данной категории действующим за- конодательством предусмотрен такой порядок (например, ст. 797 ГК РФ). Учитывая это, судья в соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ должен возвратить исковое заявление, если потребите- лем не был соблюден предварительный внесудебный порядок рассмотрения этих споров и такая возможность не утрачена. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного за- конодательством пресекательного срока на предъявление граж- данином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону Российской Федерации;

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2, от 06.02.2007 № 6)

– в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона Российской Феде- рации «О защите прав потребителей» и пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, свя- занным с нарушением их прав, если цена иска не превышает

1000000 рублей. В случае, если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 настоящего Кодекса и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1000000 рублей; (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 06.02.2007 № 6)

– в силу п. 3 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и пп. 13 п. 1 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявленным в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2, от 06.02.2007 № 6)

6. В соответствии с ч. 1 ст. 46 ГПК РФ и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченной изготовителем (продавцом) организации или уполномоченному изготовителем (продавцом) индивидуальному предпринимателю (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель), импортеру) предоставлено:

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

– уполномоченному федеральному органу исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потреби-

телей (его территориальным органом), иным федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей (п. 2 ст. 40, ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»);

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

– органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (ст. ст. 44, 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»);

– общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (п. 2 ст. 45, ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

В соответствии с ч. ч. 1 и 2 ст. 47 ГПК РФ и п. 3 ст. 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров

(работ, услуг), **вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе участвующих в деле лиц** для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на них обязанностей и защиты нарушенных или оспариваемых прав других лиц, государственных или общественных интересов, а также в необходимых случаях могут быть привлечены к участию в деле по инициативе суда. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 10.10.2001 № 11, от 06.02.2007 № 6)

6.1. При рассмотрении дел данной категории необходимо иметь в виду, что, исходя из **ст. 46 Закона** Российской Федерации «О защите прав потребителей», **в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера** (то есть не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

7. Учитывая, что **на основании ч. 3 ст. 123 Конституции** Российской Федерации **судопроизводство осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон**, при подготовке дела к судебному разбирательству и в процессе разбирательства дела суду следует предложить истцу и ответчику представить доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств возникшего спора. В первую очередь должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязан-

ности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-казак, транспортная накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, и другие документы).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

Необходимо иметь в виду, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18, п. п. 5, 6 ст. 19, п. п. 4, 5, 6 ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

В тех случаях, когда сторона в силу объективных причин (например, тяжелая болезнь, отдаленность места жительства и плохое транспортное сообщение) испытывает затруднения в сборе необходимых доказательств, суд оказывает ей помощь в представлении тех или иных документов, истребуя их от соответствующих лиц.

8. Принимая к производству дело данной категории, следует иметь в виду, что мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции дела при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ). (п. 8 в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

9. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой потребителем его прав, закрепленных в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей», необходимо иметь в виду, что в силу п. 1 ст. 13 этого Закона законодательством Российской Федерации, а также договором между потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) может предусматриваться ответственность за нарушение последним обязательств, за которые Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» ответственность не предусмотрена или установлен более высокий размер ответственности. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 06.02.2007 № 6)

Такие условия ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), предусмотренные законом либо договором с потребителем, должны учитываться судом при разрешении возникшего впоследствии между этими лицами спора. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 06.02.2007 № 6)

10. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда Гражданским кодексом РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст. ст. 796, 902). При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п. п. 2 и 3 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

Под убытками в соответствии **с п. 2 ст. 15 ГК РФ** следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

(п. 10 в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2)

При определении причиненных потребителю убытков суд в соответствии с п. 3 ст. 393 ГК РФ вправе исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» не содержит каких-либо изъятий из общих правил учета цен при определении убытков.

(абзац введен Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требование потребителя о взыскании разницы между ценой такого товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требований о взыскании уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммой, поскольку Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон Российской

Федерации «О защите прав потребителей» не содержит такого запрета.

(абзац введен Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

11. При рассмотрении требований потребителей о взыскании неустойки, предусмотренной Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», необходимо иметь в виду, что:

а) неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23 Закона, взыскивается за каждый день просрочки указанных в ст. ст. 20, 21, 22 Закона сроков устранения недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками аналогичного товара длительного пользования впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара без ограничения какой-либо суммой. При этом судам надлежит учитывать, что если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то в соответствии с п. 1 ст. 20 Закона недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 17.01.1997 № 2, от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара следует учиты-

вать, что в соответствии с п. 2 ст. 20 Закона Правительством Российской Федерации установлен Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется (Постановление от 19 января 1998 г. № 55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 02.10.1999 № 1104)). (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 21.11.2000 № 32)

Если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) предусмотренных ст. ст. 20, 21, 22 Закона сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования, из числа предусмотренных ст. 18 Закона. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 17.01.1997 № 2, от 06.02.2007 № 6)

В случае, когда продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара длительного пользования, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение;

(в ред. Постановлений Пленума Верховного суда РФ от 17.01.1997 № 2, от 06.02.2007 № 6)

б) неустойка (пеня) в размере, предусмотренном п. 5 ст. 28 Закона, за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), ее этапа и (или) выполнить работу (оказать услугу), ее этап, взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований, перечисленных в п. 1 ст. 28 Закона. Если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма в отличие от неустойки (пени), установленной ст. 23 Закона, не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором;

(пп. «б» в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

в) размер подлежащей взысканию неустойки (пени) за нарушение предусмотренных ст. 30, 31 Закона сроков устранения недостатков работы (услуги) должен определяться в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона; (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 17.01.1997 № 2)

г) при удовлетворении судом требования потребителя предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения решения.

12. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п. 5 ст. 28, ст. ст. 30, 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также в

случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом, исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на день вынесения решения, поскольку должник не выполнил возложенную на него п. 5 ст. 13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

Учитывая, что указанный Закон Российской Федерации не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика. (п. 12 в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2)

13. При рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге) необходимо учитывать, что в соответствии со ст. ст. 1095 – 1097 ГК РФ, п. 3 ст. 12 и п. п. 1 – 4 ст. 14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» такой вред подлежит возмещению продавцом или изготовителем либо исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером

в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») и независимо от того, состояли ли потерпевший с ними в договорных отношениях. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

Вред в указанных случаях в соответствии со ст. 1097 ГК РФ возмещается, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если:

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

– в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

– потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

Под сроком годности, исходя из п. 4 ст. 5 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», следует понимать период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Такой срок устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары. В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона на товар (работу), предназначенную для длительного использова-

ния, изготовитель (исполнитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) вправе (а в случаях, перечисленных в п. 2 ст. 5 Закона, – обязан) устанавливать срок службы – период, в течение которого он обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона за существенные недостатки, возникшие по его вине. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

14. При разрешении споров о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (п. 2 ст. 400 ГК РФ и ст. 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в полном объеме.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

15. Под существенными недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и иными отступлениями от условий договора, дающими потребителю в соответствии с п. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» право отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, следует понимать неустраняемые не-

достатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения, или другие подобные недостатки. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

16. При определении размера подлежащего возмещению вреда, причиненного потребителю полной или частичной утратой либо повреждением вещи (материала), переданной исполнителю для выполнения работы (оказания услуги), следует учитывать, что ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» установлена обязанность исполнителя возместить двукратную стоимость утраченного или поврежденного материала (вещи), а также понесенные потребителем расходы.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10)

Если требование потребителя не было добровольно удовлетворено исполнителем, цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется судом, исходя из цены, существующей на время вынесения решения в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем (п. 2 ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2)

Суд в соответствии с п. 3 ст. 35 Закона вправе освободить исполнителя от ответственности за полную либо частичную утрату (повреждение) принятого от потребителя материала (вещи) только в случаях, если он предупреждал потребителя об особых свойствах этого материала (вещи), которые могут повлечь его утрату или повреждение либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

17. Суду необходимо иметь в виду, что **в случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований**, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, **принадлежит потребителю**. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

Между тем в соответствии с п. 3 ст. 475 ГК РФ требования об устранении недостатков или о замене товара могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства, что может быть, в частности, при продаже товара через розничные комиссионные торговые предприятия.

18. **При разрешении спора**, возникшего в связи с утратой или повреждением материала или вещи заказчика, необходимо иметь в виду, что **цена материала, передаваемого исполнителю**, в соответствии со ст. 734 ГК РФ и п. 2 ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» **определяется по соглашению сторон и указывается в квитанции или ином документе, выдаваемом заказчику**.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32)

19. Если потребитель предъявил требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то в соответствии со ст. 416 ГК РФ обязательство продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и ст. 503 ГК РФ требование. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (исполнитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 17.01.1997 № 2, от 06.02.2007 № 6)

Если указанные обстоятельства будут установлены в стадии исполнения вынесенного судом решения, обязывающего ответчика предоставить потребителю взамен некачественного товара товар той же марки (модели, артикула), суд в соответствии со ст. 434 ГПК РФ решает вопрос об изменении способа исполнения решения. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 06.02.2007 № 6)

20. При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться главой II, а не главой III Закона Российской Федерации «О защите прав по-

требителей», поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10)

От этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда, в том числе на абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники и т.п., производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение гарантийного срока, необходимо руководствоваться главой III названного Закона Российской Федерации, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 17.01.1997 № 2)

20.1. При рассмотрении споров, связанных с осуществлением гарантийного ремонта, следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) или организации, выполняющей их функции, возникает обязательство перед потребителем по хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ст. 906 ГК РФ). В частности,

хранение товара во время проведения гарантийного ремонта должно осуществляться безвозмездно, поскольку Закон исходит из принципа полного освобождения потребителя от расходов, связанных с восстановлением его прав. (п. 20.1 введен Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

21. В соответствии с **п. 5 ст. 18 Закона** Российской Федерации «О защите прав потребителей», **ст. 493 ГК РФ отсутствие** у потребителя **кассового или товарного чека** либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, **не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом** (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). В случае возникновения спора потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора и его условий, которые оцениваются судом в совокупности со всеми собранными по делу доказательствами. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

22. **Рассматривая требования потребителя о возмещении убытков**, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), **суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках**, имея в виду, что в силу Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора (ст. 12). При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя уста-

навливаются Правительством Российской Федерации (п. 1 ст. 10 Закона). (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 06.02.2007 № 6)

Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона **должна в наглядной и доступной форме доводиться до сведения потребителя при заключении договоров о реализации товаров** (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания. Учитывая это, предоставление данной информации на иностранном языке, без сообщения перевода в объеме, указанном в п. 2 ст. 10 Закона, следует расценивать как непредоставление необходимой информации с наступлением последствий, перечисленных в п. п. 1, 2, 3 ст. 12 Закона. (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 21.11.2000 № 32)

23. Исключен. – Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10.

24. Исключен. – Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10.

25. В силу ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» **моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем** (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на основании договора с ним, **его прав**, предусмотренных федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, **возмещается причинителем вреда только при наличии вины.** (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 06.02.2007 № 6)

Поскольку моральный вред определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, **размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимо-**

сти товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

26. В том случае, когда договор на обслуживание заключен с гражданином, предъявившим не принадлежащий ему паспорт (или заменяющий паспорт документ), лицо, которому принадлежит этот паспорт, не должно нести ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора. Ответственность возлагается на лицо, фактически заключившее этот договор.

Если же такое лицо не будет установлено, обязанность возместить ущерб, причиненный предприятию, объединению, организации, оказывающему услуги населению, может быть возложена согласно нормам трудового законодательства на работника данного предприятия, объединения, организации, заключившего договор с лицом, предъявившим не принадлежащий ему документ, удостоверяющий личность (при наличии вины работника).

27. Соглашение гражданина с работником предприятия, учреждения, организации, выполняющего работы (оказывающего услуги), о выполнении работы (оказании услуги) без соответствующего оформления, вопреки установленным правилам, не порождает прав и обязанностей между гражданином и этим предприятием, учреждением, организацией, поэтому последнее не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение работы (оказание услуги) либо за утрату или повреждение переданного по такому соглашению имущества в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». В указанном случае имущественную ответственность перед гражданином несет лицо, обязавшееся выполнить работу (оказать услугу).

28. Поскольку в соответствии с п. 3 ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет самостоятельно несут имущественную ответственность не только по сделкам, которые они вправе совершать самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей, попечителя (п. 2 ст. 26 ГК РФ), но и по сделкам, совершенным ими с письменного согласия родителей, усыновителей, попечителя либо без такого согласия, но с последующим письменным одобрением сделки этими лицами (п. 1 ст. 26 ГК РФ), наличие письменного согласия родителя, усыновителя или попечителя на заключение несовершеннолетним договора возмездного оказания услуг (например, бытового проката) не является основанием для возложения на этих лиц имущественной ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора несовершеннолетним, за исключением случаев, когда в соответствии со ст. 361 ГК РФ был заключен договор поручительства. Вместе с тем родители, усыновители или попечитель могут нести имущественную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора в случае, когда у несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет нет доходов или иного имущества, достаточных для возмещения вреда.

(п. 28 введен Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2)

29. При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование (п. 6 ст. 13 Закона).

Принимая решение о взыскании штрафа, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении пятидеся-

ти процентов суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом.

(п. 29 в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 11.05.2007 № 24)

30. Удовлетворяя иск о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий, суд, исходя из ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

В необходимых случаях, например, когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации в соответствии со ст. 35 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» от 27 декабря 1991 г. (с последующими изменениями и дополнениями) опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок.

(в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда РФ от 25.10.1996 № 10, от 21.11.2000 № 32, от 06.02.2007 № 6)

Вступившее в законную силу решение суда по такому делу обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях указанных действий продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпри-

нимателя, импортера по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами. (в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

30.1. Судам необходимо учитывать, что в соответствии с ч. 4 ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов на проведение независимой экспертизы (привлечение к участию в деле экспертов) в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

(п. 30.1 введен Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 17.01.1997 № 2, в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

31. Удовлетворяя требования потребителя об обязанности произвести какие-либо действия (например, ремонт, обменять предмет купли-продажи), суду необходимо в каждом случае указывать в резолютивной части решения срок, в течение которого после вступления решения в законную силу ответчик обязан совершить эти действия.

Исходя из ч. 1 ст. 212 ГПК РФ суд вправе обратиться к немедленному исполнению решения по делам, связанным с защитой прав потребителей, только по инициативе истца и лишь в случае, если вследствие особых обстоятельств замедление его исполнения может привести к значительному ущербу для взыскателя или исполнение может оказаться невозможным. Доказатель-

ства, подтверждающие наличие обстоятельств, в силу которых возникает необходимость обращения решения к немедленному исполнению, должен представить истец. Вопрос о необходимости немедленного исполнения такого решения суду надлежит обсуждать одновременно с принятием решения по делу.

(в ред. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 06.02.2007 № 6)

Председатель Верховного Суда
Российской Федерации
В.М.ЛЕБЕДЕВ
Секретарь Пленума, судья
Верховного Суда
Российской Федерации
В.В.ДЕМИДОВ

ВОПРОС-ОТВЕТ

В этом разделе Вы найдёте необходимую информацию, связанную с предоставлением потребителям услуг, работ и продаж товаров.

Возврат товара низкого качества

В соответствии со **ст. 18 Закона** о защите прав потребителей в случае, когда продан товар ненадлежащего качества, **покупатель вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора розничной купли-продажи.

Вернуть товар можно в течение его гарантийного срока или срока годности. На большинство товаров, входящих в номенклатуру аптечных организаций, они установлены. В первом случае сделать это можно в разумный срок, под которым законодательство понимает два года с момента покупки. Это закреплено в п. 2 ст. 477 ГК РФ.

В случае **обнаружения покупателем недостатков** товара и предъявления требования о его замене продавец обязан **заменить** такой товар **в течение семи дней** со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя,

импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый **для замены товар**, замена должна быть проведена **в течение месяца** со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Вопрос: Как защищать права потребителя при дистанционной торговле товарами?

Ответ: Современный этап развития потребительских отношений характеризуется тем, что все большее число потребителей вовлекается в торговый оборот, исключающий возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром (например, путем осмотра его вне места продажи). Это обусловлено во многом быстрым распространением глобальной информационной сети Интернет, когда каждый желающий может заказать товар «на дому», тогда как изготовитель (продавец), предлагающие его, могут находиться даже в другой стране. Вышеназванный вид торговли получил наименование «дистанционная продажа товаров».

В 2004 г. законодатель предпринял попытку упорядочить соответствующие отношения между продавцом и покупателем введением в Закон РФ «О защите прав потребителей» **ст. 26.1** «Дистанционный способ продажи товаров».

Следует отметить, что включение в Закон РФ «О защите прав потребителей» положения, касающегося дистанционного способа продаж, корреспондируются с нормами действующего европейского законодательства. Так, Директива ЕС № 97/7 ЕС от 20 мая 1997 г. «О защите прав потребителей» использует сло-

восочетание «дистанционная торговля». Ведение «дистанционной торговли» осуществляется посредством «дистанционных договоров». «Дистанционный договор» Директива определяет как «всякий договор по продаже товаров или предоставлению услуг, заключаемых между поставщиком и потребителем в соответствии с рассчитанной на неоднократное применение схемы предоставления товаров или услуг на расстоянии в период времени, предшествующий заключению договора, и в момент заключения договора».

Однако включение данной статьи в нормы законодательства не только не упорядочило данные отношения, но и внесло путаницу в правоприменительную практику, так как продолжают действовать нормы и Гражданского кодекса РФ «О продаже товаров по образцам» (**ст. 497 ГК РФ**), Постановление Правительства РФ от 21 июля 1997 г. № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам».

В соответствии со **ст. 26.1** Закона РФ «О защите прав потребителей» дистанционная продажа товаров представляет собой розничную торговлю товарами с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках, посредством средств связи или иным способом. Таким образом, выделяются основные характеристики данной торговли. Во-первых, отсутствие прямого, непосредственного контакта потребителя с товаром либо его образцом до заключения договора и в момент его заключения, и, во-вторых, определение средств реализации товаров: каталоги, буклеты, проспекты, фотоснимки, средства связи и т.д.

Наиболее уязвимым местом при дистанционных продажах является не столько товар как таковой, а **недостаточная, недостоверная информация о продавце, потребительских свойствах и качестве товара**. При этом следует исходить из того, что 80% реального товарооборота при дистанционной торговле приходится на анонимных продавцов.

Законодательством о защите прав потребителей не определяются порядок, условия заключения договора на момент доставки товара, его форма, что приводит на практике к тому, что либо вообще не заключаются с потребителями соответствующие договоры, либо в них содержатся условия, ущемляющие права потребителя.

Вопрос: Является ли отсутствие знака необходимой сертификации на упаковке и сопроводительной документации поводом для возврата товара продавцу в течение срока гарантии?

Ответ: За нарушение обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации, нарушение требований нормативных документов по обеспечению единства измерений наступает административная ответственность (ст. 19.19 КоАП РФ).

Так, по общему правилу п. 2 ст. 19.19 КоАП РФ реализация сертифицированной продукции без знака соответствия влечет наложение административного штрафа:

на должностных лиц – в размере от 10 до 20 минимальных размеров оплаты труда (МРОТ) с конфискацией товара, в отношении которого допущено нарушение;

на юридических лиц – от 200 до 300 МРОТ с конфискацией указанного товара.

Согласно п. 4 ст. 7, п. 2 ст. 10 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного, без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям. Указанная информация доводится до сведения потребителей, в том числе посредством маркировки (п. 3 ст. 10 Закона № 2300-1).

В случае нарушения продавцом (изготовителем) данного правила потребитель вправе вернуть продавцу товар и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а также возмещения других убытков (ст. 12 Закона № 2300-1).

Помимо этого потребитель вправе требовать от продавца (изготовителя) возмещения ему морального вреда в соответствии со ст. 15 Закона № 2300-1.

Вопрос: Кто является ответственным по претензии к качеству товара?

Ответ: Требования к качеству товара являются важнейшим элементом договора розничной купли-продажи. Недостатки товара могут возникнуть как по вине изготовителя, так и по вине продавца. И порой непросто бывает распределить между ними ответственность за брак. Ведь не всегда между тем, кто производит, и тем, кто продает, налажены прямые договорные отношения.

Покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денежной суммы, уплаченной за товар с изъясном (**п. 1 ст. 18 Закона** от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее – Закон № 2300-1). Он не обязан выяснять, кто именно отвечает за ненадлежащее качество. Свои требования в отношении недостатков товара (**п. 1 ст. 503 ГК РФ**) он может предъявить и продавцу, и изготовителю.

Покупатель всегда прав

Перечень претензий, предъявляемых продавцу, несколько шире, чем состав требований, которые можно адресовать изготовителю (**п. 3 ст. 18 Закона № 2300-1**).

Таблица:

Требования покупателя в связи с продажей товара ненадлежащего качества

к продавцу	к изготовителю
– безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на устранение недостатков товара	– безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на устранение недостатков товара

к продавцу	к изготовителю
– соразмерно уменьшить покупную цену	X
– заменить недоброкачественный товар товаром аналогичной марки надлежащего качества	– заменить недоброкачественный товар товаром аналогичной марки надлежащего качества
– заменить недоброкачественный товар товаром другой марки с перерасчетом покупной цены	X
– отказ от исполнения договора купли-продажи с требованием возврата уплаченной за товар денежной суммы	– вернуть товар с требованием возврата уплаченной за него суммы

Требования к изготовителю покупатель может предъявить независимо от того, какие отношения существуют между продавцом и изготовителем. Возможно, что продавец был уполномочен изготовителем продавать товар или договор они не заключали (*п. 2 разд. 8 Разъяснений «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей», утвержденных Приказом ГАК России от 20 мая 1998 г. № 160*). Но от этого зависит, как в итоге распределится финансовая нагрузка, связанная с ответственностью за некачественный товар.

Брак в производстве, а претензии продавцу

Рассмотрим следующую ситуацию. Покупатель уже у себя дома обнаружил неявный брак. На утро свое возмущение и требование заменить недоброкачественный товар товаром аналогичной марки надлежащего качества он обращает к администрации магазина, где купил бракованную вещь.

Допустим, товар был приобретен магазином непосредственно у изготовителя по договору поставки. Тогда продавец, удовлетворив обоснованные претензии потребителя, имеет возможность воспользоваться правом обратного требования (регресса)

и ожидать от изготовителя компенсации понесенных расходов. В том числе продавец вправе заменить товар ненадлежащего качества, возвращенный потребителем, если иное не предусмотрено договором поставки (**п. 2 ст. 518 ГК РФ**).

Однако даже в случае прямых взаимоотношений между продавцом и изготовителем возможны конфликты по поводу разделения ответственности за ненадлежащее качество товара.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, покупатель имеет право предъявить требования по качеству при условии, что недостатки были обнаружены в разумный срок. Законом установлен предел – два года со дня передачи товара покупателю (п. 2 ст. 477 ГК РФ, ст. 19 Закона № 2300-1). Договором купли-продажи может быть предусмотрен другой, более длительный, срок.

Финансовые риски уполномоченного продавца

Возможно, изготовитель не согласится с тем, что претензии потребителя удовлетворены продавцом обоснованно. В этом случае можно привлечь независимых компетентных специалистов для определения причин ненадлежащего качества товара. Возникают затраты по оплате их услуг.

Или другой пример: магазин отказался выполнить требования потребителя в добровольном порядке. Но вынужден был пойти навстречу его пожеланиям по настоянию суда. Тогда на продавца ложатся дополнительные издержки:

- неустойка (п. 1 ст. 23 Закона № 2300-1);
- штраф (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1);
- компенсация морального вреда (ст. 15 Закона № 2300-1);
- компенсация судебных расходов потребителя (ст. ст. 98, 100 ГПК РФ);
- возмещение судебных расходов, понесенных судом в связи с рассмотрением дела (ст. 103 ГПК РФ).

Возмещение указанных издержек продавцом за счет изготовителя действующим законодательством не предусмотрено.

Таким образом, **продавец, принимая конкретное решение об удовлетворении требований потребителя** в добровольном порядке или об отказе в таком удовлетворении, всегда **идет на определенный риск**. Ведь не исключено, что изготовитель (он же поставщик) откажется возместить продавцу расходы, понесенные в связи с продажей некачественного товара. И продавцу придется принять на себя финансовые тяготы технологических просчетов производителя.

Защита интересов продавца

Чтобы избежать подобного развития взаимоотношений продавца и изготовителя, в договоре поставки необходимо подробно оговорить способ и сроки возмещения расходов продавца, порядок замены возвращенного товара. В частности, разумно было бы предусмотреть следующие положения:

- а) изготовитель обязан предоставлять предварительное заключение по поводу характера и причин недостатков товара;
- б) изготовитель обязан проводить гарантийное (сервисное) обслуживание потребителей, купивших поставленные им изделия;
- в) продавец согласует с изготовителем свои действия по удовлетворению требований потребителя, в том числе в случае замены товара, расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- г) представитель изготовителя обязан участвовать в судебных процессах по поводу претензий к качеству товара.

Подобные условия договора поставки позволят защитить интересы продавца при последующем возмещении расходов за счет изготовителя.

Что делать неуполномоченному продавцу

Если **при перемещении** от завода до магазина товар **неоднократно менял собственника, то все «бракованные» расходы продавца возмещаются за счет партнера по соответствующему договору поставки**. Действующее законодательство в этом случае не предусматривает, что продавец вправе компен-

сировать свои издержки за счет изготовителя. Данная позиция подтверждается и судебной практикой, поскольку законодательство о защите прав потребителей применяется только к отношениям по договорам розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина (Постановление Президиума ВАС РФ от 22 июня 1999 г. № 612/99).

В наше время такие «длинные» маршруты движения товара к потребителю далеко не редкость. Чтобы сократить и затраты, и время на удовлетворение требований потребителя, целесообразно **заключать договор между продавцом и гарантийной мастерской.** Предметом такого договора должны стать:

- диагностика брака;
- определение причин его возникновения;
- бесплатное устранение недостатков производственного характера в том случае, если неисправности возникли по вине производителя;

- платные услуги по ремонту товаров, неисправных по вине своего покупателя или по истечении гарантийного срока.

Продавец в этом случае будет выступать в качестве посредника между потребителем и указанной организацией.

Вопрос: Гарантийный срок, установленный изготовителем, – 36 месяцев со дня покупки изделия. Из них в течение последних 24 месяцев изготовитель гарантирует только безвозмездное устранение дефектов по условиям гарантии. В какой срок покупатель может обратиться к продавцу с требованиями в соответствии с Законом о защите прав потребителей?

Ответ: 1. Согласно **ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1** «О защите прав потребителей» (далее – Закон) **потребитель.** которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, **вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Любые отступления от этого правила должны быть прямо предусмотрены законом.

2. Сроки предъявления потребителем требований установлены в **ст. 19 Закона (ст. 477 ГК РФ).**

По общему правилу **потребитель вправе предъявить требования к продавцу** или изготовителю **в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока** или срока годности, установленных изготовителем (ч. 1 п. 1 ст. 19 Закона). Гарантийный срок товара, а также срок его службы **исчисляются со дня передачи товара потребителю**, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара (п. 2 ст. 19 Закона).

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель может предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но **в пределах двух лет** со дня передачи их потребителю (ч. 2 п. 1 ст. 19 Закона).

Если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (**п. 5 ст. 19 Закона**).

Кроме того, в случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю требова-

ние о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен (п. 6 ст. 19 Закона).

3. Таким образом, если в информации о товаре указано, что гарантийный срок составляет 36 месяцев, то в течение всего этого срока покупатель вправе предъявить продавцу (изготовителю) любое из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона (на основании ст. 503 ГК РФ) требований.

Кроме того, по истечении указанного срока покупатель может потребовать от изготовителя безвозмездного устранения существенных недостатков согласно п. 6 ст. 19 Закона:

- в течение установленного изготовителем срока службы товара, если он превышает 36 месяцев;

- в течение десяти лет, если срок службы не установлен.

Вопрос: Должен ли продавец компенсировать расходы по оплате транспорта в связи с необходимостью перевозки музыкального центра в гарантийную мастерскую для ремонта?

Ответ: Прежде всего, следует учитывать причины, по которым возникла необходимость в ремонте музыкального центра. Если музыкальный центр вышел из строя вследствие производственных недостатков, то Вы имеете право в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требовать безвозмездного устранения недостатков товара.

При этом следует иметь в виду, что согласно абзацу 7 пункта 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего

качества. **Расходы по оплате транспорта и являются Ваши-ми убытками.** В связи с этим в **п. 7 ст. 18 Закона** о защите прав потребителей установлено, что доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). **В случае неисполнения данной обязанности,** а также **при отсутствии продавца** (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя **доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем.** При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Таким образом, при условии документального подтверждения понесенных Вами убытков расходы по транспортировке музыкального центра (при условии, что вес его превышает 5 килограммов) будут Вам возмещены.

При этом следует учитывать, что **требования о возмещении убытков согласно ст. 22 Закона** о защите прав потребителей подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.** За нарушение указанного срока предусмотрена ответственность в виде **неустойки (пени) в размере одного процента цены товара** (ст. 23 Закона о защите прав потребителей).

Вопрос: Я купил компьютер, но через два месяца он сломался. Я потребовал возврата денег. Магазин забрал компьютер на экспертизу, однако отказался предоставить мне другой в без-

возмездное пользование на время проведения экспертизы, мотивировав это тем, что такое возможно только при гарантийном ремонте. Прав ли продавец?

Ответ: Случаи, когда продавец обязан предоставить покупателю во временное бесплатное пользование товар, аналогичный ранее купленному, предусмотрены Законом о защите прав потребителей. Так, согласно **п. 2 ст. 20** Закона о защите прав потребителей в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем требования об устранении недостатков проданного товара **в трехдневный срок** безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации. В частности, такой Перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55. В соответствии с ним не предоставляются покупателю во временное бесплатное пользование следующие виды товаров.

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Кроме того, не предоставляются покупателю во временное бесплатное пользование товары, аналогичные ранее купленным, если в соответствии со ст. 21 Закона о защите прав потребителей предъявляется требование о замене товара ненадлежащего качества. Так, согласно абзацу 4 ст. 21 Закона о защите прав потребителей если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, Перечень которых был дан выше.

При предъявлении требования о возврате денег (как это было в Вашем случае) Закон такой возможности не предоставляет.

Вопрос: Я купил новый картридж для принтера со сроком гарантии 1 год. За два месяца до истечения гарантийного срока картридж сломался, и в магазине мне согласились заменить его на новый. Прошу сообщить, как будет исчисляться гарантийный срок на новый картридж – еще раз на год или до истечения первоначального гарантийного срока?

Ответ: Как следует из Вашего вопроса, картридж был Вам заменен в соответствии с положениями п. 2 ст. 21 Закона о защите прав потребителей, согласно которому товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. В Вашем случае недостатки купленного товара проявились в пределах действия первоначального гарантийного срока, установленного при покупке картриджа. При этом согласно абзацу 2 указанного пункта при замене товара ненадлежащего качества на новый гарантийный

срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю. Таким образом, поскольку первоначальный гарантийный срок составлял один год, то и новый гарантийный срок в Вашем случае составит один год. Исчисляться новый гарантийный срок будет со дня передачи Вам нового картриджа.

Вопрос: Я купил дорогой цифровой фотоаппарат со сроком гарантии в 1 год. Ровно через год и одиннадцать месяцев фотоаппарат сломался. В магазине отказались его менять, ссылаясь на истечение гарантийного срока. Что мне делать в данной ситуации?

Ответ: Прежде всего, надо разобраться, что из себя представляет гарантийный срок. Гарантийным сроком называется срок, в течение которого продавец (изготовитель) обязуется поддерживать надлежащее качество товара.

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя. В частности, речь идет о требованиях потребителя на:

– безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

– соразмерное уменьшение покупной цены;

– замену на товар аналогичной марки (модели, артикула);

– замену на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены (п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

Окончание гарантийного срока само по себе не означает, что у потребителя нет никаких прав в случае продажи товара ненадлежащего качества. Согласно п. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей в случаях, когда предусмотренный догово-

ром гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) **требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона**, если докажет, что **недостатки товара возникли до его передачи потребителю** или по причинам, возникшим до этого момента. Таким образом, поскольку двухлетний срок, о котором идет речь в указанной статье, не истек и если Вами не нарушались правила эксплуатации фотоаппарата, то Вы можете предъявить любое из указанных выше требований.

Вопрос: Дочь купила сапоги, однако уже через месяц у одного из них отвалился каблук. В магазине отказались менять сапоги, заявив, что каблук отвалился в результате нарушения правил эксплуатации. Что мне делать в данной ситуации? Каковы правила обмена товаров ненадлежащего качества?

Ответ: О праве потребителя на замену товаров ненадлежащего качества говорится в **ст. 21** Закона о защите прав потребителей, согласно которой в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления **требования о его замене продавцу** (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) **обязан** заменить такой товар в течение **семи дней** со дня предъявления указанного требования потребителем, а **при необходимости дополнительной проверки качества** такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – **в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования**.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования **отсутствует необходимый для замены товар**, замена должна быть проведена **в течение месяца** со дня предъявления такого требования.

Особые правила установлены для замены товаров ненадлежащего качества в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях (районах сезонного завоза). Сроки замены в них подлежат удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

В соответствии с указанной статьей, если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) **в течение трех дней** со дня предъявления требования о замене товара обязан **безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование** на период замены **аналогичный товар** длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет.

Следует отметить, что в ряде случаев продавцы отказываются принимать некачественный товар, ссылаясь на отсутствие упаковки, чека либо на то обстоятельство, что потребитель пользовался купленным товаром. **Упаковка для возврата некачественной вещи не требуется,** отсутствие чека может быть заменено свидетельскими показаниями и другими доказательствами (**ст. 18 Закона о защите прав потребителей**). Кроме того, если некачественный товар был частично израсходован или даже изменен (например, брюки были укорочены), то согласно **п. 3 ст. 503 ГК** при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Вопрос: Я купила летнюю блузку. После ручной стирки в местах, где были пятна, сошла краска. В магазине сказали, что

отдадут ее на экспертизу, однако я не уверена, что экспертиза будет объективной. В связи с этим я хотела бы узнать, куда обратиться, если я не соглашусь с ее результатами? Вернут ли мне полную стоимость блузки, если чек на нее не сохранился?

Ответ: Согласно абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей при возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Таким образом, экспертиза проданного товара проводится лишь в том случае, если возникает спор о причинах возникновения недостатков товара (по мнению потребителя, недостатки являются заводским дефектом, тогда как продавец считает, что они возникли в результате нарушения правил эксплуатации, хранения, действия третьих лиц). При этом покупатель не обязан представлять продавцу какие-либо заключения о нарушении условия о качестве товара. При возникновении сомнений у продавца он должен провести проверку самостоятельно.

Визуальный осмотр не является полноценной экспертизой. Последняя включает проверку специалистами качества материала, из которого сделан товар, соблюдения соответствующей технологии и т.д. Задачей экспертизы является проверка указанных обстоятельств, а также определение истинных причин порчи или повреждения товара.

Экспертиза должна быть независимой. Такие исследования обычно проводят специалисты самостоятельных экспертных центров и других организаций, а не сотрудники фирмы – производителя или поставщика проверяемого товара. При сдаче товара на экспертизу необходимо специально оговорить запрет на ремонт товара, поскольку после проведения ремонта установить причину выхода товара из строя будет сложно.

Хотя Законом о защите прав потребителей прямо не предусмотрено присутствие потребителя при проведении экспертизы, представляется, что он такое право имеет, а также имеет право задавать эксперту вопросы, предлагать и отводить кандидатуру эксперта и т.п. Закон предоставляет потребителю право оспорить заключение экспертизы в судебном порядке. Представляется, что этим правом обладает и другая сторона. Заключение экспертизы в данном случае является одним из доказательств в досудебном споре по заявленному требованию потребителя.

В целях предотвращения предъявления необоснованных требований предусмотрено, что в случае установления экспертизой причин недостатков товара, за которые обязанное лицо не отвечает, потребитель обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

Закон о защите прав потребителей (абз. 1 п. 5 ст. 18) прямо говорит о том, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

В случае, если экспертиза придет к выводу, что Вы соблюдали все правила эксплуатации купленного товара, магазин должен будет вернуть Вам полную стоимость блузки. А если экспертиза была проведена за Ваш счет, то и возместить плату за выполненные работы.

Вопрос: Я купил костюм, который при примерке мне понравился. Однако мои родные раскритиковали его, да и мне дома он стал нравиться меньше, чем в магазине. В результате я решил его обменять на другой. Однако когда я на следующий день пришел в магазин, там были только костюмы того же фасона, что я купил. В связи с этим я попросил вернуть мне деньги, однако

в магазине сказали, что в настоящее время такой возможности нет, и обещали это сделать попозже. В течение какого срока мне должны будут выплатить деньги?

Ответ: Как Гражданский кодекс РФ (**п. 1 ст. 502**), так и Закон о защите прав потребителей (**ст. 25**) предусматривают важнейшее право потребителя – обменять непродовольственный товар, причем надлежащего качества, на аналогичный товар. Так, согласно **п. 1 ст. 25** Закона о защите прав потребителей потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, **в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.** Перечень оснований такого обмена, указанный выше, является исчерпывающим. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный **товар не был в употреблении**, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

А в **п. 2** указанной статьи отмечено, что в случае, **если аналогичный товар отсутствует в продаже** на день обращения потребителя к продавцу, **потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи** и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Таким образом, магазин обязан был возвратить Вам деньги не позднее трех дней со дня возврата костюма.

ЭТО ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ!

Даеть экспертизу?

Не всегда купленный вами товар оказывается качественным. И зачастую бывает так, что продавец (исполнитель, изготовитель) не хочет принимать его обратно. В такой ситуации приходится доказывать, что Вам был продан некачественный товар, работа, услуга. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает такие ситуации: в 18 статье Закона написано, что продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара. Вы имеете право присутствовать при проверке качества и оспорить его.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли по вине потребителя, то потребитель должен будет возместить продавцу (исполнителю, изготовителю) расходы на проведение экспертизы. Сроки проведения экспертизы составляют 10-20 дней, в зависимости от заявленных Вами требований: обмен, возврат, устранение недостатков (ст. 20,21,22).

Исковое заявление

1. Исковое заявление подается в суд в письменной форме (согласно ст. 131 ГПК РФ).

2. В исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;
- наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
- наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

- в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;
- перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

3. В исковом заявлении, предъявляемом прокурором в защиту интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований или в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц, должно быть указано, в чем конкретно заключаются их интересы, какое право нарушено, а также должна содержаться ссылка на закон или иной нормативный правовой акт, предусматривающие способы защиты этих интересов.

В случае обращения прокурора в защиту законных интересов гражданина в заявлении должно содержаться обоснование невозможности предъявления иска самими гражданами.

4. Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

Статья 132. Документы, прилагаемые к исковому заявлению.

К исковому заявлению прилагаются:

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;
- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Как читать штрих-код

Штрих код – универсальный товарный код – символ. Считывается сканером. Представляет собой закодированную информацию для продавца – о стране – изготовителе, о предприятии, номере товара, др.

Внешний вид штрих-кода мало о чем может сказать. Вопреки тому, что мы привыкли видеть, он вполне может быть и узким, и коротким, и вовсе без цифр. Допускаются и сокращенные кодировки. Но это, скорее, исключение. Большинство производителей придерживаются установленной системы кодирования.

Наиболее распространены американский Универсальный товарный код UPC и Европейская система кодирования EAN. Согласно той или иной системе, каждому виду изделия присваивается свой номер, состоящий чаще всего из 13 цифр (EAN-13).



В штрих коде, состоящем, по европейскому стандарту, из 13 цифр, первые три цифры обозначают страну; следующие пять – код предприятия; в следующих пяти цифрах зашифрованы потребительские свойства (первая – имя товара, вторая – потребительские особенности, третья – масса, четвертая – состав, пятая – цвет).

Последняя цифра штрих-кода – контрольная, служит для определения подлинности кода.

Вы можете просчитать подлинность товара. Сложите цифры, стоящие на четных местах. Полученную сумму умножьте на три. Сложите цифры, стоящие на нечетных местах, кроме последней. Сложите два предыдущих результата. А теперь от этой суммы отбросьте первую цифру. Из десяти вычтите последний получившийся результат.

Если у вас получилась цифра, равная последней, контрольной, значит перед вами оригинальный продукт. Если цифры не совпадают, перед вами, скорее всего, подделка.

Штриховые коды потребительских товаров, использующих международную систему EAN

00-090	США, Канада	64	Финляндия
30-37	Франция	690-691	Китай
380	Болгария	73	Швеция
383	Словения	740-745	Гватемала, Сальвадор, Гондурас, Никарагуа, Коста-Рика, Панама
385	Хорватия	746	Доминиканская Республика
387	Босния, Герцеговина	750	Мексика
400-440	Германия	759	Венесуэла
45-49	Япония	76	Швейцария
460	Россия	770	Колумбия

471	Тайвань	773	Уругвай
474	Эстония	775	Перу
475	Латвия	777	Боливия
477	Литва	779	Аргентина
479	Шри Ланка	780	Чили
480	Филиппины	784	Парагвай
484	Молдова	786	Эквадор
489	Гонконг	789	Бразилия
50	Великобритания	80-83	Италия
520	Греция	84	Испания
529	Кипр	850	Куба
535	Мальта	858	Словакия
539	Ирландия	859	Чехия
54	Бельгия, Люксембург	860	Югославия
560	Португалия	869	Турция
569	Исландия	87	Нидерланды
57	Дания	880	Южная Корея
590	Польша	885	Таиланд
594	Румыния	888	Сингапур
599	Венгрия	890	Индия
600-601	ЮАР		
609	Маврикий		
611	Марокко		
619	Тунис		

Несколько слов о «Е»

Сегодня на подавляющем большинстве упаковок с продуктами можно встретить буквы «Е» и некий цифровой код. Все это вместе означает так называемые пищевые добавки: консерванты, красители, ароматизаторы и тому подобные «стабилизаторы» и вещества, которые помогают сохранить продукт как можно дольше, а также они добавляют продуктам более выраженный вкус.

Специфические названия пищевых добавок, как правило, длинны и отражают их сложный химический состав. Поэтому в странах Европейского сообщества была создана система циф-

ровой идентификации, где буква «Е» обозначает разрешенные в этих странах пищевые добавки. Согласно этой системе, каждой пищевой добавке присвоен трех- или четырехзначный код. Разрешение на применение добавок выдает специальный комитет Всемирной организации здравоохранения, перечень разрешенных и безопасных добавок постоянно пересматривается в свете последних научных исследований; включаются новые Е-коды, более совершенные заменители прежних, и исключаются те, безопасность применения которых вызывает сомнения. Окончательное разрешение на использование тех или иных добавок у себя в стране выдают соответствующие органы здравоохранения.

Очень важный момент заключается в том, что разные люди могут по-разному переносить одну и ту же добавку. Кто-то совершенно спокойно, а кто-то на эту добавку имеет аллергию и знает о том, что определенная пищевая добавка определенным образом воздействует на его организм, но разобраться в этих кодах порой ему не просто.

Эта информация должна помочь Вам разобраться в сложных кодах буквы «Е».

Запрещённые добавки — это добавки, по которым доказано, что их действие приносит вред организму.

E121 — Цитрусовый красный 2 (краситель)

E123 — Красный амарант (краситель)

E128[1] – 03.09.2007. Красный 2G (краситель)

E216[2] — Пара-гидроксibenзойной кислоты пропиловый эфир, группа парабенов (консервант)

E217[2] — Пара-гидроксibenзойной кислоты пропилового эфира натриевая соль(консервант)

E240 — Формальдегид (консервант)

Неразрешённые добавки — это добавки, которые не тестировались или проходят тестирование, но окончательного результата пока нет.

Е127 или эритрозин — запрещена в ряде стран. Может вызывать гиперактивность щитовидной железы, Е154, Е173, Е180, Е388, Е389, Е424.

Аллергикам не рекомендуется употребление продуктов питания, содержащих Е-131, Е-132, Е-160b, Е-131, Е-132, Е-160b, Е-210, Е-214, Е-217, Е-230, Е-231, Е-232, Е-239, Е-311-313, Е-951.

У астматиков Е-102, Е-107, Е-122 – 124, Е-155, Е-211 – 214, Е-217, Е-221 – Е-227 могут спровоцировать приступы.

Людам, чувствительным к аспирину, не рекомендуются Е-107, Е-110, Е-122 – Е124, Е-155, Е-214, Е-217.

Беременным женщинам не рекомендуется употребление продуктов питания, содержащих Е-233.

Расстройство пищеварения могут вызвать: Е-338 – Е-341, Е-407, Е-450, Е-461, Е-463, Е-465, Е-466.

Нежелательны для маленьких детей пищевые добавки Е-249, Е-262, Е-310 – 312, Е-320, Е-514, Е-623, Е-626 – 635.

Е-320 не рекомендуется людям с повышенным уровнем холестерина в крови.

Е-127 может стать причиной нарушения функции щитовидной железы.

Е-230 – Е-233 не рекомендуются людям с кожными заболеваниями.

Людам с заболеванием печени и почек не рекомендуются Е-171 – 173, Е-220, Е-302, Е-320 – 322, Е-510, Е-518.

Е220 – разрушает витамин В12

Е230, Е231, Е233 – нарушают функцию кожи

Е338, Е340, Е341, Е407, Е450, Е461-463, Е466, Е468 – нарушают пищеварение

Но есть и безвредные, и даже полезные «Е». Например, добавка Е-163 (краситель) – всего лишь антоциан из виноградной кожуры. Е-338 (антиокислитель) и Е-450 (стабилизатор) – безобидные фосфаты, которые необходимы для наших костей.

Несколько шагов в защиту своих прав

Запомните некоторые советы для защиты своих прав.

1. Купив товар, не спешите отходить от места совершения покупки. Если это непродовольственный товар, то проверьте, все ли детали имеются в комплекте, если это продовольственный товар проверьте срок годности и состав.

2. Обязательно возьмите чек. Несмотря на то, что по Закону отсутствие кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, однако с ним Вам легче будет доказать свои права.

3. Если Вы заключаете договор об оказании услуг, выполнении работ, обязательно внимательно и подробно прочитайте все его главы, пункты и параграфы.

4. Не бойтесь выдвигать свои условия. Но при этом старайтесь, чтобы ответственность сторон в договоре была расписана в равной степени.

5. Обязательно возьмите экземпляр договора себе.

6. Если Вы, не прочитав, подписали договор, а потом выяснилось, что Вас не устраивают его условия. Помните, в такой ситуации ни один профессионал не сможет Вас защитить. Ведь как говорят «дело сделано».

7. Если Вы сделали все от Вас зависящее, а ситуация не меняется. Пора обращаться к профессионалам.

Что делать, если все-таки свои права придется отстаивать

1. Если Вы обнаружили, что купили некачественный товар, воспользовались некачественными услугами и работой, необходимо идти в организацию с претензией в двух экземплярах.

2. Вы должны передать ее любому представителю организации, который может расписаться в ее получении.

3. Если сотрудники организации отказываются от получения претензии, вы можете отправить ее через почтовое отделение заказным письмом с уведомлением о получении.

4. Необходимо дождаться уведомления. Если срок удовлетворения требования истек с момента получения требования, потребитель вправе обратиться в:

- Управление Роспотребнадзора по РО;
- Администрации муниципальных образований;
- Общественные организации по защите прав потребителей с заявлением об оказании правовой помощи.

5. Если спорный вопрос не получилось урегулировать в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в суд, либо по месту жительства, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора по своему выбору.

6. При этом потребитель освобожден от уплаты государственной пошлины при цене иска до 1 млн руб. (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Основные права потребителя

15 марта 1962 г. президент США Джон Кеннеди произнес речь, в которой провозгласил четыре основных права потребителей:

- **право на выбор;**
- **право на безопасность;**
- **право быть выслушанным;**
- **право на информацию.**

9 апреля 1985 г. была принята резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», закрепившая восемь основополагающих прав потребителей, добавив к вышеперечисленным:

- **право на потребительское образование;**
- **право на удовлетворение базовых потребностей;**
- **право на качество;**
- **право на возмещение ущерба.**

Образец претензии

Кому _____

Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

_____ г. я приобрел (а) в Вашем магазине по договору розничной купли-продажи _____ стоимостью _____ рублей, что подтверждается кассовым чеком.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Согласно информации в гарантийном талоне срок гарантии составляет _____. Однако в процессе эксплуатации в товаре проявился недостаток: _____. В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать в том числе, замены некачественного товара.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 4, 13 п. 1 ст. 18, ст. 21, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую заменить некачественный товар на аналогичный надлежащего качества в течение 7 дней с момента предъявления настоящего требования.

В случае неудовлетворения моих требований я буду вынужден обратиться в суд, что повлечет для Вас дополнительные расходы по возмещению судебных издержек, неустойки в размере

1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения настоящих требований, компенсацию морального вреда, а также уплату штрафа, предусмотренного ст. 13 вышеуказанного закона.

О принятом Вами решении прошу сообщить письменно.

Приложение:

« ____ » _____ г. _____

Вы вправе предъявлять свои требования (претензию) в течение гарантийного срока, а если он не уставлен, в пределах двух лет со дня передачи товара (работы, услуги) потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»).

Срок службы, срок годности, гарантийный срок

На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки – сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:

- обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению;
- нести ответственность за существенные недостатки. (ст. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности должен быть установлен на:

- продукты питания;
- парфюмерно-косметические товары;

- медикаменты;
- товары бытовой химии;
- иные подобные товары, работы (п. 4 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя (п.6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками. Если условия договора ущемляют Ваши права – они недействительны, то условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Установление гарантийного срока товара (работы) – право, а не обязанность изготовителя (исполнителя) (ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

5. Образцы документов

В районный суд г. _____

Истец _____
(Ф.И.О.)

адрес: _____

телефон _____

Представитель Истца _____
(Ф.И.О.)

адрес: _____

телефон _____

адрес электронной почты: _____

Ответчик _____
(Ф.И.О.)

адрес: _____

телефон _____

адрес электронной почты: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о понуждении обязанной стороны заключить публичный договор розничной продажи товара через Интернет

«___» _____ г. Истец обратился Ответчику с просьбой продать товар _____ артикул _____ цена _____, информация о котором размещена на сайте _____ (по состоянию на «___» _____ г.), т.е. заключить договор розничной продажи товара дистанционным способом через Интернет на условиях, которые Ответчик распространяет в форме публичной оферты.

Указанные условия Истец выполнил, что подтверждается ____

При обращении к Ответчику для оформления договора розничной купли-продажи Истцу были предъявлены следующие дополнительные требования: _____;

что противоречит ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 433 ГК РФ.

На момент обращения Истца условия для продажи ему товара имелись, что подтверждается _____.

Как полагает Истец, Ответчик фактически уклонился от заключения публичного договора, чем нарушил статью 426 ГК РФ.

На основании вышеизложенного и в соответствии со статьей 426

Гражданского кодекса РФ, ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

Обязать Ответчика заключить договор розничной продажи товара _____ артикул _____ цена _____ дистанционным способом через Интернет на условиях, которые Ответчик распространяет в форме публичной оферты от «___» _____ г.

Приложения:

- 1) Копия публичной оферты от «___» _____ г.
- 2) Копия искового заявления.
- 3) Квитанция об уплате госпошлины.

«___» _____ г. _____
(подпись)

Надлежащая информация для потребителей

Надлежащая информация

– Необходимая, – достаточная,

– своевременная, – на русском языке, – в наглядной и доступной форме

ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ, ИМПОРТЕРЕ)
Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя: – адрес (местонахождение); – фирменное наименование (наименование изготовителя, исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера; – режим ее работы;
Если вид деятельности подлежит лицензированию (есть аккредитация): – сведения о лицензии, о свидетельстве об аккредитации;
Если индивидуальный предприниматель: – информация о гос. регистрации;



О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ)
Информация должна содержать сведения по обеспечению безопасности – наименование технического регламента или знак подтверждения соответствия; – о сертификации, - правила использования, – срок службы или срок годности товаров, – сведения о необходимых действиях потребителей по истечению этих сроков, по обеспечению ремонта и техобслуживания – гарантийный срок, – место нахождения (адрес) изготовителя (исполнителя, продавца), – адреса организаций, производящих ремонт и техническое обслуживание, а также сведения - об основных потребительских свойствах, – цену рублях и условиях приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы, – если приобретенный товар был в употреблении или в нем устранялся недостатки

О РЕЖИМЕ РАБОТЫ
Режим работы должен включать: – выходные дни; – время начала и окончания работы; – время обеденного и иных перерывов в работе;
↓
Указывается на вывеске



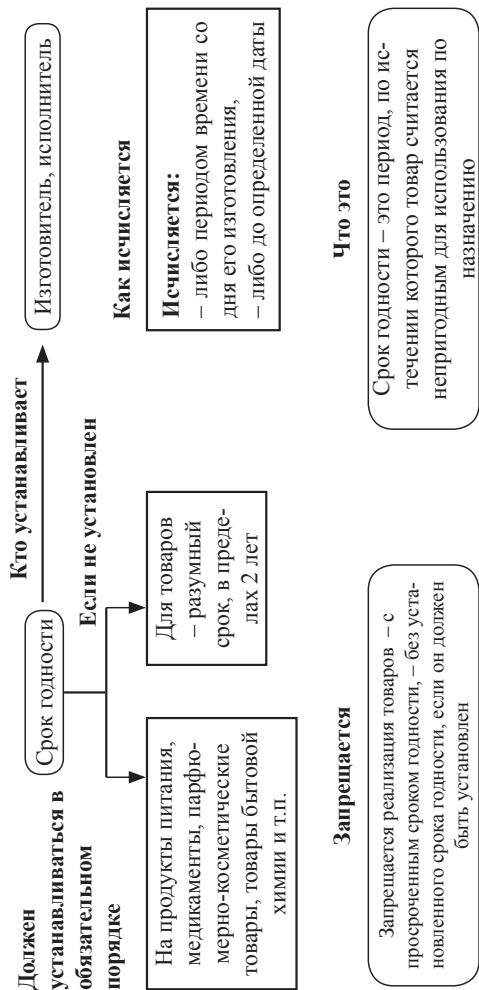
Правила	Информация
продажи товаров и оказания услуг могут требовать предоставления более подробной информации	должна предоставляться и вне постоянного места торговли (оказания услуг)



(недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом, – информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), – указание конкретного лица, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), – указание на использование фонограмм при исполнении музыкальных произведений.
Информация о продуктах питания должна содержать сведения: – о составе, – о пищевой ценности, – о назначении, – об условиях применения и хранения, – о способах изготовления готовых блюд, – о весе (объеме), – о дате и месте изготовления и упаковки, – противопоказания при отдельных заболеваниях, – наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента.

Раздел III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СХЕМАХ

Срок годности и как он исчисляется



Срок годности – это период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Срок годности (кто устанавливает) – Изготовитель, исполнитель

Должен устанавливаться в обязательном порядке на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и т.п.

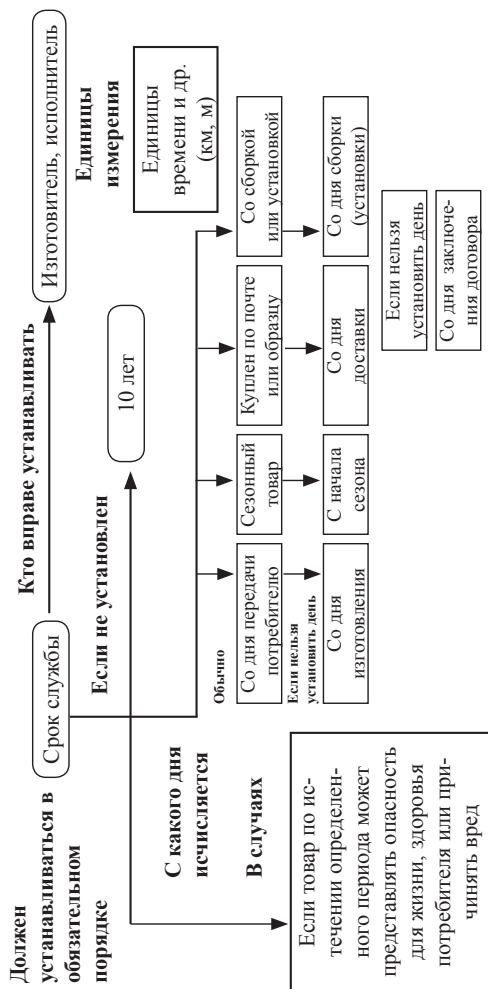
Если срок годности не установлен – для товаров разумный срок, в пределах 2-х лет

Для работ (услуг) разумный срок в пределах 2-х лет, – 5 лет для недвижимости.

Исчисляется либо периодом времени со дня его изготовления, либо до определенной даты.

Запрещается реализация товаров (работ) с просроченным сроком годности; без установленного срока годности, если он должен быть установлен.

Срок службы и как он исчисляется



Что это

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:

- обеспечить возможность использования товара по назначению,
- нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению; – нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы (Кто вправе устанавливать) – Изготовитель, исполнитель

Должен устанавливаться в обязательном порядке – Если товар (работа) по истечении опред. периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя или причинять вред. Если не установлен – 10 лет.

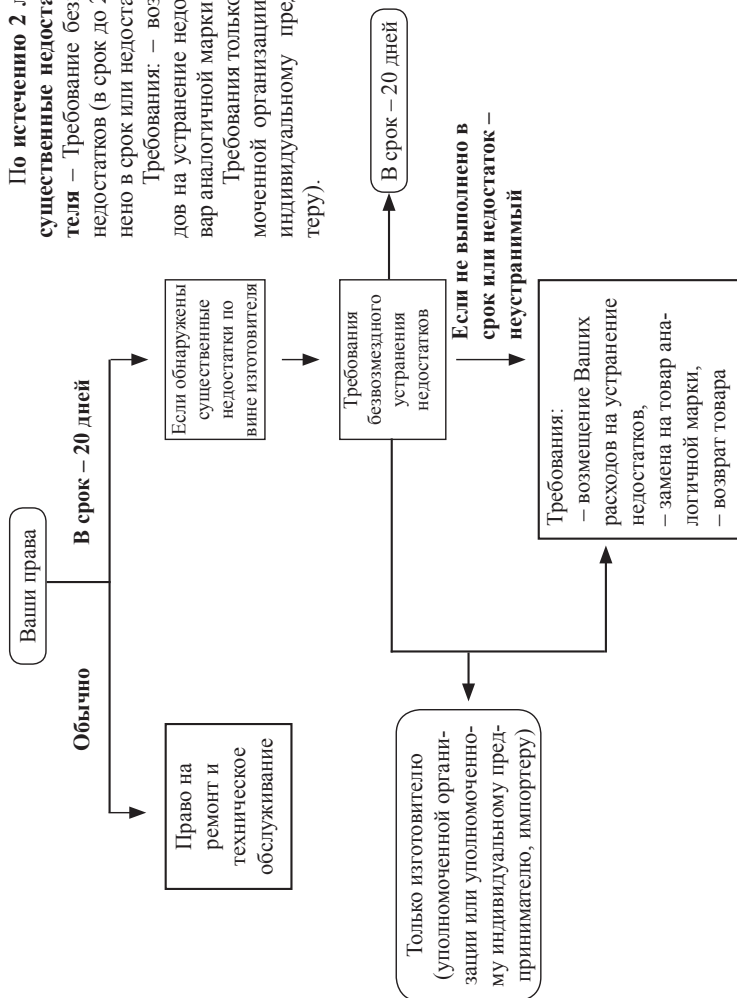
С какого дня исчисляется – Обычно со дня передачи потребителю, если нельзя установить день – со дня изготовления.

Если сезонный товар – с начала сезона.

Если куплен по почте или образцу – со дня доставки, если нельзя установить этот день – со дня заключения договора.

Если со сборной или установкой – со дня сборки (установки), если нельзя установить этот день – со дня заключения договора.

Ваши права в течение срока службы

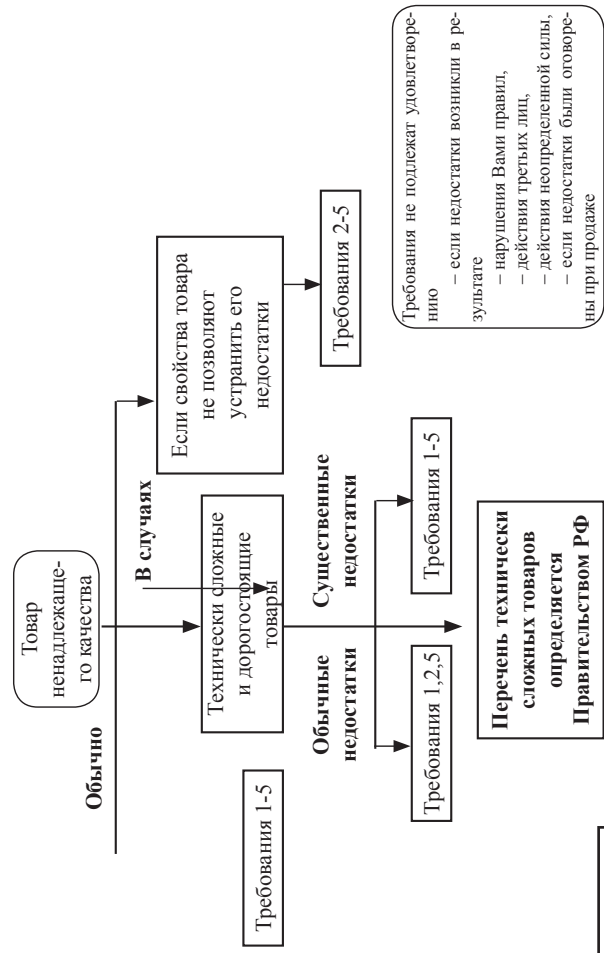


По истечению 2 лет – если обнаружены существенные недостатки по вине изготовителя – Требование безвозмездного устранения недостатков (в срок до 20 дней), если не выполнено в срок или недостаток неустранимый

Требования: – возмещение Ваших расходов на устранение недостатков; – замена на товар аналогичной марки; – возврат товара.

Требования только изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

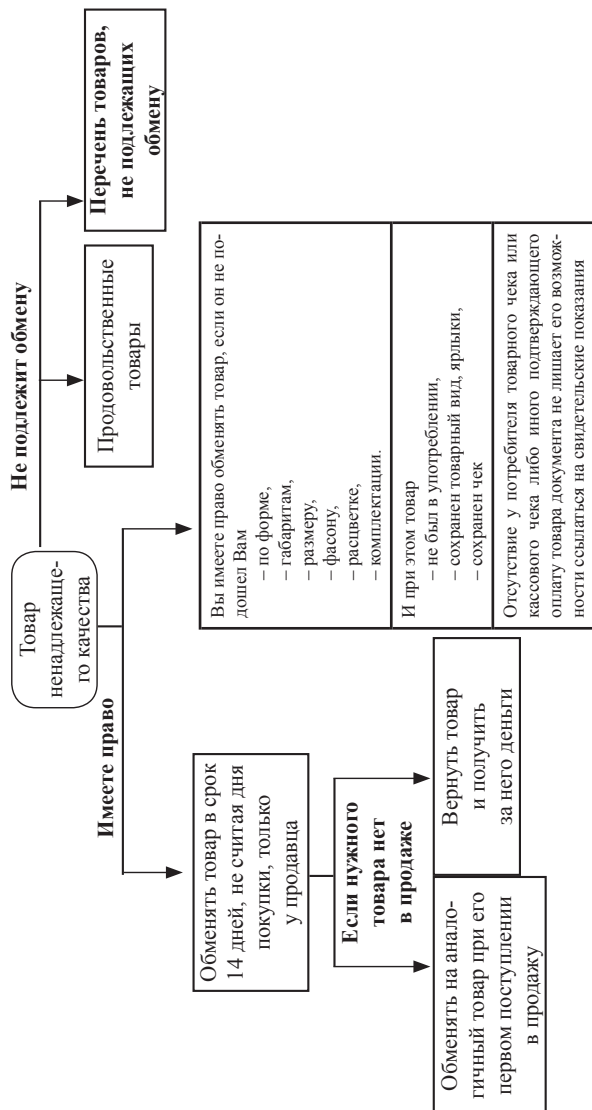
Вы купили товар с недостатками. Ваши права в течение гарантийного срока или срока годности



Сроки выполнения требований относительно товара с недостатками.

Требования потребителя	Срок выполнения	Примечание и статья в Законе РФ «О защите прав потребителей»
Устранение недостатков	немедлительно	п.1 ст.20 срок был введен новой редакцией Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17 декабря 1999 года, ранее был срок 20 дней
	20 дней	п.6 ст.19 устранение существенных недостатков по истечению 2 лет, но в пределах срока службы
	10 дней	ст.22
Возмещение расходов по устранению недостатков	10 дней	ст.22
Уменьшение цены	10 дней	ст.22
Возмещение убытков в связи с расторжением договора	10 дней	ст.22
Предоставление аналогичного товара	3 дня	п.2 ст.20 срок был введен новой редакцией Закона РФ «О защите прав потребителей» от 17 декабря 1999 года, ранее был срок 7 дней
	7 дней	Обычно (п.1 ст.21)
Замена товара	20 дней	Если необходима проверка качества (п.1 ст.21)
	1 месяц	Если товара нет в продаже (п.1 ст.21)
	при заводе товара	Если товара нет в продаже в районе сезонного завоза товаров (п.1 ст.21)

Вы купили качественный товар. Право на обмен

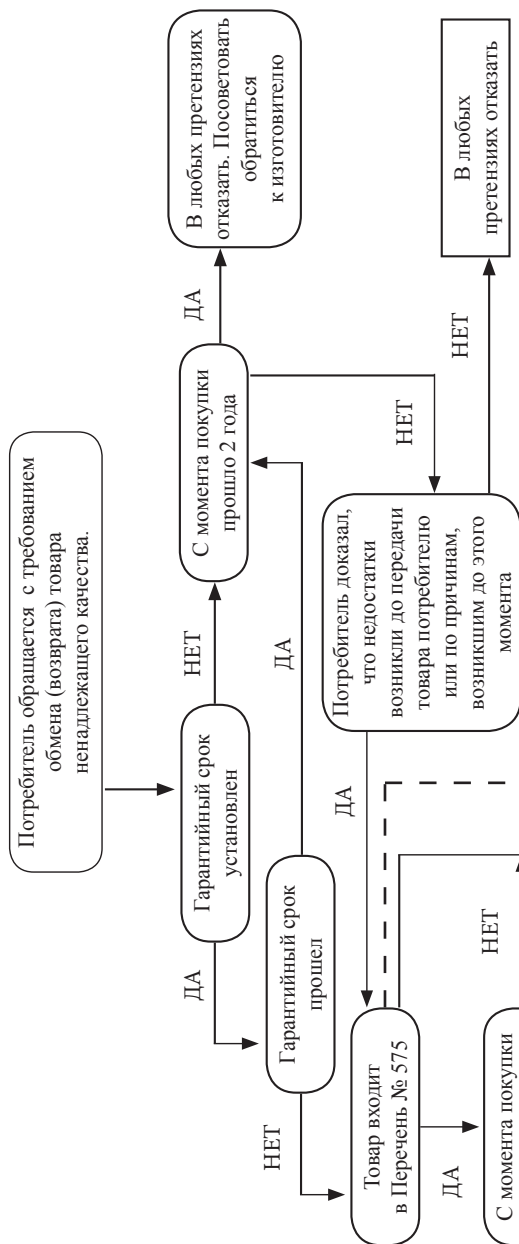


Вы купили качественный товар. Право на обмен.

Товар надлежащего качества – имеете право обменять товар в срок 14 дней, не считая дня покупки, только у продавца. Если нужного товара нет в продаже – обменять на аналогичный товар при его первом поступлении в продажу, вернуть товар и получить за него деньги.

Условие обмена: Вы имеете право обменять товар, если он не подошел Вам – по форме, – габаритам, – размеру, – фасону, – расцветке, – комплектации. И при этом товар – не был в употреблении, – сохранен товарный вид, ярлыки, – сохранен чек. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Не подлежат обмену: Продовольственные товары, перечень товаров, не подлежащих обмену.



Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков «*»

«*» Вместо предъявления требований о замене товара потребитель вправе в соответствии с гражданским законодательством отказать от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. 1.Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним. 2.Мотоциклы, мотороллеры 3.Снегоходы. 4.Катера, яхты, лодочные моторы 5.Холодильники и морозильники 6.Стиральные машины автоматические 7.Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами 8.Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

Штрафы за нарушение прав потребителей.

№	Правонарушение	Наказание	Статья КоАП РФ
1 (*)	Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке	Штраф на граждан в размере от 10 до 15 МРОТ; на должностных лиц - от 20 до 30 МРОТ; на юридических лиц - от 200 до 300 МРОТ	Ч.1 ст.14.4
2 (*)	Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей	Штраф на граждан в размере от 20 до 25 МРОТ; на должностных лиц - от 40 до 50 МРОТ с конфискацией товаров или без таковой; на юридических лиц - от 400 до 500 МРОТ с конфискацией товаров или без таковой.	Ч.2 ст.14.4
3 (*)	Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг в организациях торговли либо в иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при отсутствии установленной информации об изготовителе или о продавце либо без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин	Штраф на граждан в размере от 15 до 20 МРОТ; на должностных лиц - от 30 до 40 МРОТ; на юридических лиц - от 300 до 400 МРОТ	Ст.14.5
4 (*) (**)	Завышение или занижение регулируемых государством (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного), завышение или занижение установленных надбавок (нашенок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и тому подобному), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования	Штраф на граждан в размере от 20 до 25 МРОТ; на должностных лиц - от 40 до 50 МРОТ; на юридических лиц - от 400 до 500 МРОТ	Ст.14.6

5 (*)	Обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обмен потребителями в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг)	Штраф на граждан в размере от 5 до 10 МРОТ; на должностных лиц - от 10 до 20 МРОТ; на юридических лиц - от 100 до 200 МРОТ	Ст.14.7
6 (*) (**)	Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы	Штраф на должностных лиц - от 5 до 10 МРОТ; на юридических лиц - от 50 до 100 МРОТ	Ч.1 ст.14.8
7 (*) (**)	Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя	Штраф на должностных лиц - от 10 до 20 МРОТ; на юридических лиц - от 100 до 200 МРОТ	Ч.2 ст.14.8
8 (*)	Не предоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом	Штраф на должностных лиц - от 5 до 10 МРОТ; на юридических лиц - от 50 до 100 МРОТ	Ч.3 ст.14.8
9 (*)	Нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров	Штраф на граждан в размере от 3 до 15 МРОТ; на должностных лиц - от 10 до 30 МРОТ; на юридических лиц - от 100 до 300 МРОТ	Ст.14.15

Практическое пособие

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Формат 60х84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.
Заказ № 783.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru