



Правительство Ростовской области
Департамент потребительского рынка
Ростовской области

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Департамент потребительского рынка
Ростовской области

Практическое пособие для потребителей

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Ростов-на-Дону
2011

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1

«О защите прав потребителей»

**(с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г.,
17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа,
2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября,
25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г.,
3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г.)**

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.

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;

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

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

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

абзац седьмой утратил силу;

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;

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;

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 (иностранным 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 (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

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

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.

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).

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

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.

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.

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.

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).

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.

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.

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.

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

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

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

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гаран-

тийного 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.

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.

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, хран-

нения, 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.

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 безопасного 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.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные тре-

бования, 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.

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.

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 принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

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

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потреби-

телю 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.

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;

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;

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;

гарантийный срок, если он установлен;

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;

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;

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

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);

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

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.

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 на-

стоящей 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)

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.

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

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.

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.

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).

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

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

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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).

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.

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.

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

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.

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

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

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

4. Утратил силу.

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 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.

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

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 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.

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

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 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.

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.

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.

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.

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.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при ус-

ловию, 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.

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 вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

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

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 являют-

ся основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

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 указано требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

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.

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.

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 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 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.

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

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.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

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.

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.

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

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 размере, 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 оплачен-

ного 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 сослаться на свидетельские показания.

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 незамедли-

тельно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Статья 26. Утратила силу.

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

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.

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 предусмотренная 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.

Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку, (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается

за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки, вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаруже-

ны существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если по-

требитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не уста-

новлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Абзац второй исключен.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае если этот срок не установлен – в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приближительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполните-

лем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в

размере, указанном в договоре о выполнении работы, с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по же-

ланию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или

повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Статья 38. Утратила силу.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей

Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее – орган государственного надзора) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

2. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

1) организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее – обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

2) организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4) систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостат-

ками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах), формирование открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг);

6) ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1–6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

4. Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной

власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

4) выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных право-

нарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

7) обращаться 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 (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

5. Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

7. Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соот-

ветствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

Статья 42. Утратила силу.

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

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

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 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)

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 нормативных 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;

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При

осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

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 товаров (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);

участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или

уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

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

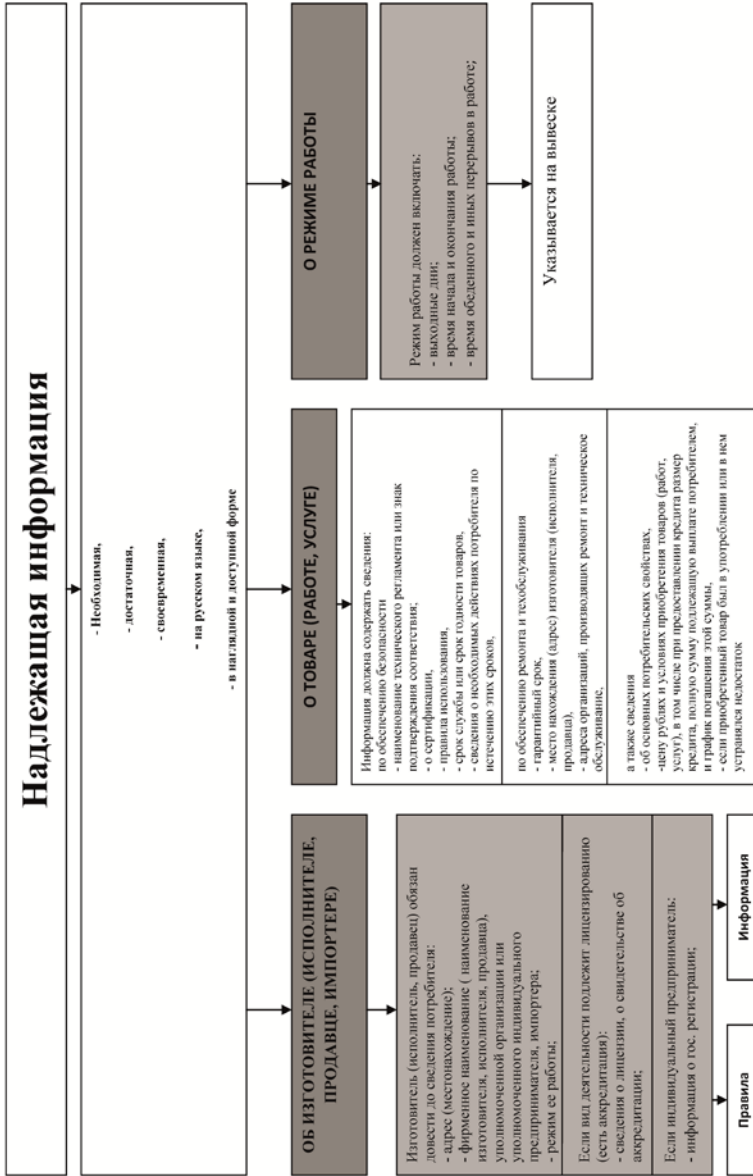
том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент Российской Федерации

Б.Ельцин

Москва, Дом Советов
7 февраля 1992 года № 2300-1

Надлежащая информация для потребителей



продажи товаров
и оказания услуг
могут требовать
предоставление
более подробной
информации

должна
предоставляться и
вне постоянного
места торговли
(оказания услуг)

(недостатки), потребителю должна быть
предоставлена информация об этом.
- информация о правилах продажи товаров
(выполнения работ, оказания услуг),
- указание конкретного лица, которое будет
выполнять работу (оказывать услугу),
- указание на использование фонотрамм 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 II. Вопрос-ответ

Кто может быть потребителем?

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» определяет потребителя как гражданина, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает или использует товар (работу, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии со ст. 2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных граждан, лиц без гражданства и иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Кроме того, в качестве потребителя выступает не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, который ими пользуется. Например, потребителем является как гражданин, который купил автомобиль или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим автомобилем или является зрителем в театре.

Иногда пользоваться товаром (услугой), а значит, считаться потребителем, может только тот гражданин, который заключил договор с продавцом (исполнителем).

Например, при покупке оружия, при поездке поездом дальнего следования или самолетом, когда требуется индивидуализация гражданина.

Если гражданин приобретает товар (заказывает работу, услугу) для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве (например, приобретение компьютера для работы в офисе), то он потребителем не является. Если же гражданин пользуется услугой личного характера, хотя и заказанной за счет организации с производственной необходимостью (например, услуга по проживанию в гостинице в командировочных целях), то он выступает в качестве потребителя.

Что нужно знать каждому гражданину о Законе РФ «О защите прав потребителей»?

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» не только обеспечивает социальные гарантии потребителей, расширяя их права, но и объективно повышает ответственность изготовителей, продавцов и исполнителей за качество оказываемых ими работ и услуг, устанавливая для них ряд обязанностей.

В свое время принятие Закона РФ «О защите прав потребителей» было вызвано тем, что ранее действовавшее законодательство в основном прежде всего защищало интересы изготовителей и продавцов, которые являлись государственными организациями. Имеющиеся законодательные нормы в области защиты прав потребителей были приняты, но на практике не действовали.

Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей»:

регулирует отношения между потребителем-гражданином и организацией либо индивидуальным предпринимателем;

устанавливает права потребителей;
регулирует порядок государственной и общественной защиты интересов потребителей;
определяет механизм защиты указанных выше прав.

Какие отношения регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей»?

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим 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.

Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей», регулирует отношения, которые возникают по возмездным сделкам, а именно:

по гражданско-правовым договорам на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности, из договоров розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения);

по договорам аренды, включая прокат;

по договорам 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;

по договорам подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);

по договорам перевозки граждан, их багажа и грузов;

по договорам комиссий;

по договорам хранения;

по договору 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;

договорам возмездного оказания услуг (связи – почтовых, телефонных, телеграфных, медицинских и образовательных услуг, ветеринарных, гостиничных, туристских);

договорам банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин;

других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Какие права потребителя обеспечивает Закон РФ «О защите прав потребителей»?

В настоящее время согласно Закону «О защите прав потребителя» потребитель имеет право:

приобретать товары (работы, услуги) надлежащего качества и безопасные для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

получать необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах);

на компенсацию морального и материального вреда;

на замену товаров ненадлежащего качества;

требовать проведения проверки качества товара, при этом он вправе сам участвовать в ней, а в случае спора требовать проведение экспертизы;

на устранение недостатков товаров (работ, услуг);

на просвещение в области защиты прав;

обращаться в государственные органы и общественные организации за защитой своих прав;

предъявлять в суд иски о защите своих прав и т.д.

Какие отношения не регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей»?

Закон РФ «О защите прав потребителей» не регулирует отношения, которые вытекают из безвозмездных гра-

жданско-правовых договоров. К таким отношениям можно отнести следующие:

отношения между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

отношения, возникающие 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;

отношения, возникающие в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Не регулируются данным законом отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК РФ).

Законом РФ «О защите прав потребителей» не регулируются отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. В качестве примера таких отношений можно привести отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Не регулируются данным Законом и гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг, будут регулироваться данным Законом.

Также можно выделить еще один тип отношений, которые не регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей», – это отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности:

отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия;

отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий, за исключением деятельности нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультации, печатные работы и др.);

отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов

местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.).

Как определить в товаре недостаток?

Понятие «недостаток товара» раскрывается в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей».

Недостаток товара определяется по одному (или совокупности) критериев.

1. Несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке. Здесь речь идет об общеобязательных требованиях, которые, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом. Юридические формы, в которых утверждаются эти общеобязательные требования, содержатся в определении понятия «стандарт».

2. Несоответствие условиям договора.

3. Несоответствие целям, для которых товар такого рода обычно используется.

4. Несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

5. Несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

Если вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) будет причинен вред потребителю, то в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) или продавец будут нести имуществ-

венную ответственность, а именно: возмещать вред потребителю в полном объеме.

Какими признаками обладает товар, имеющий существенные недостатки?

В преамбуле к Закону РФ «О защите прав потребителей» дано определение существенным недостаткам товара (работы, услуги). Таким образом, это 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. Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. Эти вопросы решает либо изготовитель (продавец) либо, в случае возникновения спора, – суд.

В п. 2 ст. 475 ГК РФ указано, что в случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:

- 1) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- 2) потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

Когда товар может быть признан качественным?

Согласно п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», товар признается качественным тогда, когда качество товара соответствует договору.

При заключении публичного договора, к которому, например, относится розничная торговля (ст. 426 ГК РФ), качество товара должно соответствовать требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, которые устанавливаются законами или иными нормативно-правовыми актами и являются одинаковыми для всех потребителей. В случаях, предусмотренных законом, Правительство РФ, а также уполномоченные Правительство РФ федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.).

Например, Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека. Этот закон устанавливает обязательные требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, которые должны соответствовать государственным стандартам, санитарным и ветеринарным нормам. Следовательно, качество товара (пищевых продуктов) при заключении публичного договора должно соответствовать требованиям, указанным в данном Законе.

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать по-

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

Когда потребитель не знает, какой конкретно товар ему нужен, но четко представляет себе цель, для которой намерен его использовать, то продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этой целью. Это происходит тогда, когда для выбора товара необходимы специальные познания, которых нет у потребителя (например, потребителю нужно выбрать клей для обоев, но какой из них будет лучше для того или иного вида обоев, он не знает).

Законом РФ «О защите прав потребителей» установлено, что продавец (исполнитель) должен в полной мере обладать сведениями о свойствах продаваемых им товаров. В данном случае продавец (исполнитель) несет ответственность за продажу потребителю такого товара, который будет пригоден для использования в указанных потребителем целях. Не пригодным для обычного использования считается товар, если у него отсутствуют определенные качества и это препятствует его фактическому использованию, ведет к отрицательному результату, либо увеличивает расходы или издержки потребителя. Необходимо также отметить, что если товар пригоден не для всех целей, для которых он обычно используется, а только для некоторых из них, то продавец должен предупредить об этом покупателя.

Согласно ч. 4 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» при продаже товара по образцу и (или) по описа-

нию товар, переданный потребителю, признается качественным, когда соответствует образцу и (или) описанию. Когда товар продается по образцам или по описанию, то продавец несет ответственность за соответствие реально предоставляемого потребителю товара образцу или описанию.

Образец – это изделие, потребительские (эксплуатационные) характеристики которого определяют требования к качеству передаваемого товара.

Описание товара – это перечень потребительских (эксплуатационных) характеристик, которыми должен обладать товар. Его описание может сопровождаться, например, графическим изображением, фотографией и т.п. Согласно ст. 497 ГК РФ 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.

В том случае, если законом предусмотрена продажа товара, к которому установлены обязательные требования, то продавец обязан передать потребителю товар соответствующий этим требованиям.

За продажу товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке (продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего

качества) предусмотрено привлечение к административной ответственности в соответствии с п. 1 ст. 14.4 Кодекса РФ об административных правонарушениях (КоАП РФ).

Что понимается под сроком службы товара?

Согласно ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» под сроком службы понимается период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность:

- 1) использовать товар по назначению;
- 2) нести ответственность за существенные недостатки.

Ответственность в данном случае состоит в том, что в случае выявления существенных недостатков товара, потребитель вправе предъявлять изготовителю требования о безвозмездном устранении таких недостатков. Однако требовать это можно только тогда, когда:

потребитель докажет, что существенные недостатки возникли до передачи товара ему или по причинам, возникшим до этого момента;

недостатки товара обнаружены по истечению двух лет со дня передачи товара, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае не установления срока службы.

Необходимо отметить, что срок службы товара вправе устанавливать только изготовитель (исполнитель), но не продавец. Этим правомочием продавец не обладает, так как он не имеет отношения к производственному процессу, поэтому не способен и не вправе определить предельный срок службы товара. Следовательно, срок службы на то-

вар, который установлен изготовителем (исполнителем), продавец не может уменьшить или увеличить.

В связи с установлением срока службы на товар, определяют две группы товаров.

В первую группу входят товары, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. На эти товары изготовитель (исполнитель) обязан установить срок службы. Перечень таких товаров утверждается Правительством РФ. При этом изготовитель (исполнитель) помимо установления срока службы на потенциально опасные товары в целом, обязан также устанавливать срок службы на такие комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода также будут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. № 720 «Об утверждении перечня товаров 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению» утвержден перечень товаров 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы и перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению.

Во вторую группу товаров входят все товары, которые не вошли в перечень товаров длительного пользования, утвержденный указанным Постановлением РФ. На них изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы.

Срок службы товара должен устанавливаться изготовителем в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации о товаре, представляемой потребителю (покупателю).

Срок службы устанавливается изготовителем (исполнителем) в его технической документации, обычно в технических условиях на товар, и может исчисляться единицами времени (часами, месяцами, годами), а также единицами работы (пробегом транспортных средств, наработкой до первого отказа и т.п.) В практике часто применяется комбинированное исчисление срока службы в различных единицах.

На какие товары изготовитель обязан установить срок службы?

Изготовитель обязан установить срок службы:

товаров, предназначенных для длительного пользования, который по истечении определенного периода времени может представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

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

В постановлении Правительства РФ от 16 июня 1997 г. № 720 «Об утверждении перечня товаров 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 и на которые производитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению», установлен перечень товаров длительного пользования, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы.

В данный список входят товары для детей, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, технические средства

для домашнего содержания животных и по уходу за растениями.

Изготовители обязаны устанавливать сроки службы на товары, вошедшие в указанный перечень товаров длительного пользования, со дня вступления. Срок службы начинается течь со дня передачи товара потребителю. При этом на продавце лежит обязанность по доведению до потребителя информации об установленных изготовителями сроках службы.

Что такое срок годности?

Согласно п. 4 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», срок годности – это период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Срок годности устанавливается изготовителем на продукты питания и на ряд непродовольственных товаров: парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары, которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению. Перечень таких товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности, утверждается Правительством РФ.

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. № 720 утвержден список товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности. В этот список входят:

продовольственные товары, включая продукцию хлебопекарной промышленности, кондитерские изделия, сахаристые и мучные, растительные масла и продукты их переработки, продукцию консервной и овощесушильной промышленности, пивобезалкогольной и чайной промышленности, пищевые концентраты, мясо и мясопродукты, продукцию молочной и маслосыродельной промышленности, рыбные продукты, продукты детского питания);

непродовольственные товары следующих групп: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, культтовары, товары для досуга и развлечений, средства для домашнего содержания рыб, птиц и зверей.

Срок годности товара выполняет две функции. Прежде всего, он гарантирует соответствие товара требованиям по качеству, устанавливаемым обязательными для продавца правилами. А кроме того, устанавливает запрет на реализацию (передачу) продавцом (изготовителем) товара после истечения данного срока, а также в предшествующий истечению этого срока период, недостаточный для покупателя для использования купленного товара по назначению.

Срок годности товара содержится в информации о товаре, предоставляемой потребителю (покупателю).

Важно отметить, что запрещено продавать товар по истечении установленного срока годности и товар, на котором срок годности не указан.

Срок годности товара определяется:

периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию;

датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. Если товар вошел в перечень товаров, на которые должны быть установлены сроки годности, то независимо от того, где такой товар произведен, продавец не просто должен довести имеющуюся информацию о сроке годности до потребителя, но и передать товар до окончания срока годности.

Что такое гарантийный срок и в чем его отличие от срока службы и срока годности?

Гарантийный срок – это срок, в течение которого покупатель может, установив скрытые недостатки товара, предъявить соответствующие претензии продавцу, и срок, в течение которого изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей изделия.

Согласно п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», под гарантийным сроком понимается 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, а именно:

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;

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Изготовитель вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, которые были обнаружены по истечении установленного изготовителем гарантийного срока. Содержание, срок действия и порядок осуществления потребителем прав по дополнительному обязательству определяется самим изготовителем. В том случае, если изготовителем на товар не установлен гарантийный срок, то продавец вправе сам его установить. При

этом продавец вправе принять на себя дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем. Содержание, срок действия и порядок осуществления потребителем прав по дополнительному обязательству определяется договором между продавцом и потребителем.

Установление гарантийного срока не является обязательным. Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, только в том случае, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Гарантийный срок устанавливается изготовителем (исполнителем) в его технической документации (договоре с потребителем) и исчисляется в единицах времени. Что касается срока годности, то он устанавливается изготовителем (исполнителем) обязательно.

В отличие от срока службы и срока годности гарантийный срок может устанавливаться на любые товары, имеет чисто коммерческий характер, является средством конкурентной борьбы на рынке. Срок службы устанавливается только на товар, предназначенный для длительного использования и на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред имуществу или окружающей среде. Что касается срока годности, то он устанавливается на товары, которые по истечении срока годности и считаются непригодными для использования по назначению.

Могут ли быть разными гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части товара и гарантийный срок на основной товар?

Согласно п. 3 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар, а также считаются равными гарантийному сроку на основное изделие. Однако договором могут быть установлены и неравные гарантийные сроки на комплектующие изделия, составные части товара и на основной товар. На комплектующее изделие и составную часть товара в договоре может быть установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие. Также на комплектующее изделие может быть установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар. Гарантийные сроки на комплектующие изделия, на составную часть товара и на основное изделие потребителям доводятся до сведения в информации о товаре.

С какого дня исчисляются гарантийные сроки?

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. В том случае, если день передачи товара потребителю установить невозможно, то эти сроки будут исчисляться со дня изготовления товара. Если в товаре обнаружены недостатки, то потребитель обязан известить об этом продавца и тогда гарантийный срок про-

длеается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков.

Для сезонных товаров (например: обуви, одежды) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона определяется субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

В том случае, когда товары продаются по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, то 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. В том случае, если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, то эти сроки будут исчисляться со дня заключения договора купли-продажи.

Может ли продавец установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, установленного изготовителем?

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

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

Кроме того дополнительные гарантии устанавливаются законом. Так, 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 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Что обязан обеспечить изготовитель для того, чтобы потребитель мог использовать товар в полной мере в течение всего срока службы?

Согласно ст. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования потребителем товара в течение его срока службы.

Для этой цели изготовитель обязан обеспечить осуществление ремонтных работ и технического обслуживания своими силами.

Очевидно, что при массовом выпуске какого-либо товара неминуемо наступит момент, когда изготовитель не сможет самостоятельно удовлетворить потребности потребителей по ремонту и техническому обслуживанию ввиду большого количества действующих единиц такого товара. Поэтому законодатель предоставил изготовителю другую

возможность, а именно: выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей, т.е. изготовитель может поставлять другим специализированным организациям запчасти, не затрачивая усилий на оказание услуг по непосредственной замене изношенных частей новыми или по ремонту пришедших в негодность частей. При этом законодатель в обеспечение прав потребителя обязывает изготовителя выпускать запасные части в объеме и ассортименте, необходимых для ремонта и технического обслуживания каждой из выпущенных единиц товара на период всего срока его службы.

Предусмотрен также вариант, при котором потребитель обращается по поводу ремонта или технического обслуживания товара, еще не исчерпавшего срока службы, но уже снятого с производства изготовителем. Чтобы не создалось ситуации, при которой потребитель не может реализовать своего права вследствие отсутствия деталей или запасных частей, необходимых для ремонта, изготовитель в таком случае обязан поставлять запасные части и после снятия товара с производства в течение всего срока службы, а в случае если таковой не установлен, то в течение последующих 10 лет со дня передачи товара потребителю.

Имеет ли право потребитель потребовать возмещения убытков в полном объеме, если изготовитель ненадлежащим образом выполняет свои обязанности по обеспечению ремонта и технического обслуживания товара и (или) выпуска запасных частей?

Необходимо отметить, что изготовитель, прежде всего, обязан правильно определять объем и ассортимент запасных частей и поставку их соответствующим предприятиям торговли, осуществлять техническое обслуживание и ремонт, создавать необходимое количество предприятий по техническому обслуживанию и ремонту либо заключать на эти работы договора с другими предприятиями.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель, за допущенное нарушение его прав, вправе требовать от продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера:

- 1) уплату неустойки (пени);
- 2) возмещение убытков потребителя в полном объеме;
- 3) исполнение обязательства перед потребителем в натуре.

Следовательно, если изготовитель ненадлежащим образом выполняет свои обязанности по обеспечению ремонта и технического обслуживания товара и (или) выпуска запасных частей, потребитель имеет право требовать возмещения убытков в полном объеме.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение изготовителем своих обязанностей может выражаться в отсутствии продажи либо в предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту необходимых запчастей, отказе в обслуживании или ремонте по другим причинам, отсутствии самих предприятий такого рода.

Убытки могут состоять из вынужденных расходов, например, стоимости проезда на такси при невозможности использовать автомобиль и другие транспортные средства;

стоимости пошива одежды в ателье – при невозможности использовать швейную машинку; стоимости ремонта товара в мастерской – при отсутствии в продаже запасных частей и т.п. Убытки должны взыскиваться с изготовителя, по общим правилам об ответственности за нарушение обязательства при осуществлении предпринимательской деятельности.

В связи с обязанностью изготовителя обеспечить техническое обслуживание и ремонт товаров возникает вопрос об объемах поставки и о географических границах этой обязанности. Что касается объемов поставки запасных частей, то, они должны определяться объемом выпуска и надежностью товара, а также сложностью ремонта и технического обслуживания. География поставки запасных частей в торговлю и ремонтные предприятия должна определяться местонахождением покупателя – торгового предприятия по договору поставки.

Законодательство предусматривает единственный случай, когда продавец (изготовитель, исполнитель) не отвечает за неисполнение своих обязательств перед потребителем: неисполнение имело место вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам относятся чрезвычайные и непредотвратимые происшествия, не зависящие от воли обязанного лица. К ним относятся, в частности, наводнения, ураганы, сели, иные стихийные бедствия и катастрофы. В данном случае на продавце (изготовителе, исполнителе) лежит обязанность доказать, что неисполнение им своих обязанностей произошло ввиду таких обстоятельств.

Обязан ли изготовитель (исполнитель) обеспечивать безопасность товара?

Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара.

Безопасность использования товара является важнейшим элементом обеспечения возможности использовать его по назначению. Этой обязанности изготовителя (исполнителя) соответствует право потребителя на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред его имуществу.

Законодательством установлены требования к товарам, которые обеспечивают их безопасность, они могут быть установлены либо законом непосредственно, либо в порядке, установленном законом, в частности – стандартами. Под стандартами следует понимать государственные стандарты РФ, межгосударственные и международные стандарты, применяемые в РФ.

В случае неисполнения этой обязанности, а именно изготовление и реализация товара, не соответствующего требованиям по безопасности, в результате чего причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, изготовитель (исполнитель) обязан его возместить.

Если на товар законом или в установленном порядке установлены обязательные требования, которые обеспечивают товару безопасность для жизни, здоровья потребителя и т.д., то соответствие товара этим требованиям должно быть обязательно подтверждено в порядке, указанном в

законе. В соответствии с Федеральным законом от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» товар должен соответствовать всем действующим техническим регламентам, государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Для того, чтобы определить соответствие товара требованиям, которые обеспечивают товару безопасность для жизни, здоровья потребителя и т.д., проводится санитарно-эпидемиологическая экспертиза, обследование, исследование, испытание, токсикологические, гигиенические и иные виды оценок.

В течение какого срока изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара?

Изготовитель (исполнитель) в течение установленного срока службы или срока годности товара обязан обеспечивать безопасность товара. В том случае, когда установление изготовителем (исполнителем) срока службы или срока годности товара не является обязательным или изготовитель (исполнитель) его не установил, то безопасность товара обеспечивается им в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Возмещается ли вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы)?

Как следует из содержания ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, в том числе, вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подле-

жит возмещению в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В полном объеме возмещается вред, который причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), изготовителем (исполнителем). При этом право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

В том случае, если на товар (результат работы) законом должен быть установлен 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, то вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если же изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, то вред подлежит возмещению только в том случае, если он причинен в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Если же день передачи установить невозможно, то он устанавли-

ливается с даты, изготовления товара (окончания выполнения работы).

Также 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.

Изготовитель (исполнитель, продавец) будет освобожден от ответственности только в том случае, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы).

Существуют ли особенности продажи покупателям продовольственных товаров?

Прежде всего имеются особенности, касающиеся предоставления информации о продовольственных товарах. Так, в информации о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов, в зависимости от вида товаров помимо обычно указываемых сведений, должна содержаться следующая информация:

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).

Важно также отметить, что по требованию покупателя, продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, которые изготавливаются на территории РФ.

Перед продажей продовольственных товаров, продавец обязан:

освободить товары до подачи в место их продажи от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс;

удалить загрязненные поверхности или части товара;

произвести проверку качества товаров (по внешним признакам);

проверку 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.

Когда расфасовывают товар, то на нем 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.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям стандартов. По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде. Что касается хлеба и хлебобулочных изделий 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 должны продаваться в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

Какой товар признается некачественным и опасным?

В Законе РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» содержатся критерии отнесения товара к категории некачественных и опасных. В соответствии с п. 2 ст. 3 указанного выше закона, не могут находиться в обороте пищевые продукты, материалы и изделия, которые:

1) не соответствуют требованиям нормативных документов;

2) имеют явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов государственного надзора и контроля при проверке таких товаров;

3) не имеют удостоверений качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, документов изготовителя, поставщика, подтверждающих их происхождение, в отношении которых отсутствует информация о государственной регистрации и подтверждении соответствия требованиям нормативных документов (пищевые продукты, материалы и изделия, подлежащие государственной регистрации и обязательному подтверждению соответствия);

4) не соответствуют представленной информации, и в отношении которых имеются обоснованные подозрения относительно их фальсификации;

5) не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых, истекли;

6) не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Какую информацию вправе требовать потребитель и как она должна доводиться?

Потребитель вправе требовать информацию, которая содержит:

- 1) сведения об изготовителе (исполнителе, продавце);
- 2) сведения о режиме работы изготовителя (исполнителя, продавца);
- 3) сведения о реализуемых товарах (работы, услуги).

Что касается информации, то она должна быть предоставлена в необходимом объеме и быть достоверной. Помимо этого информация должна быть доведена до потребителя в наглядной и доступной форме при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) на русском языке и по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на иных языках народов РФ.

Следует также отметить, что несоблюдение правил о предоставлении информации в необходимом объеме на русском языке, даже если она имеется на иностранном языке, следует воспринимать как непредставление такой информации, так как у потребителя отсутствуют специальные познания в области иностранных языков и знаний о свойствах и характеристиках товара.

Предоставляется ли потребителю помимо общих сведений, дополнительная информация при покупке мебели?

Помимо общих сведений при покупке мебели продавец обязан предоставить потребителю следующие сведения:

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

Какие права имеет потребитель в случае предоставления ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге)?

Прежде всего, необходимо отметить, что ответственность за предоставление ненадлежащей информации несет изготовитель (исполнитель, продавец).

Если потребителю, не была представлена возможность быстро получить информацию о товаре (работе, услуге) при заключении договора, то он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, которые были причинены необоснованным уклонением от заключения договора. Если же договор был заключен, то потребитель имеет право в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения убытков, но при этом, потребитель обязан возвратить товар продавцу (исполнителю).

В том случае, если недостатки товара возникли после передачи продавцом товара покупателю из-за того, что продавец не представил покупателю полную и достоверную информацию о нем, то продавец обязан выполнить одно из следующих требований покупателя:

безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;

соразмерно уменьшить покупную цену;
заменить на товар аналогичной марки (модели, артикула);

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

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;

полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества;

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.

В отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), возникших вследствие отсутствия полной

и достоверной информации о работе и услугах у потребителя, то он вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги);

уменьшить цену выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

возместить понесенные расходы по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора;

полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Так как у потребителя, как правило, отсутствуют специальные познания о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), то изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести эту информацию до них.

Может ли потребитель при защите своих прав предъявить иск в суд по месту заключения договора?

Законом РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставляется возможность выбора суда, в который он может обратиться с иском.

В соответствии со ст. 17 Законом РФ «О защите прав потребителей» иск предъявляется 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.

Полномочия потребителей в Законе РФ «О защите прав потребителей» расширены за счет освобождения их от обязанности по уплате государственной пошлины при обращении в суд. Такая мера обеспечивает возможность обращения за защитой своих прав даже представителям малообеспеченных слоев населения, у которых нет финансовой возможности заплатить государственную пошлину, а также стимулирует к активному отстаиванию своих интересов остальных потребителей, которых сдерживала сама необходимость платить при обращении в суд.

Все они освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах

Что необходимо доказать суду, если потребителю продали товар ненадлежащего качества, вследствие чего он обратился в суд за защитой своих прав, и как распределяются обязанности по доказыванию между продавцом и потребителем?

В судебном процессе подлежит доказать:

1) то, что руководитель или иное должностное лицо торгового места отказались выполнить следующие действия, которые потребитель вправе по своему выбору требовать от продавца, а именно:

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;

отказа от исполнения договора купли-продажи.

2) то, что установлен гарантийный срок (срока годности) для этого товара;

3) то, что зафиксирована дата, когда потребитель уведомил продавца о недостатке товара (уведомление должно быть в пределах гарантийного срока товара);

4) наличие понесенных потребителем убытков вследствие приобретения товара ненадлежащего качества (если они есть).

Обязанность по доказыванию распределяется по общему правилу. В соответствии с ч. 1 ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возра-

жений. В первую очередь должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возвращены ответчиком, и другие документы). Помимо общего правила распределения обязанности по доказыванию выделяют и специальные, а именно это то, что обязанность доказывания может быть переложена на одну из сторон.

Для подтверждения предмета доказывания в суд нужно представить необходимые доказательства по делу. Таковыми по рассматриваемому виду дел будут:

документ, подтверждающий покупку товара в соответствующем торговом месте, однако, если он у потребителя отсутствует, то в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», 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. Однако на потребителя возлагается обязанность доказать, что именно в этом торговом месте был куплен товар. Подобным доказательством могут служить, к примеру, отметки о продаже в паспорте товара, договор купли-продажи, квитанция, транспортная накладная;

закключение специалиста. В том случае, когда при рассмотрении спора в суде возникнут вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, то по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

если товар относится к технически сложным товарам, то необходимо заключение мастерской гарантийного обслуживания об установленных неисправностях технически сложных товаров;

претензия потребителя ответчику с указанными требованиями с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии продавцу;

ответ на претензию. По общим правилам гражданского права срок, в течение которого ответчик должен дать письменный ответ, устанавливается в один месяц;

доказательства, подтверждающие убытки потребителя от использования товара ненадлежащего качества.

Обязан ли продавец доставить товар за свой счет, если он нуждается в ремонте и весит более 5 кг?

Согласно п. 7 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» доставка потребителю крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг в случае ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

В том случае, если продавец (изготовитель) не осуществили доставку на место нахождения потребителя, то доставка и (или) возврат товаров может осуществляться самим потребителем, но при этом он вправе требовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации предприниматель, импортера) возмещения расходов, связанных с доставкой и (или) возвратом товара.

Какие права имеет потребитель, если ему продали товар ненадлежащего качества?

Если потребителю продали товар ненадлежащего качества, то потребитель имеет право по своему выбору требовать:

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.

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.

Что понимается под моральным вредом и как суд его оценивает?

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право на компенсацию морального вреда.

Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или, в силу закона, нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

Моральный вред, в частности, может заключаться в нравственных переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство

или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий и др.

Особенность возмещения морального вреда состоит в том, что причинителем вреда является изготовитель (исполнитель, продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основе договора с ним, а основанием для компенсации вреда служит нарушение им прав потребителя.

Также немаловажным обстоятельством является то, что моральный вред подлежит компенсации только при наличии вины изготовителя (исполнителя, продавца) в его причинении. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Необходимо отметить, что суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснять характер взаимоотношений сторон и какими правовыми нормами они регулируются, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также, когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда.

Суду, также, необходимо выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора.

Так как в соответствии с действующим законодательством одним из обязательных условий наступления ответственности за причинение морального вреда является вина причинителя, то и из этого есть исключения. Исключения составляют случаи, которые прямо предусмотрены законом и с наступлением которых, вины причинителя нет. К таким случаям относятся следующие случаи:

вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности;

вред причинен гражданину в результате его незаконного осуждения, незаконного применения в качестве меры пресечения заключения под стражу или подписки о невыезде, незаконного наложения административного взыскания в виде ареста или исправительных работ;

вред причинен распространением сведений, порочащих, честь, достоинство и деловую репутацию (ст. 1100 ГК РФ).

Размер компенсации зависит от характера и объема, причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств, и не может

быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий.

Какие права имеет потребитель, если обнаружен недостаток товара, свойства которого не позволяют устранить его?

Если потребитель обнаружит в товаре недостатки, которые не были оговорены продавцом, то он по своему выбору имеет право:

- 1) потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- 2) потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 3) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- 4) потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 5) 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.

Кроме того, постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» был утвержден одноименный перечень, в котором перечислены следующие товары:

автотранспортное средство;

мотоцикл, мотороллер;

снегоход;

катер, яхта, лодочный мотор;

холодильник и морозильник;

стиральная машина автоматическая;

персональный компьютер;

трактор сельскохозяйственный, мотоблок, мотокультиватор;

то потребитель вправе:

В отношении данной группы товаров 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.

Вправе ли потребитель требовать предоставления ему на период ремонта товара ненадлежащего качества, аналогичного товара, надлежащего качества и в какой срок?

Да, такое право предоставлено потребителю в отношении товаров длительного пользования. Так, 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 данное требование не распространяется, утвержден постановлением 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».

Какие товары не могут быть предоставлены безвозмездно потребителю на период ремонта или замены аналогичного товара?

К товарам, которые не могут быть представлены безвозмездно потребителю на период ремонта или замены аналогичного товара, относятся:

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, патроны к нему.

Перечень указанных выше товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержден постановлением 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 непродовольствен-

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

Какие непродовольственные товары надлежащего качества не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации?

К непродовольственным товарам надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, форм, габаритов, фасонов, расцветок или комплектаций, относятся:

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 мотовелотовары, 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 иллюстрированные издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Перечень указанных выше непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, форм, габаритов, фасонов, расцветок или комплектации, утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

Может ли потребитель предъявить требования продавцу, если отсутствует товарный чек?

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

Товарный, кассовый чек являются документами, которые подтверждают факт заключения договора купли-продажи товара. В соответствии со ст. 493 ГК РФ помимо указанных документов к документам, которые подтверждают факт заключения договора, можно отнести также и другие документы, подтверждающие оплату товара. К таким документам может быть отнесена эксплуатационная документация, в которой сделана отметка об оплате. Соответственно, вместо товарного или кассового чека потребителем в подтверждение факта заключения договора могут быть представлены и другие документы, подтверждающие факт оплаты товара. Кроме того, согласно ст. 493 ГК РФ

отсутствие у потребителя указанных документов не лишает возможности потребителя ссылаться на свидетельские показания, которые подтверждают факт заключения договора и его условий.

В какой срок изготовитель (продавец и т.д.) обязан устранить недостатки товара и заменить товар ненадлежащего качества? Продлевается ли гарантийный срок при устранении недостатков в товаре или остается прежним?

Потребитель и изготовитель (продавец и т.д.) вправе самостоятельно определить срок устранения недостатков товара соглашением сторон в письменной форме. 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 срок 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 являют-

ся основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

Если же срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, то эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. В том случае, если устраняются недостатки товаров длительного пользования, то изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны их устранить в трехдневный срок и безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Что же касается гарантийного срока товара, недостатки которого устраняются, то продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Данный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. Когда изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) после ремонта возвращают товар, то они обязаны в письменной форме предоставить 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);

о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

Если потребитель обратился к продавцу (изготовителю, импортер и т.д.) с требованием о замене товара ненадлежащего качества, то он обязан его заменить в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем. В том случае, когда продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) проводится дополнительная проверка качества такого товара, то в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования. При отсутствии у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования необходимых для замены товара, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на товар, который не был в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

В какой срок должно быть удовлетворено продавцом требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара?

Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя о соразмерном уменьше-

нии 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, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Продавец нарушил срок передачи предварительно оплаченного товара потребителю, каковы последствия?

Потребитель и продавец имеют право заключить договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, при этом в нем обязательно должно содержаться условие о сроке передачи товара потребителю. Если в договоре стороны определили срок передачи товара, потребитель предварительно оплатил сумму, указанную в договоре купли-продажи за товар, а продавец нарушил срок передачи товара потребителю, то потребитель по своему выбору имеет право потребовать от продавца следующее:

- 1) передать оплаченный товар в установленный им новый срок;
- 2) вернуть сумму предварительной оплаты товара, не переданного продавцом;

3) возместить полностью убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

4) уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается с того дня, с которого по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена и до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Однако, сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Все указанные требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующих требований. При этом, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя, то продавец освобождается от выполнения требований потребителя.

Возмещается ли потребителю в случае возврата товара ненадлежащего качества сумма, на которую увеличилась цена товара в результате изменения рыночных цен?

Согласно п. 4 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при возврате товара ненадлежащего качества потребитель имеет право требовать возмещения разницы

между ценой товара, которая была установлена договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования. В том случае, если требование добровольно не удовлетворено, то разница будет возмещаться между ценой товара и ценой товара соответствующей на момент вынесения судом решения.

Когда проводится проверка качества товара, а когда – экспертиза и кто ее оплачивает?

Проверка качества товара состоит из двух этапов:

- 1) непосредственно проверка качества;
- 2) экспертиза (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Проверка качества осуществляется силами магазина, она бесплатна для потребителя. Во время проверки качества выявляются имеющиеся в товаре недостатки и причины их возникновения. На этом первый этап проверки закончен.

Если в результате проверки качества товара обнаружено, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю, вследствие нарушения установленных правил использования, хранения и транспортировки, либо действий третьих лиц или непреодолимой силы, то в бесплатном ремонте последует отказ.

В случае, когда купивший не согласен с выводами, сделанными в результате проверки, т.е. возник спор о причинах возникновения недостатков в товаре, то магазин обязан провести его экспертизу. Это второй этап проверки. Экспертиза - исследование каких-либо вопросов, решение

которых требует специальных знаний, с предоставлением мотивированного заключения.

Первоначально экспертизу оплачивает магазин. Экспертиза товара проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительной проверкой качества товара с привлечением специалистов.

Если в результате экспертизы подтверждаются выводы, сделанные при проверке качества товара, то покупатель обязан возместить магазину расходы по проведению экспертизы, а также связанные с ее проведением затраты на хранение и транспортировку товара.

В случае несогласия с выводами экспертизы покупатель вправе оспорить ее в судебном порядке.

Как поступать в случае продажи товара с недостатками, которые не были оговорены продавцом, отказа продавца возратить деньги за товар и направлении товара на экспертизу; кто в таком случае будет возмещать расходы на проведение экспертизы?

Продавец прав, так как согласно абз. 3, п. 5 ст. 18 Закона РФ «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.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан возмес-

тить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Если последующей экспертизой будет установлено, что недостатки товара возникли до передачи его потребителю, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, а также требовать возмещения стоимости товара, а также оплаты расходов, связанных с проведением экспертиз.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны удовлетворить такие требования, если не докажут, что недостатки возникли после передачи товара вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Бремя доказывания указанных обстоятельств лежит на продавце (п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае же неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке они могут быть рассмотрены в суде. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав. На основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе требовать также компенсации морального вреда.

При удовлетворении иска потребителя суд вправе взыскать с продавца, нарушившего права потребителя, штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Имеет ли право потребитель обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар?

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар. Потребитель имеет право это требовать у продавца, у которого этот товар был приобретен, но это возможно только тогда, когда указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. При этом товар надлежащего качества не должен быть в употреблении, должны быть сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также должен иметься товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. При этом отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Обменять товар надлежащего качества, потребитель имеет право в течение 14 дней со следующего дня после покупки.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

В том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора ку-

пли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. При этом требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 3 дней со дня возврата указанного товара.

Может ли потребитель обменять купленное пальто на аналогичное, только другого размера, если со дня покупки прошло 3 дня и нет кассового чека?

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «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 по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению, в течение 14 дней, не считая дня его покупки. Следовательно, срок вы не пропустили.

Согласно абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», обмен товара производится только в том случае, если:

товар не был в употреблении.

сохранены товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату товара документ, выданные потребителю вместе с товаром.

Однако отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В настоящее время существует также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утверждены постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. Пальто в этот перечень не входит.

В случае, когда аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения покупателя к продавцу, покупатель вправе по своему выбору отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить покупателю, потребовавшему обмена товара, о его поступлении в продажу.

Возврат товара производится по заявлению потребителя о возврате товара и на основании документов, удостоверяющих вашу личность и места жительства (паспорта), с одновременным оформлением операции возврата денег через главную кассу предприятия. В заявлении о возврате товара при отсутствии кассового чека вы вправе ссылаться на показания свидетелей, подтверждающие факт заключения договора купли-продажи и его условия. Свидетели так же, как и потребитель, при подаче заявления о возврате товара предъявляют удостоверяющие личность документы.

Оформление и осуществление операции по возврату денег происходит в следующем порядке: на указанное заявление потребителя наносятся разрешительная надпись с подписями руководителя, главного бухгалтера или лиц, на

это уполномоченных, а также штамп предприятия с реквизитами расходно-кассового ордера, после чего заявление потребителя о возврате товара приобретает характер платежного документа и предъявляется к оплате.

Если магазин немотивированно откажет потребителю в обмене, то последний может обратиться в суд.

Несет ли ответственность продавец за обман потребителя, например при обвешивании товара?

В соответствии со ст. 14.7 КоАП РФ за обман потребителей продавец несет административную ответственность. Согласно этой статье, обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), а также гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей, - влечет наложение административного штрафа:

- 1) на граждан – в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей;
- 2) на должностных лиц – в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей;
- 3) на юридических лиц – в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Что такое дистанционный способ продажи товаров?

Дистанционный способ продажи товара регулируется ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Дистанционный способ продажи товара относится не только к продаже товаров потребителям, но и к розничной купле-продаже в целом. Посредством дистанционного способа могут приобретаться товары не только гражданами, но и организациями. Продажа товаров дистанционным способом сочетает в себе продажу товаров по образцам и продажу товаров с условием о его доставке покупателю. При продаже товаров дистанционным способом покупатель непосредственно товар не видит, а может только ознакомиться лишь с его описанием, изображением, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках. Дистанционный способ продажи товаров осуществляется посредством таких видов связи, как телевизионной, почтовой, радиосвязи. Сюда можно добавить электронную почту, Интернет, телефонную связь.

До заключения договора розничной купли-продажи дистанционным способом, продавец обязан предоставить потребителю следующую информацию:

- 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;
- о сроке службы;
- о сроке годности и гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара;

о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Гарантией прав потребителя при дистанционном способе продажи товаров является возможность отказаться от товара надлежащего качества не только в любое время до момента передачи товара, как это действует при продаже товара по образцам (п. 4 ст. 497 ГК РФ), но и после его передачи. Это можно сделать в течение 7 дней с момента передачи товара. В случае же если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме, то этот срок увеличивается до 3 месяцев.

Важно отметить, что потребитель может вернуть товар надлежащего качества, только в том случае, когда:

- 1) сохранен товарный вид товара.
- 2) сохранены потребительские свойства.
- 3) имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (если у потребителя отсутствует документ, подтверждающий факт и условия покупки товара, то это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца).

Если потребитель отказывается от товара, то продавец обязан вернуть ему денежную сумму, которая была уплачена потребителем по договору, не оплачиваются только расходы на доставку от потребителя до продавца. Это должно быть сделано не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. Последствия продажи товара ненадлежащего качества, осуществленные дистанционным способом аналогич-

ны последствиям продажи некачественного товара, проданного обычным способом.

Является ли договор на выполнение работ и оказание услуг публичным договором?

Да, является. Два основных признака позволяют относить заключаемый договор к публичному. Первый касается правового статуса организации, обязанной заключить договор. Ею может быть только коммерческая организация, особенности которой определены в ст. 50 ГК РФ. Второй признак касается характера деятельности, осуществляемой коммерческой организацией. Эта деятельность связана с выполнением обязанности по продаже товаров, выполнению работ и оказанию услуг в отношении каждого, кто обратится к коммерческой организации, т.е. деятельность должна быть публичной. Именно этот признак дал название договору, хотя по своему содержанию он является гражданско-правовым, регулируемым частным правом.

Заключение публичного договора подчиняется специальным правилам:

1) коммерческая организация не вправе отказаться от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю товары, услуги, выполнить работу. Пленумы ВС РФ и ВАС РФ, ориентируя суды, указали, что в случае предъявления иска о понуждении заключить публичный договор бремя доказывания отсутствия возможности передать потребителю товары, выполнить соответствующие работы, предоставить услуги возложено на коммерческую организацию (п. 55 постановления Пленумов ВС РФ и ВАС РФ № 6/8);

2) цена товаров, а также иные условия публичного договора должны быть одинаковы для всех потребителей. В исключение из этого правила законом, иными правовыми актами для отдельных потребителей могут устанавливаться льготы. Например, Указом Президента РФ от 5 мая 1992 г. № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» многодетным семьям предоставляются скидки в оплате коммунальных услуг не ниже 30%;

3) условия публичного договора, не соответствующие вышеперечисленным требованиям, ничтожны;

4) коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим при заключении публичного договора. Изъятия могут быть предусмотрены законом, иным правовым актом для отдельных категорий потребителей. Например, Федеральным законом от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах» инвалидам Отечественной войны и инвалидам боевых действий предоставлено право на внеочередную установку квартирного телефона;

5) публичный договор заключается в порядке и в сроки, предусмотренные ст. 445 ГК, если законом или соглашением сторон не определены иные порядок и сроки его заключения;

6) срок выполнения работы (оказания услуги) – одно из существенных условий договора.

Как устанавливаются сроки выполнения работ и оказания услуг?

Важным критерием оценки уровня работ и услуг является соблюдение сроков их выполнения.

Срок выполнения работы (оказания услуги) в соответствии со ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» может определяться либо правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг), либо договором. В договоре могут предусматриваться сроки выполнения работ (оказания услуг) в следующих случаях: если правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) они не предусмотрены; если стороны оговаривают срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

По желанию потребителя заказ может быть выполнен в срочном порядке. За срочность выполнения работы (услуги) взимается надбавка к цене. В этом случае срок исполнения заказа исчисляется с момента (часа) приема заказа, указанного в договоре.

Пункт 2 ст. 27 Закона о защите прав потребителей устанавливает порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Срок исполнения работы (оказания услуги) может определяться календарной датой, к которой работа (услуга) должна быть выполнена (оказана), либо периодом времени, в течение которого с момента заключения договора работа (услуга) должна быть выполнена (оказана) (например, в течение двух месяцев). Иногда срок выполнения работы (оказания услуги) исчисляется не со дня заключения договора, а со дня, когда одна из сторон совершит действие, предусмотренное договором (например, заказчик передаст исполнителю материалы для строительства дома и т.д.). В договоре может указываться дата, когда исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги). В частности, в соответствии с типовы-

ми договорами на строительство жилого или нежилого помещения и ремонт жилого помещения в договоре должны предусматриваться даты начала и окончания выполнения этих работ.

В тех случаях, когда работа или услуга выполняются (оказываются) по частям в течение срока действия договора (например, при доставке периодической печати, абонентном обслуживании телевизоров и т.д.), наряду с общим сроком исполнения работ или оказания услуг по договору должны предусматриваться и частные сроки (периоды) выполнения конкретных видов работ (услуг) (например, проведение профилактических работ), которые призваны конкретизировать обязанности исполнителя, придать им большую четкость и определенность.

Изменение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг) согласовывается исполнителем и потребителем. Новые согласованные сроки выполнения работ (оказания услуг) указываются в договоре.

Правилами о выполнении отдельных видов работ (услуг) может определяться порядок изменения сроков начала, и окончания работ или запрещаться изменение сроков. Так, по договору подряда на ремонт жилого помещения о необходимости изменения указанных сроков сторона обязана сообщить другой стороне не позднее, чем за 48 часов до наступления срока.

Что вы вправе сделать, если сроки выполнения работы (оказания услуги) были нарушены исполнителем?

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», при нарушении исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначать исполнителю новый срок;

поручать выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

требовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги);

требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Новые сроки выполнения работы (услуги) назначаются потребителем в одностороннем порядке. Исполнитель обязан руководствоваться новым сроком, установленным потребителем. Этот срок указывается в договоре, либо в документе, подтверждающем его заключение (квитанция, заказ, накладная и т.п.) и скрепляется подписью потребителя и исполнителя.

Вправе ли потребитель требовать уменьшения цены при нарушении сроков выполнения работы?

Согласно п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать уменьшения цены выполненной работы при нарушении сроков выполненной работы. При предъявлении потребителем требования о соразмерном уменьшении цены выполненной работы в расчет принимается цена выполненной работы на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не было удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

Если исполнитель отказался от исполнения договора о выполнении работы, а потребитель принял выполненную работу, несмотря на нарушение сроков ее выполнения, то вправе ли исполнитель требовать плату за выполненную работу?

В п. 4 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплено положение о том, что при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу). В данном случае принятие результата работы (услуги) говорит о том, что потребитель все еще заинтересован именно в данной работе (услуге) и будет ее использовать в дальнейшем, хотя такая работа (услуга) и выполнена (оказана) с просрочкой; таким образом, принятие работы возлагает на потребителя обязанность ее оплатить. Одновременно

принятие такой работы (услуги) не ограничивает право потребителя требовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных ему в связи с просрочкой исполнения договора. Соответственно в данном случае потребитель имеет право потребовать возмещения ему убытков за вычетом стоимости принятой им работы (услуги).

Как осуществляется взыскание неустойки в случае нарушения установленных сроков выполнения работы?

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, а также, если во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок и потребитель назначил новые сроки выполнения работы (оказания услуги), то исполнитель должен уплатить потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), однако договором о выполнении работ между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

В том случае, если цена выполнения работы договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена, то размер неустойки не может превышать 3% общей цены заказа.

По размеру неустойка ограничивается 3% за каждый день просрочки цены выполнения работы (услуги). В том случае, когда цена работы отдельно не определена, например, при выполнении работы из материала исполнителя, размер неустойки не может превышать 3% общей цены заказа. Цена работы (услуги) и цена заказа определяются

при этом исходя из их размера в месте, где требование должно было быть удовлетворено, на день добровольного удовлетворения требования потребителя о выплате неустойки или на день вынесения решения суда. Таким местом является место нахождения исполнителя либо предмета договора.

Что понимается под обстоятельствами непреодолимой силы, из-за которых, исполнитель освобождается от ответственности?

Довольно редким, но, тем не менее, все-таки встречающимся обстоятельством, исключающим возможность исполнения договорных обязательств, являются события вследствие непреодолимой силы (форс-мажор), которые возникают помимо воли и желания сторон (потребителя и исполнителя) и которые нельзя предвидеть или избежать.

Непреодолимая сила (форс-мажор), в праве – чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство (например, наводнение, шторм и другие стихийные бедствия), освобождающее, как правило, от имущественной ответственности за неисполнение договора или причинение вреда, а также приостанавливающее течение срока исковой давности.

Необходимо прямо указывать в тексте договора обстоятельства непреодолимой силы, так как данные обстоятельства освобождают сторону от ответственности за частичное, либо полное неисполнение своих обязательств по сделке, а точнее продлевает исполнение обязательств.

Обязательного и законченного перечня обстоятельств непреодолимой силы ни отечественная, ни международная

законодательные базы не содержат. Данные оговорки выработываются непосредственно сторонами сделки, которые учитывают конкретную ситуацию и необходимость в данных оговорках. Единственное, что нежелательно и даже опасно при составлении данного пункта контракта, это неопределенность. Нередко стороны ограничиваются такой фразой: «Стороны не несут ответственности за невыполнение (ненадлежащее выполнение обязательств), если исполнению препятствовали обстоятельства непреодолимой силы», и на этом ставят точку. Однако такая редакция недопустима, так как при отсутствии конкретного перечня тех обстоятельств, которые считают непреодолимыми, и при нарушении одной из сторон условий сделки неизбежно возникнут разногласия по поводу: является ли препятствие форс-мажором или нет. При этом необходимо также подчеркнуть, что закон не дает четких разъяснений данного вопроса.

Юридическая практика показывает, что целесообразно указывать следующие обстоятельства: землетрясения, наводнения, пожары на транспорте, гражданские беспорядки, забастовки персонала, военные действия, принятие нормативных актов запретительного характера. Данный перечень может быть как расширен, так и сужен.

В контракте отношений обстоятельств непреодолимой силы, необходимо также оговорить порядок уведомления о возникновении данных препятствий и их подтверждение. Уведомление должно быть произведено любым, из доступных, для противоположной стороны способом связи (факс, телеграф, электронная почта и др.). Обычно в данной ситуации в тексте контракта оговаривается срок, в

течение которого, необходимо известить контрагента об обстоятельствах непреодолимой силы. Подтвердить наличие обстоятельств непреодолимой силы, которые препятствуют выполнению условий контракта, может Торгово-промышленная палата. Однако в качестве подтверждения могут использоваться и иные документы – в зависимости от обстоятельств. Например, подтверждением форс-мажорного обстоятельства будет являться акт государственного органа.

Какие права, имеет потребитель при оказании услуг (выполнении работ)?

При оказании услуг (выполнении работ) потребитель имеет право на выполнение работы (услуги) в срок и работу (услугу) надлежащего качества, т.е. без недостатков.

Если работа (услуга) выполнена с недостатками или не в срок, то потребитель имеет право предъявить исполнителю свои требования (например, вы можете потребовать возместить ваши расходы, убытки, уменьшить оплату за выполненную работу и др.). Исполнитель должен выполнить требования потребителя в определенный срок. Если исполнитель нарушает сроки, то потребитель вправе требовать выплаты неустойки (пени) в размере 3% от цены работы за каждый день просрочки.

Может ли меняться размер неустойки?

Минимальный размер неустойки составляет 3% от цены работы (услуги). Если в договоре указан больший размер, то неустойка рассчитывается, как указано в договоре. Уплаты неустойки в размере меньше, чем 3% испол-

нитель требовать не вправе, даже если это указано в договоре. В том случае, если работа (услуга) уже должна быть выполнена, но исполнитель еще даже не начал ее выполнять, потребитель имеет право на неустойку и за просрочку начала работы, и за просрочку окончания работы.

В какой срок взыскивается неустойка?

Если срок выполнения работы (услуги) указан в днях, то неустойка берется с каждого дня просрочки и длительность просрочки определяется в днях, если срок указан в часах, то неустойка берется с каждого часа просрочки и длительность просрочки определяется в часах.

Неустойка взыскивается со дня (часа), следующего за днем (часом), указанного в договоре срока.

Неустойка взыскивается вплоть до дня (часа), когда исполнитель выполнил требование или когда ему было предъявлено новое требование.

Например, неустойка за просрочку дня начала выполнения работы будет взыскиваться либо до того дня, когда исполнитель начнет выполнение работы, либо до того дня, когда потребитель устанет ждать и потребует, например, отказаться от исполнения договора.

Какие требования потребитель может предъявить исполнителю, если он обнаружил недостатки выполненной работы?

Если потребитель обнаружил недостатки выполненной работы (оказанной услуги), то он вправе по своему выбору требовать:

безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возместить понесенные потребителем расходы по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

выплатить неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если, в установленный указанным договором срок, недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;

полностью возместить убытки, причиненные ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Если потребителем были обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или были обнаружены существенные отступления от условий договора, то он вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Имеет ли право потребитель предъявить требования к исполнителю, связанные с недостатками вы-

полненной работы, если они во время не были обнаружены?

Согласно п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги). В том случае, если недостатки выполненной работы при ее принятии невозможно было обнаружить то, потребитель вправе предъявлять требования (оказанной услуги) только в том случае, если они были обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет, в отношении недостатков в строении и в другом недвижимом имуществе.

Если потребитель выявил существенные недостатки работы (услуги), то может ли он предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков?

Если потребитель выявил существенные недостатки работы (услуги), то потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков. Однако при этом он должен доказать, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Требование о безвозмездном устранении недостатков может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены:

по истечении двух лет (пяти лет отказаться от исполнения договора) со дня принятия результата работы (услу-

ги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы;

в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

В случае, если требование исполнителем не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, тогда потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Нужно ли потребителю для защиты своих прав писать претензию или исковое заявление?

Для того чтобы защитить свои права или чтобы добиться их выполнения, потребителю нужно составить письменную претензию исполнителю работы. Это досудебный порядок урегулирования спора.

Если исполнитель отказался добровольно удовлетворить законные требования потребителя, то необходимо обратиться в суд.

Как написать претензию к исполнителю при выявлении существенных недостатков работы и что делать, если исполнитель отказывается принять претензию?

Претензия может быть составлена в произвольной форме, однако потребителю необходимо указать следующее:

1) кому потребитель направляет претензию:

Директору магазина (указать магазин), генеральному директору (указать фирму) и т.д. Можно также указать фамилию, имя, отчество директора;

2) от кого направлена претензия – фамилия, имя, отчество, а также адрес и телефон покупателя;

3) отдельной строкой нужно написать:

Претензия или Заявление (если подается иск в суд);

4) в тексте претензии должно быть изложено существо дела, например:

10 октября 2008 года я заключил с Вами договор на строительство жилого дома.

Далее потребителю необходимо изложить обстоятельства дела и существо претензий, для обоснования претензий желательно сослаться на соответствующие статьи законов, например:

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителя» я вправе отказаться от исполнения договора на строительство жилого дома, поскольку были допущены существенные недостатки работы, выполненной исполнителем;

5) необходимо четко сформулировать свои требования, например:

Прошу вернуть мне, уплаченные по договору 4 300 000 руб.;

6) в конце претензии нужно указать, какие у потребителя намерения в случае, если его требования не будут удовлетворены в добровольном порядке например:

В противном случае я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда;

7) дата и подпись;

8) должно быть указано, какие документы вы прилагаете к претензии. Например

Приложения

1. Копия договора на выполнение работы.
2. Копия акта.
3. Копия справки.

Претензия (заявление) должна быть написана в двух экземплярах, один из которых передается исполнителю, а на втором исполнитель должен поставить свою подпись. Этот экземпляр остается у потребителя, как подтверждение того, что претензия получена исполнителем. Если же исполнитель отказывается подписывать экземпляр претензии (заявления) или просто его не принимает, то его можно отправить по почте (заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении).

При отказе выполнить требования потребителя, исполнитель обязан отказ изложить в виде резолюции на экземпляре претензии потребителя или в отдельном документе.

Сроки устранения недостатков выполненной работы устанавливаются потребителем и оговариваются письменно в договоре.

За нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель обязан уплатить потребителю за каждый день или час просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы или от общей цены заказа.

Что делать, если была произведена оплата за пользование мобильной связью в салоне экспресс-оплаты, однако деньги на счет не поступили, а чек не сохранился?

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не лишает вас права отстаивать свои права и интересы. Вы можете использовать показания свидетелей или иные формы доказывания. Для этого необходимо обратиться в павильон, где вы заказывали услугу. Сначала попросите выдать подтверждение факта оплаты услуг и спросите, почему услуга до сих пор не реализована. Если продавец откажется разбираться в данной ситуации, то надо написать претензию в адрес этого продавца и сослаться на обстоятельства, которые подтверждают вашу правоту. В данном случае это могут быть свидетели. В претензии вы можете потребовать либо оказания услуги, либо возврата денежных средств. В случае если на Вашу претензию не отреагируют, необходимо обратиться в суд.

Можно ли при покупке товара «по распродаже» вернуть его или обменять, если товар оказался некачественным?

Если продавец не сообщил потребителю, что товар имеет недостатки и поэтому он продается со скидкой, то он не имеет права отказывать потребителю в его возврате. По закону возврату и обмену не подлежат лишь уцененные товары, о недостатках которых продавец заявляет потребителям заранее. В данном случае, потребитель покупал товар не уцененный, поэтому данная ситуация регулируется п. 1. ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», на основании которого потребитель имеет право требовать:

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

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

3) соразмерного уменьшения покупной цены;

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

5) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

На какие моменты потребитель должен обращать внимание при продаже товаров дистанционным способом?

Если потребителя интересуют вопросы продажи товаров дистанционным способом, то ответы на них можно найти в ст. 26.1. Закона РФ «О защите прав потребителей»

и в Правилах продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612.

Важно отметить, что при продаже товаров дистанционным способом, организация, которая осуществляет данную деятельность, обязана потребителю, покупателю предоставить каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, которые содержат полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар. Информация о товарах, продаваемых дистанционным способом, доводится до сведения покупателя в технической документации, которая прилагается к товарам. При этом продавец обязан информировать обязательно покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

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

С момента, когда продавец получил сообщение от покупателя о намерении заключить договор продажи товара, дистанционным способом, у продавца возникают обязательства по передаче товара и другие обязательства, свя-

занные с передачей товара. Покупатель в сообщении о своем намерении приобрести товар, должен обязательно указать:

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

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

3) вид услуги, время ее исполнения и стоимость;

4) обязательства покупателя.

Договор по продаже товара дистанционным способом, 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. Если же покупатель оплатил за товар в безналичной форме или продаже товаров в кредит, то продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре, а если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, то товар должен быть передан продавцом в разумный срок. За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством РФ. Если договор заключается на условиях доставки товара покупателю, то продавец обязан в установленный договором

срок доставить товар в место, в которое покупатель указал, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства. Следовательно, доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, которое предъявит квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара. Если при доставке товара покупатель использует услуги третьих лиц, то покупатель обязательно должен быть об этом проинформирован.

Важно также отметить, что 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.

В случае если, покупателю передается дистанционным способом товар:

1) с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, то покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

2) в котором обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, то 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 имеет право отказаться от товара:

- 1) до его передачи – в любое время;
- 2) после передачи товара – в течение 7 дней.

3) если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара – в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

При этом возврат товара надлежащего качества возможен только в том случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако, 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 возврате покупателем товара надлежащего качества, продавец составляет накладную или акт о возврате товара, в которых указываются:

- 1) полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- 2) фамилия, имя, отчество покупателя;
- 3) наименование товара;
- 4) даты заключения договора и передачи товара;
- 5) сумма, подлежащая возврату;
- 6) подписи продавца и покупателя либо 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.

Если покупатель отказывается от товара, то возврат суммы продавцом, которую уплатил покупатель в соответствии с договором, может осуществляться одновременно с возвратом товара или неодновременно с возвратом товара покупателем. Способ возврата уплаченной суммы покупателем по договору осуществляется продавцом только с согласия покупателя одним из следующих способов:

- 1) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- 2) почтовым переводом;
- 3) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Что касается расходов на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, то их несет продавец.

Имеет ли право потребитель в течение двух лет обратиться к исполнителю по ремонту машины, если были обнаружены недостатки оказанной услуги?

Согласно п. 40, 41 постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» в случае, если потребителем были обнаружены недостатки оказанной услуги (выполненной работы), то потребитель имеет право по своему выбору:

1) потребовать от исполнителя безвозмездного устранения недостатков;

2) потребовать от исполнителя соответствующего уменьшения установленной за работу цены;

2) потребовать от исполнителя безвозмездного повторного выполнения работы;

3) потребовать от исполнителя возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами.

4) отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем.

5) отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

6) потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

Что касается требований, которые связаны с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), то они могут быть предъявлены:

1) при принятии оказанной услуги (выполненной работы);

2) в ходе оказания услуги (выполнения работы);

3) если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), то в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный

срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

В том случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки оказанной услуги (выполненной работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Если же потребителем были выявлены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы), то потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента. Однако, данные требования могут быть предъявлены, если такие недостатки будут обнаружены потребителем по истечении 2 лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы), но в пределах установленного на результат оказанной услуги (выполненной работы) срока службы или в течение 10 лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы) потребителем, если срок службы не установлен.

Какие обязанности несет исполнитель при выполнении работ из своего материала?

Если исполнитель предоставил материал для выполнения работы потребителю, то он отвечает за его ненадле-

жащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Потребитель при заключении договора оплачивает материал исполнителя полностью или том в размере, в каком указано в договоре о выполнении работы. При этом оговаривается условие, что окончательный расчет будет производиться только при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

Материал также может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит, однако последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета. Что касается материала исполнителя и необходимых для выполнения работы технических средств, инструментов и прочее, то они должны быть доставлены к месту выполнения работ исполнителем.

Как осуществляется выполнение работы исполнителем из материала потребителя?

В том случае, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, то исполнитель будет отвечать за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

- 1) предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи). Под непригодным материалом следует понимать качественный материал, который по своему харак-

теру или качеству не соответствует и не может обеспечить необходимое качество результата работы. Некачественный материал – материал, не соответствующий установленным требованиям к его качеству.

2) представить отчет об израсходовании материала и возратить его остаток.

Если же произошла полная или частичная утрата (повреждение) материала (вещи), который был принят от потребителя, то исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок. В том случае, если однородный материал (вещь) аналогичного качества отсутствует, то должен возместить потребителю двукратную цену утраченного или поврежденного материала (вещи) и расходы, понесенные потребителем.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Из чьего материала выполняется работа по договору о выполнении работ?

Согласно ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Кто несет ответственность за качество материалов, используемых при выполнении работ?

Согласно правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества исполнитель, предоставивший материал для выполнения работ, отвечает за его ненадлежащее качество.

Как оплачивается материал исполнителя?

В соответствии со ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей» материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы, с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

Вместе с тем, в случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

Каковы особенности выполнения работы из материала потребителя?

Согласно ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его

использование. В данном случае на исполнителя возложена обязанность:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

Каковы последствия утраты или повреждения исполнителем материала, предоставленного потребителем для выполнения работ?

На основании ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества, возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Цену утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяют исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Каков порядок и формы оплаты выполненных работ (оказанных услуг)?

В соответствии со ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ.

При использовании наличной формы расчетов оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в соответствии с указанием исполнителя путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами РФ. При этом обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных

услуг (выполненных работ) считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом от 2 декабря 1990 г. № 395-І «О банках и банковской деятельности».

Может ли быть освобожден исполнитель от ответственности за частичное повреждение материала, выданного ему потребителем?

Исполнитель может быть освобожден от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, только в том случае, если потребитель докажет, что:

исполнитель был предупрежден об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение);

если особые свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи). «Ненадлежащая приемка» предполагает знание исполнителем всех свойств материала (вещи), а их незнание является одним из признаков его вины в ненадлежащей приемке. Освобождение от ответственности может последовать лишь в случае, если особые свойства не могли быть обнаружены в силу объективных причин: их скрытого характера, отсутствия разработанных и утвержденных в установленном порядке методов или средств выявления таких свойств и тому подобных причин.

Можно ли послать исковое заявление и прилагающиеся к нему документы по почте?

Исковое заявление можно отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении). Посылая документы в суд по почте, потребитель должен обязательно сохранить почтовую квитанцию, если конверт потеряется на почте, то по квитанции потребитель сможет его разыскать.

Как подготовить исковое заявление?

Исковое заявление подается в суд в письменной форме (оно может быть написано от руки или напечатано).

В заявлении должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем.

Поскольку вы являетесь истцом, необходимо указать фамилию, имя, отчество и место регистрации.

Для того чтобы в случае необходимости с вами можно было связаться, вы также можете указать свой телефон, а если вы проживаете не по месту регистрации, – указать и этот адрес;

- 3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения.

Ответчиком является изготовитель (исполнитель, продавец), которому вы предъявляете требования. Нужно указать юридический адрес ответчика.

Для того чтобы в случае необходимости можно было связаться с ответчиком, укажите также его фактический адрес и телефоны руководителей.

4) в чем заключаются нарушение или угроза нарушения прав, свобод или охраняемых законом интересов истца и его требования. Вам нужно четко изложить, каким образом ответчик нарушил ваши права, и все свои требования к нему;

5) обстоятельства, на которых истец основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства;

6) цена иска, если иск подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено законом или предусмотрено договором сторон.

Так, например, досудебный порядок предусматривается по искам о перевозках (к транспортным организациям). Так что если вы подаете иск, например, в отношении пропавших из багажа вещей, то необходимо в установленные сроки подать организации-перевозчику претензию, если вы не сделаете этого, то исковое заявление судом принято не будет;

8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

Заявление подписывается истцом или его представителем. К исковому заявлению, поданному представителем, должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков.

Например, если у вас два ответчика, то в суд представляется три экземпляра искового заявления, один из которых остается в суде, а два других рассылаются ответчикам.

К заявлению прилагаются:

– документы, подтверждающие обстоятельства, на которые вы ссылаетесь в тексте искового заявления и тем самым служащими доказательством обоснованности ваших исковых требований, а также копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют, например, договор, квитанции об оплате, товарные и кассовые чеки, гарантийный талон, акты экспертизы, медицинские справки, претензия и т.д.;

– доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен законом или договором;

– расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

К заявлению лучше приложить копии документов. Подлинники документов нужно будет представить во время заседания суда.

Полезный совет по подготовке документов для обращения в суд: снимите копии с искового заявления и всех относящихся к делу документов. Это облегчит подготовку к судебному заседанию, а если вы решите обратиться к адвокату, то сможете представить ему все нужные документы.

(фамилия, имя, отчество,

адрес заявителя, контактный телефон)

Претензия

об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате денежных средств, уплаченных за товар

«___» _____ г. я купил в вашем магазине
_____ по

(указать, какой товар)

цене _____ руб., что подтверждается кассовым чеком и отметкой в

гарантийном талоне (техническом паспорте и пр.).

Ваша организация (магазин) гарантировала качество товара в течение _____

срока со дня продажи.

Однако в процессе эксплуатации
_____ по истечении _____

(наименование товара)

со дня покупки был обнаружен существенный недостаток – _____,

(описать неисправность)

который не может быть устранен в гарантийной мастерской.

Поскольку дефекты товара были обнаружены в период гарантийного срока и с учетом отсутствия в вашей организации (магазине) аналогичного товара такой же марки, я отказываюсь от исполнения договора и прошу вернуть мне _____ руб., уплаченные за товар, в установленный законом срок.

О принятом решении прошу сообщить мне письменно, выдав ответ на руки.

В случае неудовлетворения моих требований в установленный законом срок (в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей») я вынужден буду обратиться в суд с иском о принудительном исполнении моих законных требований, возмещении убытков, причиненных продажей некачественного товара, уплате неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки исполнения моего требования, а также взыскании морального вреда.

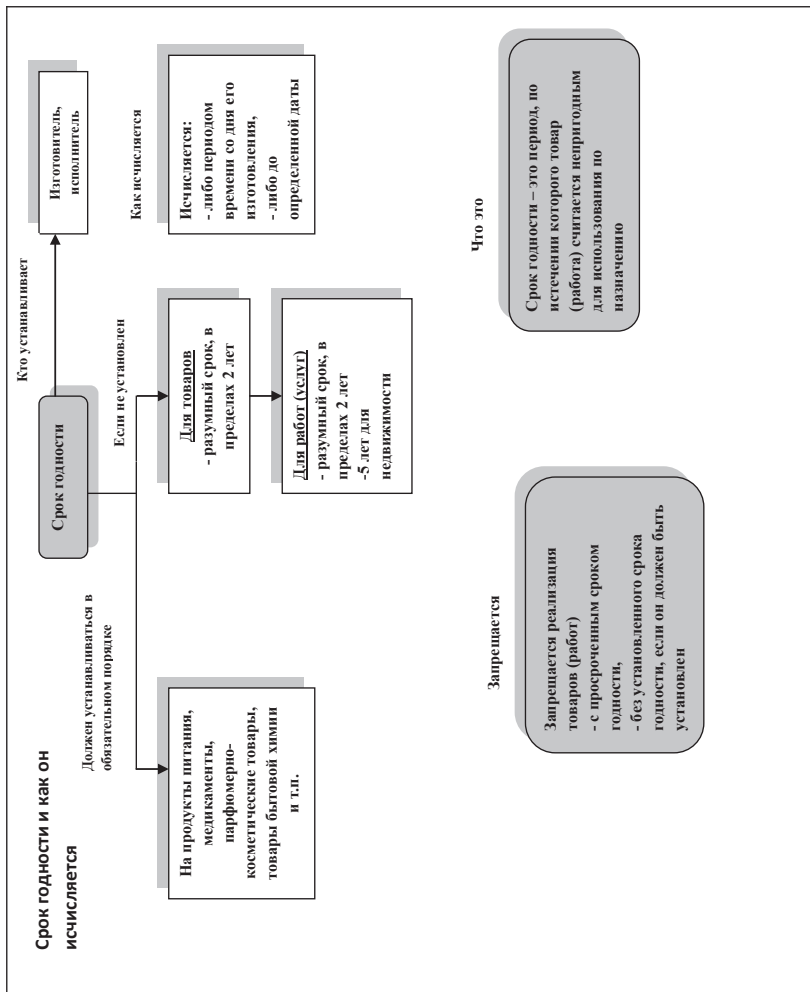
Приложения

1. Кассовый чек.
2. Гарантийный талон.
3. Справка (акт) гарантийной мастерской о невозможности исправления выявленных недостатков товара.

Дата

Подпись

Раздел III. Защита прав потребителей в схемах



Текстовое описание

Срок годности - это период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Срок годности (кто устанавливает) -> Изготовитель, исполнитель

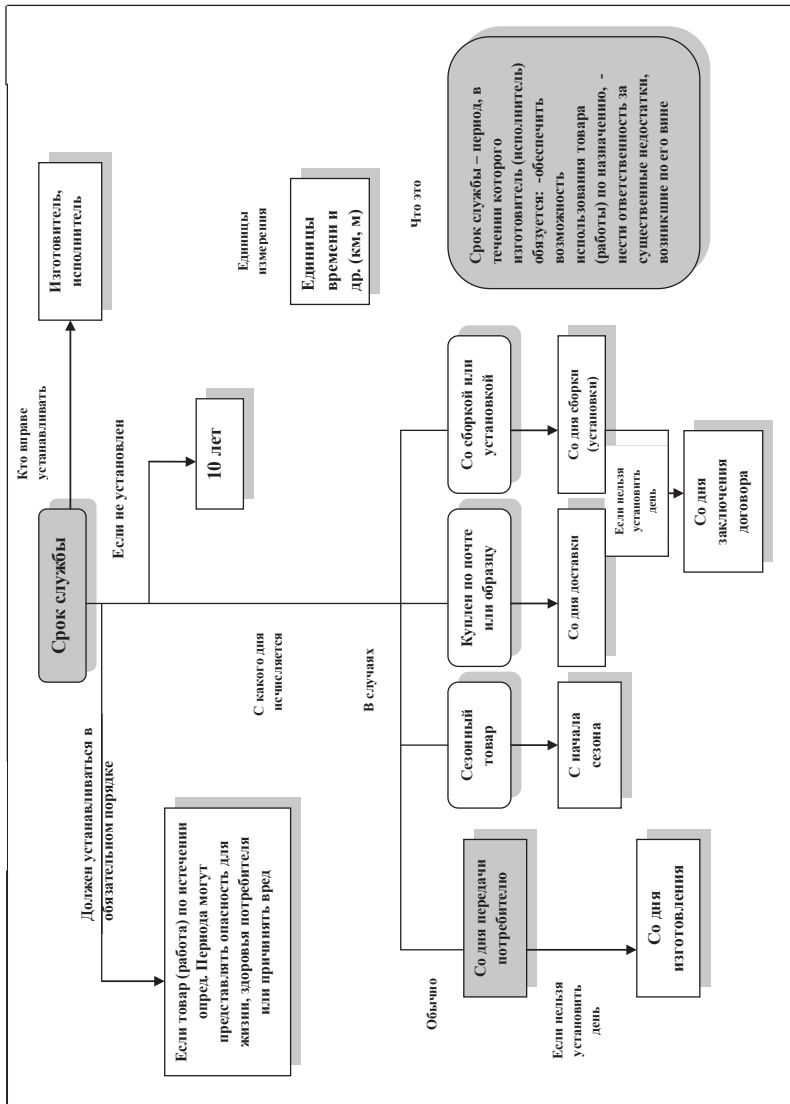
Должен устанавливаться в обязательном порядке на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и т.п.

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



Срок службы и как он исчисляется.

Текстовое описание схемы:

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.

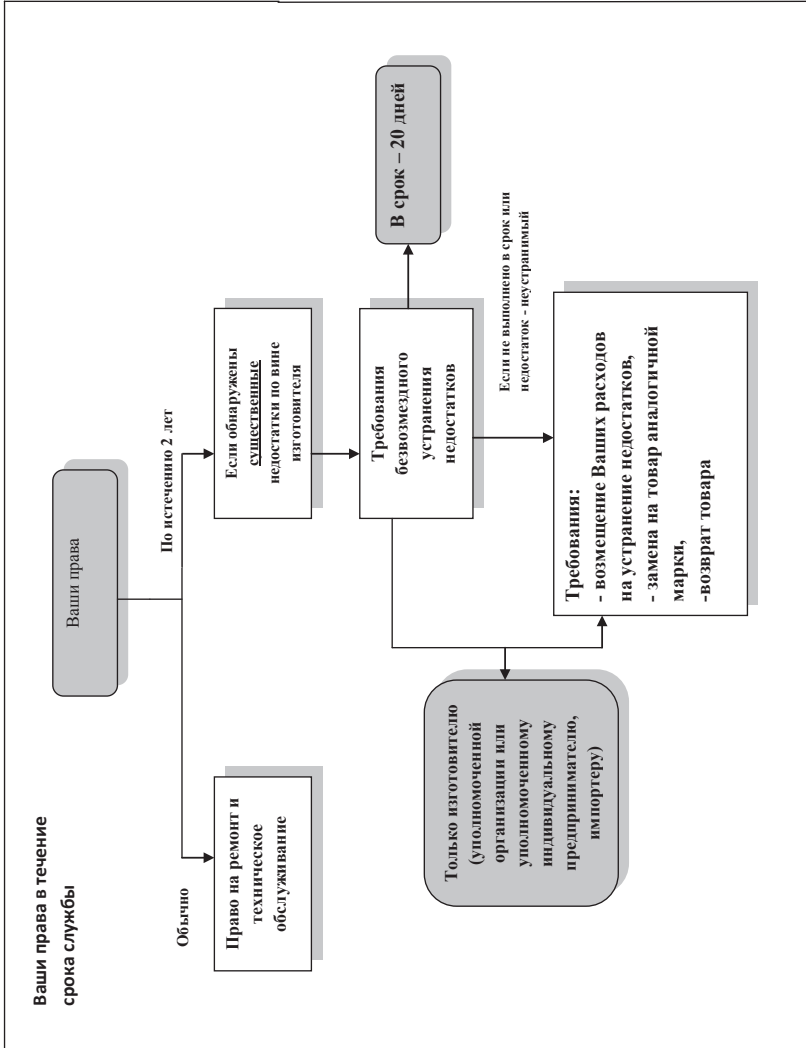
Если куплен по почте или образцу - со дня доставки, если нельзя установить этот день - со дня заключения договора.

Если со сборкой 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 -> Требования 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**

5 требований:

1. безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это,
2. соразмерное уменьшение цены,
3. замена на товар аналогичной марки,
4. замена на товар другой марки,
5. отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него).

А также полное возмещение убытков.

Обычно

Товар ненадлежащего качества

В случаях
Технически сложные и дорогостоящие товары

Обычные недостатки
Требования 1,2,5

Если свойства товара не позволяют устранить его недостатки

Требования 2,5

Перечень технических сложных товаров определяется Правительством РФ

Требования не подлежат удовлетворению
- если недостатки возникли в результате нарушения Вами правил, - действия третьих лиц, - действия неопределенной силы, - если недостатки были оговорены при продаже

ВАШИ ТРЕБОВАНИЯ В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА ИЛИ СРОКА ГОДНОСТИ

Вы купили товар с недостатками. Ваши права в течение гарантийного срока или срока годности.

Товар ненадлежащего качества - Обычно

- Требования 1-5. Если технически сложные и дорогостоящие товары
- Обычные недостатки. Требования 1,2,5 - Существенные недостатки. Требования 1-5 -> Перечень технически сложных товаров определяется Правительством РФ.

В случаях если свойства товара не позволяют устранить его недостатки - Требования 2,5.

Требования не подлежат удовлетворению:

- если недостатки возникли в результате нарушения Вами правил, действий третьих лиц, действия неопределенной силы, если недостатки были оговорены при продаже.

5 требований:

1. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.
 2. Соразмерное уменьшение цены.
 3. Замена на товар аналогичной марки.
 4. Замена на товар другой марки.
 5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него).
- А также полное возмещение убытков.

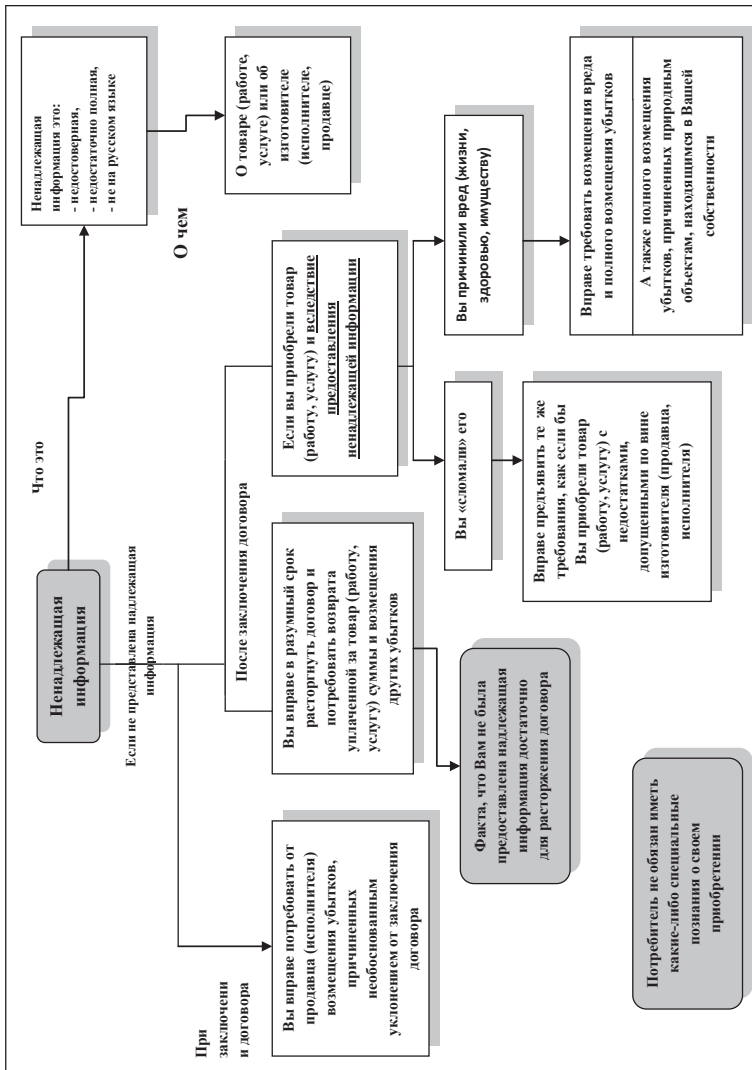
ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ВАШИХ ТРЕБОВАНИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ТОВАРА С НЕДОСТАТКАМИ.

Требование	Кому можно предъявить	Срок выполнения	Право требовать предоставления аналогичного товара	Доставка силами или за счет продавца, изготовителя	Примечание
	Продавцу, изготовителю п.1 ст.20	Незамедлительно п.1 ст.20	Да п.2 ст.20	Да п.7 ст.18	
Устранение недостатков	Изготовителю п.6 ст.19	20 дней п.6 ст.19	Нет	Вы сами доставляете товар	Устранение <u>существенных</u> недостатков по истечению <u>2 лет</u> , но в пределах <u>срока службы</u>
Возмещение расходов на устранение недостатков	Продавцу, изготовителю п.2, 3 ст.18	10 дней ст.22			

Уменьшение цены	Только продавцу п.2 ст.18	10 дней ст.22				
Замена на товар аналогичной марки	Продавцу, изготовителю п.2, 3 ст.18	Обычно - 7 дней, если необходима проверка качества - 20 дней, если товара нет в продаже - 1 мес. п.1 ст.21	Да п.1 ст.21	Да п.7 ст.18	Без перерасчета цены п.1 ст.24	
Замена на товар другой марки	Только продавцу п.2, 3 ст.18	Обычно - 7 дней, если необходима проверка качества - 20 дней, если товара нет в продаже - 1 мес. п.1 ст.21	Да п.1 ст.21	Да п.7 ст.18	Перерасчет цены п.2 ст.24	
Расторжение договора (возврат товара)	Продавцу, изготовителю	10 дней ст.22		Вы сами доставляете товар	Если обратились к продавцу, то он обязан возместить	

	п.1-3 ст.18					п.7 ст.18	убытки п.1-3 ст.18
Возмещение убытков	Продавцу, изготовителю п.1-3 ст.18	10 дней ст.22					
Предоставление аналогичного товара	Продавцу, изготовителю п.2 ст.20 п.1 ст.21	3 дня п.2 ст.20				Да п.2 ст.20 п.1 ст.21	

Неадекватная информация. Ваши права



Неадекватная информация - недостаточная, - недостаточно полная, - не на русском языке - о товаре (работе, услуге) или об изготовителе (исполнителе, продавце)

Если не предоставлена надлежащая информация - при заключении договора Вы вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора.

После заключения договора - Вы вправе в разумный срок расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за товар (работу, услугу) суммы и возмещения других убытков - Факта, что Вам не была предоставлена надлежащая информация достаточно для расторжения договора.

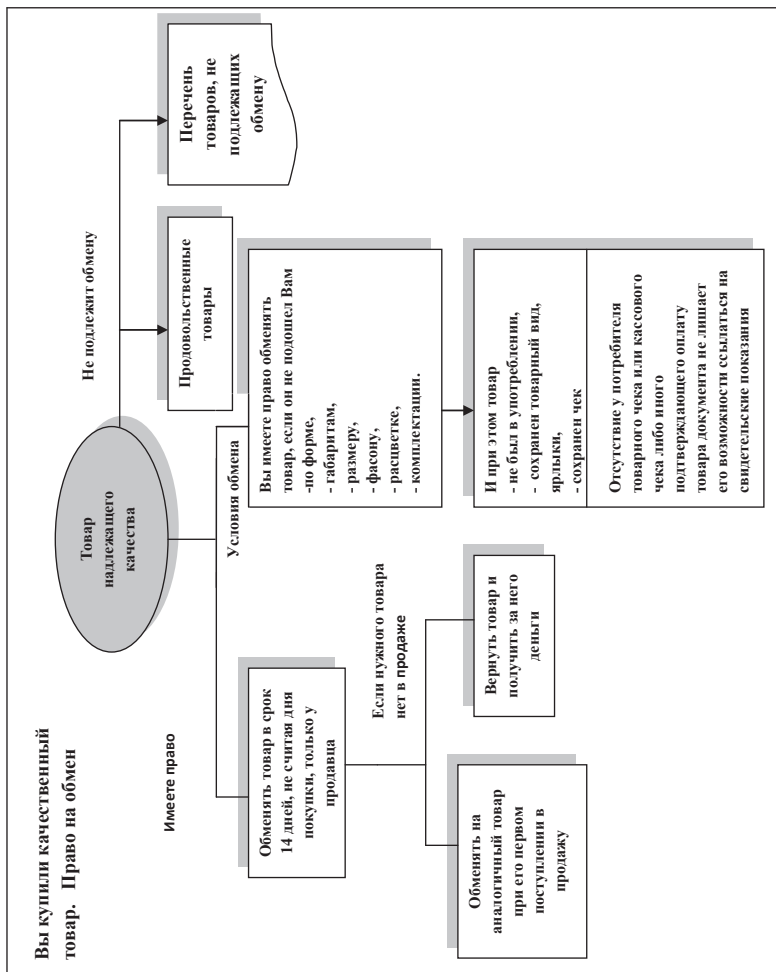
После заключения договора - Если Вы приобрели товар (работу, услугу) и вследствие предоставления неадекватной информации - Вы «слышали» его - Вы вправе предъявить те же требования, как если бы Вы приобрели товар (работу, услугу) с недостатками, допущенными по вине изготовителя (продавца, исполнителя).

Если Вы приобрели товар (работу, услугу) и вследствие предоставления неадекватной информации - Вы причинили вред (жизни, здоровью, имуществу) - Вы вправе требовать возмещения вреда и полного возмещения убытков. А также полного возмещения убытков, причиненных прирванным объектам, находящимся в Вашей собственности.

Потребитель не обязан иметь какие-либо специальные познания о своем приобретении.

СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ТОВАРА С НЕДОСТАТКАМИ.

Требования потребителя	Срок выполнения	Примечание и статья в Законе РФ "О защите прав потребителей"
Устранение недостатков	незамедлительно	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 <u>существенных недостатков по истечению 2 лет, но в пределах срока службы</u>
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
Замена товара	7 дней	Обычно (п.1 ст.21)
	20 дней	Если необходима проверка качества (п.1 ст.21)
	1 месяц	Если товара нет в продаже (п.1 ст.21)
	при завозе товара	Если товара нет в продаже в районе сезонного завоза товаров (п.1 ст.21)



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.

Нарушение сроков выполнения работы (услуги). Ваши права.

Нарушение сроков выполнения - Что это?
 Просрочка: - срока начала выполнения, - промежуточных сроков, - срока окончания выполнения, - или во время выполнения стало очевидным, что работа (услуга) не будет выполнена в срок.

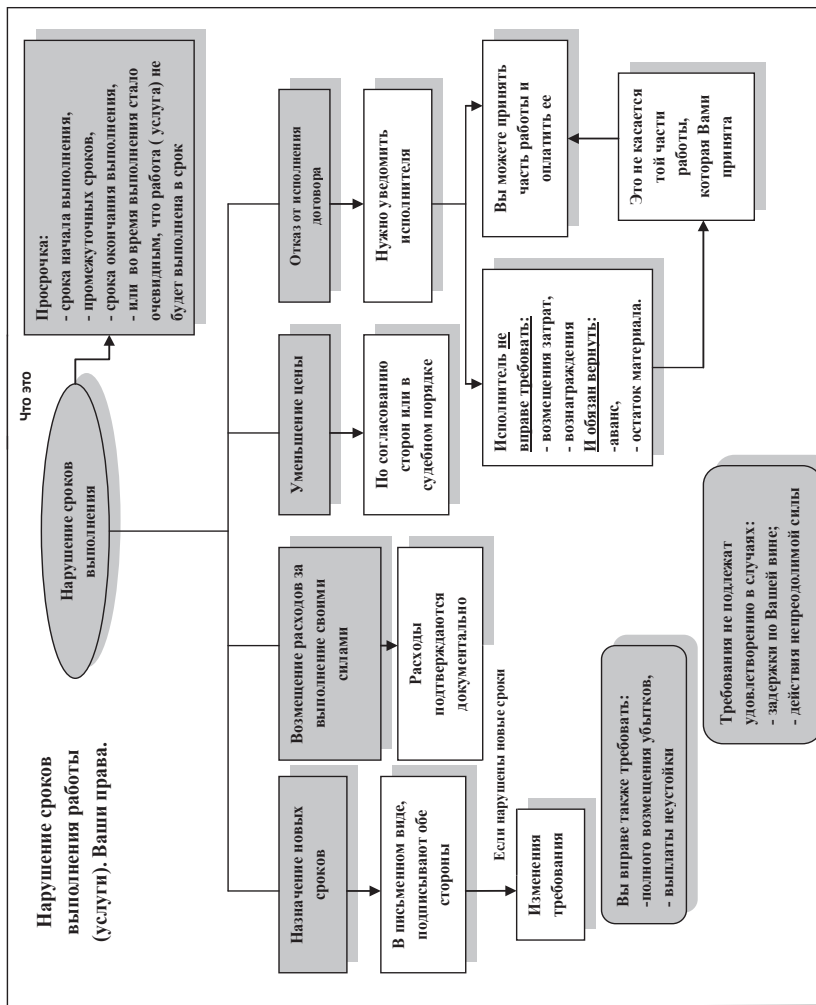
Назначение новых сроков - В письменном виде, подписывают обе стороны. Если нарушены новые сроки - Изменение требования.

Возмещение расходов за выполнение своими силами - Расходы подтверждаются документально.

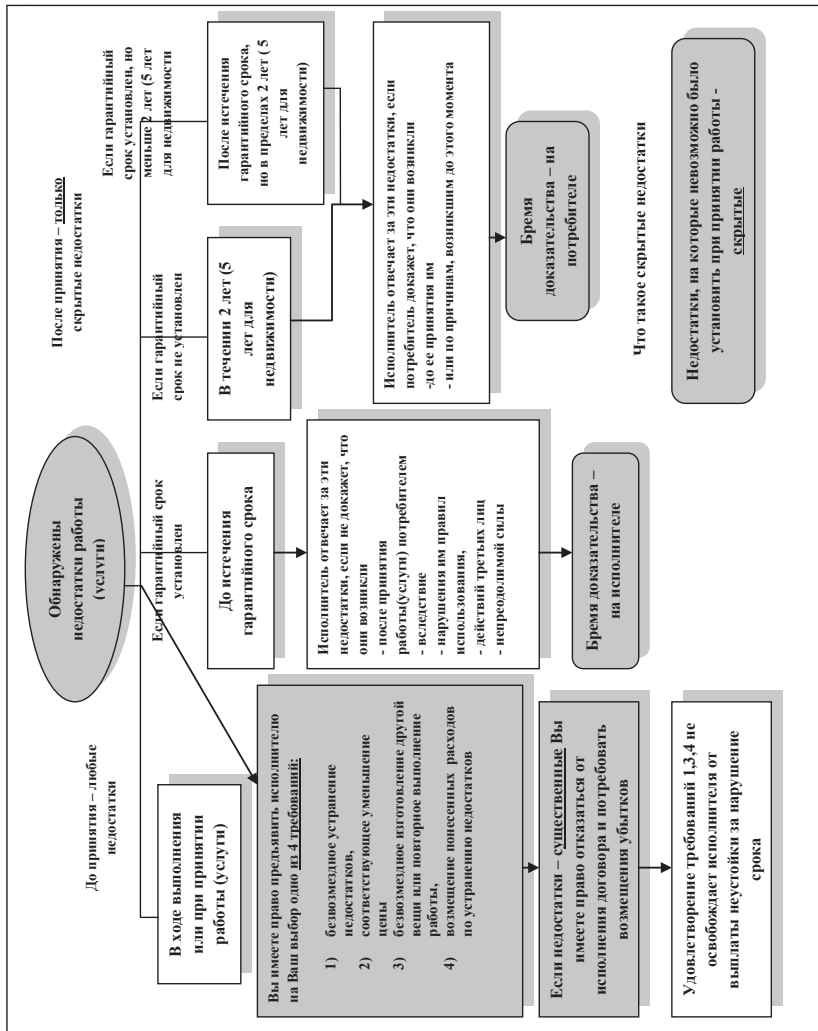
Уменьшение цены - По согласованию сторон или в судебном порядке.

Отказ от исполнения договора - Нужно уведомить исполнителя. Исполнитель не вправе требовать: - возмещения затрат, - вознаграждения, и обязан вернуть - аванс, - остаток материала.

Вы можете принять часть работы и оплатить ее - Это не касается той части работы, которая Вами принята.



Обнаружены недостатки работы (услуги) в пределах гарантийного срока. Ваши требования



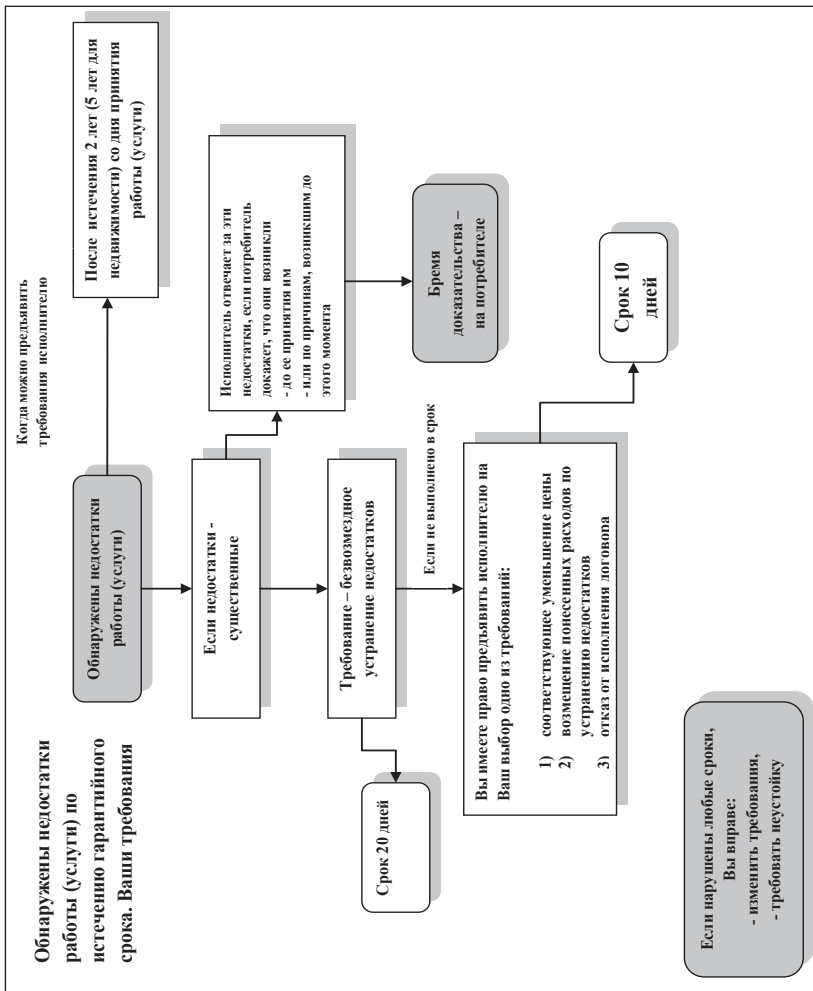
ОБНАРУЖЕНЫ НЕДОСТАТКИ РАБОТЫ (УСЛУГИ) В ПРЕДЕЛАХ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА. ВАШИ ТРЕБОВАНИЯ

Обнаружены недостатки работы (услуги) - До принятия - любые недостатки - В ходе выполнения или при принятии работы (услуги).

Если гарантийный срок установлен - До истечения гарантийного срока - Исполнитель отвечает за эти недостатки, если не докажет, что они возникли - после принятия работы (услуги) потребителем, - вследствие нарушения им правил использования, - действий третьих лиц, - непреодолимой силы. - Время доказательство - на исполнителя.

Если гарантийный срок не установлен - В течение 2 лет (5 лет для недвижимости) - и Если гарантийный срок установлен, но меньше 2 лет (5 лет для недвижимости) - После истечения гарантийного срока, но в пределах 2 лет (5 лет для недвижимости) - Исполнитель отвечает за эти недостатки, если потребитель докажет, что они возникли - до ее принятия им, - или по причинам, возникшим до этого момента - Время доказательство - на потребителя.

Что такое скрытые недостатки - Недостатки, которые невозможно было установить при принятии работы - скрытые.



НЕДОСТАТКИ РАБОТЫ (УСЛУГИ) ПО ИСТЕЧЕНИЮ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА. ВАШИ ТРЕБОВАНИЯ

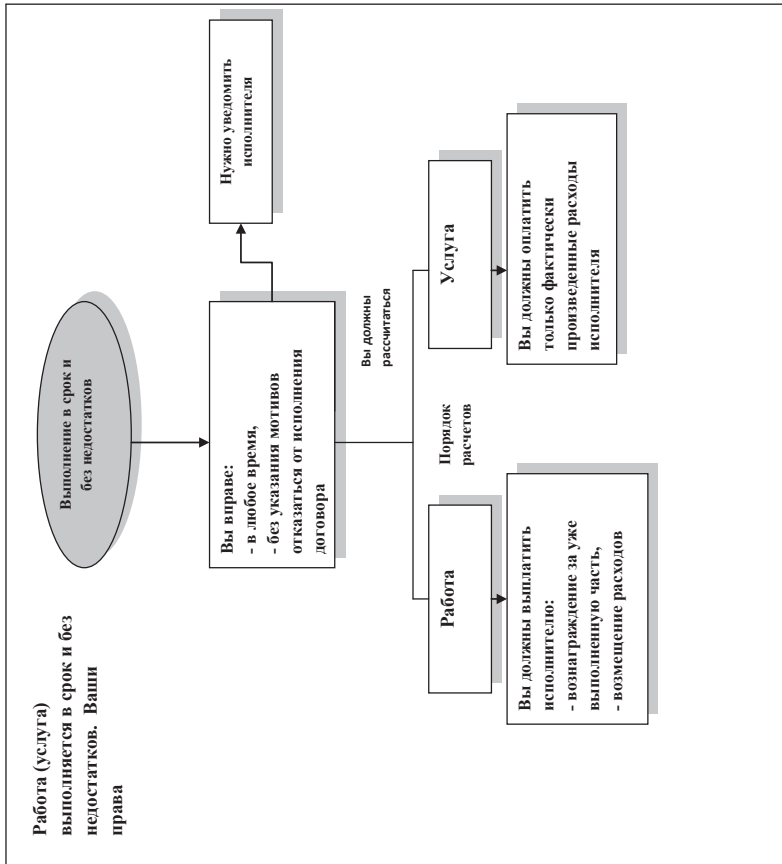
Обнаружены недостатки работы (услуги) по истечению гарантийного срока. Ваши требования

Обнаружены недостатки работы (услуги) - Когда можно предъявлять требование исполнителю - После истечения 2 лет (5 лет для недвижимости) со дня приобретения работы (услуги).

Если недостатки - существенные - Исполнитель отвечает за эти недостатки, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им, или по причинам, возникшим до этого момента. Время доказательства - на потребителя.

Если недостатки существенные - Требования - безвозмездное устранение недостатков (срок 20 дней). Если не выполнено в срок - Вы имеете право предъявить исполнителю на Ваш выбор одно из требований: 1) соответствующее уменьшение цены, 2) возмещение понесенных расходов по устранению недостатков, 3) отказ от исполнения договора.

Если нарушены любые сроки, Вы вправе: изменить требование, требовать неустойку.



Работа (услуга) выполняется в срок без недостатков.

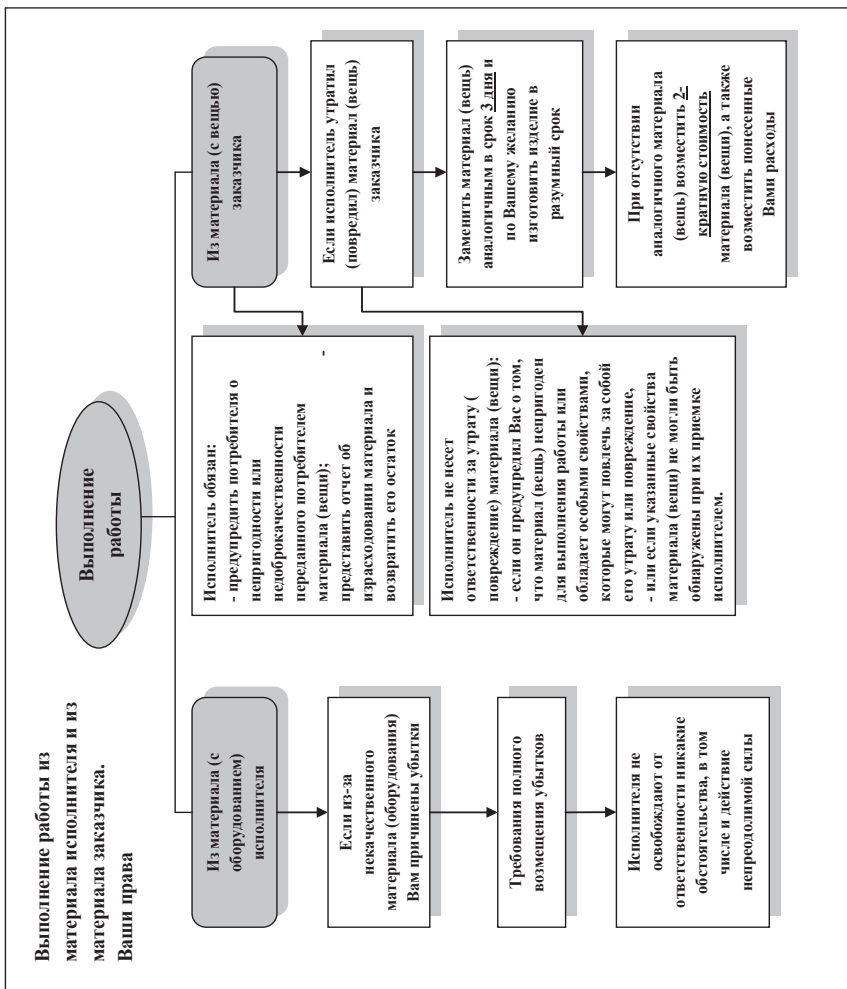
Ваши права

Работа (услуга) выполняется в срок и без недостатков. Ваши прав

Выполнение в срок и без недостатков - Вы вправе: в любое время, без указания мотивов отказаться от исполнения договора. Нужно уведомить исполнителя.

Вы должны рассчитаться (Порядок расчетов) - Работа
- Вы должны выплатить исполнителю:
- вознаграждение за уже выполненную часть, -
- возмещение расходов.

Услуга - Вы должны оплатить только фактически произведенные расходы исполнителя.



Выполнение работы из материала исполнителя и из материала заказчика.

Ваши права.

Выполнение работы из материала исполнителя и из материала заказчика.

Ваши права

Выполнение работы - Из материала (с оборудованием) исполнителя - Если из-за некачественного материала (оборудования) Вам причинены убытки - Требования полного возмещения убытков - Исполнителя не освобождают от ответственности никакие обстоятельства, в том числе и действие непреодолимой силы.

Исполнитель обязан: - предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи); - представить отчет об израсходовании материала и возратить его остаток.

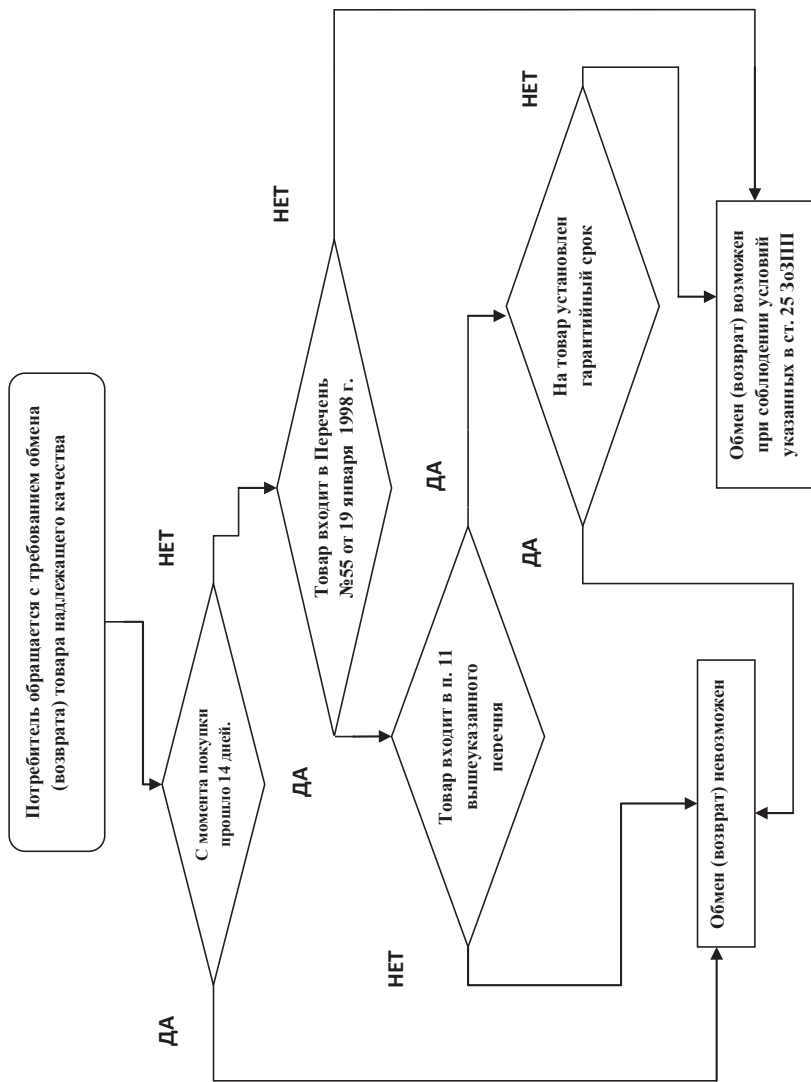
Из материала (с вещью) заказчика - Если исполнитель утратил (повредил) материал аналогичным в срок 3 дня и по Вашему желанию изготовить изделие в разумный срок - При отсутствии аналогичного материала (вещи) возместить 2-кратную стоимость материала (вещи), а также возместить понесенные Вами расходы.

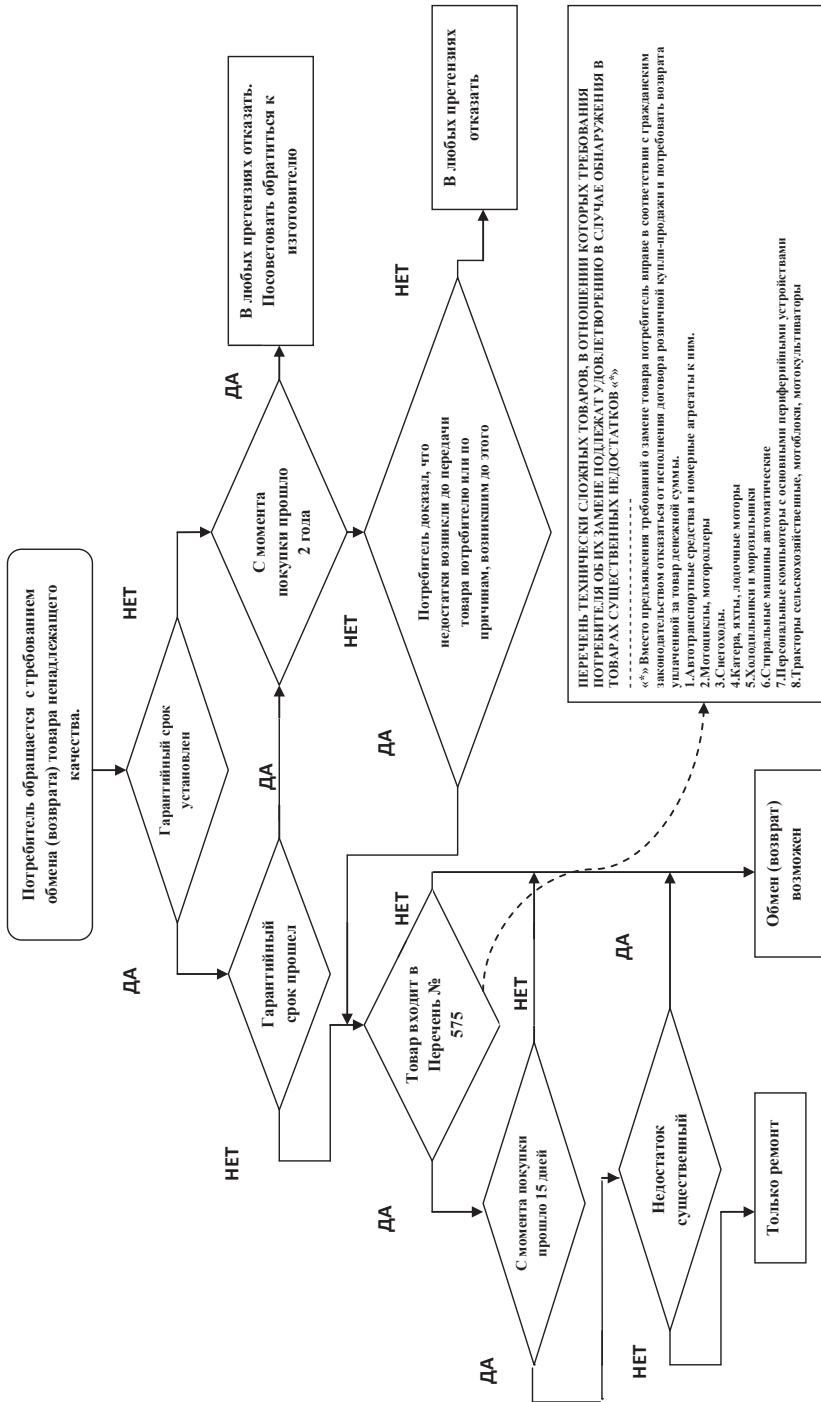
СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО РАБОТЫ (УСЛУГИ).

Требования потребителя	Срок выполнения	Примечание и статья в Законе РФ "О защите прав потребителей"
Устранение недостатков	Разумный срок 20 дней	Недостатки обнаружены в ходе работы (ст.30). Срок назначаете Вы В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) по истечению гарантийного срока, но в пределах срока службы (п.6 ст.29)
Возмещение расходов по устранению недостатков	10 дней	п.1 ст.31
Уменьшение цены	10 дней	п.1 ст.31
Повторное выполнение работы (изготовление вещи)	Срок для срочного выполнения	Если этот срок не установлен, то срок выполнения первоначальной работы из договора (п.2 ст.31)
Заменить утраченный материал (вещь) аналогичным	3 дня	п.1 ст.35 при отсутствии аналогичного материала (вещи) исполнитель обязан возместить двукратную цену материала (вещи), а также

		расходы, понесенные потребителем
и изготовить изделие из аналогичного материала	Разумный срок	п.1 ст.35
Возмещение убытков в связи с расторжением договора	10 дней	п.1 ст.31

СТ. 25 ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»





ШТРАФЫ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

N	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 гражданам, 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 цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного), завышение или занижение установленных надбавок (наценок) 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 (*)	Обмевривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обмен потребителей 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,	Штраф на должностных лиц - от 5 до	Ч.3 ст.14.8

9 (*)	установленных законом	10 МРОТ; на юридических лиц - от 50 до 100 МРОТ	
	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

Потребитель обращается с требованием обмена (возврата) товара надлежащего качества. Если с момента покупки прошло 14 дней, то обмен (возврат) невозможен. Если не прошло, то нужно знать входит ли товар в Перечень №55 от 19 января 1998г.

Товар входит в Перечень №55 от 19 января 1998г.:

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 мотовелотовары, 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 издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Раздел V. Это полезно знать! ЧТО ТАКОЕ СРОК СЛУЖБЫ ТОВАРА?

Срок службы товара (работы) определяется как период, в течение которого изготовитель (исполнитель) **обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по целевому назначению и нести ответственность за существенные недостатки** в соответствии с действующим законодательством.

Срок службы устанавливается на товары (работы) длительного пользования, в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

В настоящее время действует постановление Правительства РФ от 16 июня 1997 г. № 720, которое закрепило *Перечень товаров 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы*. В указанный перечень включены следующие группы товаров:

товары для детей: игрушки; коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; видеоигры; персональные бытовые компьютеры детские;

товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях: инструменты, приборы и аппараты медицинские; очки и линзы для коррекции зрения;

оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника: аппараты (печи) отопительные; котлы отопительные; водоподогреватели и колонки

водогрейные; оборудование санитарно-техническое из металлов и полимеров, фаянса, полуфарфора и фарфора; арматура и гарнитура санитарно-технические;

предметы обстановки дома: диваны, кушетки, тахты, кресла-кровати, диваны-кровати, матрасы, шкафы, мебельные гарнитуры, наборы мебельных изделий;

хозяйственные товары: электробытовые товары (кроме элементов и батарей первичных); станки металло-режущие и деревообрабатывающие бытовые; оборудование бытовое для обеззараживания, очистки и доочистки питьевой воды, насосы и компрессоры бытовые; аппарата газовой бытовая, в том числе работающая на жидком и твердом видах топлива; емкости для хранения и транспортирования продуктов;

культтовары: бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; музыкальные инструменты;

спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства: изделия спортивного назначения; прогулочные суда и плавсредства бытового назначения, агрегаты, узлы и детали к этим судам и плавсредствам;

технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями: принадлежности для домашнего содержания рыб, птиц и зверей; средства малой механизации садово-огородные.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 16 июля 1997 г. № 720 **срок службы (годности) товара должен устанавливаться изготовителем в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей**, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации о товаре, предоставляемой потребителю.

Следует отметить, что срок службы должен устанавливаться на все товары длительного пользования, в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и соответственно на подобные работы, в том числе на те, которые не нашли отражение в Перечне товаров длительного пользования, утвержденном постановлением Правительства РФ от 16 июля 1997 г. № 720.

Таким образом, срок службы на товар, не включенный в указанный Перечень, должен устанавливаться изготовителем согласно п. 1 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей».

В соответствии с п. 2 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» срок службы начинается со дня приобретения потребителем товара.

Установление срока службы на товар (работу) в действующем законодательстве закрепляется как право изготовителя (исполнителя).

Однако необходимо отметить, что ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» закрепляется **ответственность изготовителя (исполнителя) за существенные недостатки, возникшие в период срока службы товара (работы), что, безусловно, обязывает** в некотором смысле **изготовителя (исполнителя) устанавливать срок службы.**

! Ответственность за существенные недостатки в течение данного периода изготовитель (исполнитель) несет на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

Согласно преамбуле данного Закона **существенный недостаток товара (работы, услуги) определяется как 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 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;

в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы.

Если указанное требование не удовлетворено в течение **20 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 требования, предусмотренные в п. 3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

ЧТО ОБЯЗАН ОБЕСПЕЧИТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЬ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ПОТРЕБИТЕЛЬ МОГ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТОВАР В ПОЛНОЙ МЕРЕ В ТЕЧЕНИЕ ВСЕГО СРОКА СЛУЖБЫ?

Согласно ст. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования потребителем товара в течение его срока службы.

Для этой цели изготовитель обязан обеспечить осуществление ремонтных работ и технического обслуживания своими силами.

! Очевидно, что при массовом выпуске какого-либо товара неминуемо наступит момент, когда изготовитель не сможет самостоятельно удовлетворить потребности потребителей по ремонту и техническому обслуживанию ввиду большого количества действующих единиц такого товара. Поэтому законодатель предоставил изготовителю другую возможность, а именно: выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей, т. е. изготовитель может поставлять другим специализированным организациям запчасти, не затрачивая усилий на оказание услуг по непосредственной замене изношенных частей новыми или по ремонту пришедших в негодность частей. При этом законодатель в обеспечение прав потребителя обязывает изготовителя выпускать запасные части в объеме и ассортименте, необходимых для ремонта и технического обслуживания каждой из выпущенных единиц товара на период всего срока его службы.

Предусмотрен также вариант, при котором **потребитель обращается по поводу ремонта** или технического обслуживания товара, еще не исчерпавшего

срока службы, но уже снятого с производства изготовителем.

! Чтобы не создалось ситуации, при которой потребитель не может реализовать своего права вследствие отсутствия деталей или запасных частей, необходимых для ремонта, изготовитель в таком случае обязан поставлять запасные части и после снятия товара с производства в течение всего срока службы, а в случае если таковой не установлен, то в течение последующих 10 лет, со дня передачи товара потребителю.

ЧТО ТАКОЕ СРОК ГОДНОСТИ?

Специфика некоторых товаров предполагает обязанность изготовителя устанавливать на них срок годности в отличие от товаров длительного пользования, на которые устанавливается срок службы. К таким товарам относятся продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, изделия бытовой химии и т.п.

Срок годности определяется как период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. **Непригодным здесь надо понимать товар, во-первых, утративший свои потребительские свойства, во-вторых, представляющий опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды.**

! Определение срока годности, содержащееся в п. 4 ст. 5 Закона, полностью совпадает с определением, закрепленным в п. 1 ст. 472 ГК РФ.

В пункте 4 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» указываются лишь некоторые группы товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности. Подробный перечень таких товаров утвержден поста-

новлением Правительства РФ от 16 июля 1997 г. № 720. Данный перечень состоит из следующих групп:

1. Продовольственные товары:

продукция хлебопекарной промышленности: изделия бараночные, сухарные, пироги, пирожки и пончики;

изделия кондитерские сахаристые: конфеты глазированные (шоколадной и шоколадно-молочной глазурью), конфеты, глазированные помадой, сахарной и жировой глазурью и неглазированные, шоколад и шоколадные изделия, ирис, халва, мармелад и пастильные изделия, жевательная резинка;

изделия кондитерские мучные: печенье, галеты и крекеты, пряники и коврижки, торты, пирожные, кексы, ром-бабы, рулеты, вафли, сладости восточные и прочие мучные изделия;

растительные масла и продукты их переработки: растительные масла, предназначенные для реализации в розничной торговой сети, маргарин, жиры, майонезы, кремы майонезные;

продукция консервной и овощесушильной промышленности: консервы овощные (без соков и томатных паст, пюре и соусов), консервы томатные, соки овощные, напитки и сиропы овощные, соусы и приправы овощные, консервы плодовые и ягодные (кроме соков, сиропов и напитков), соки, сиропы, напитки плодовые и ягодные, плоды, ягоды, пюре и пульпа плодовая и ягодная быстрозамороженные;

продукты из картофеля: продукты из картофеля быстрозамороженные, пюре картофельное сухое и крекеры, продукты из картофеля обжаренные, концентраты из картофеля, продукты из картофеля быстровосстанавливаемые и быстроразвариваемые, консервы из картофеля; овощи, грибы, фрукты соленые, квашеные, моченые и маринованные; приправы пищевкусные, овощи свежие мытые или

очищенные, упакованные в потребительскую тару, с добавлением или без добавления консервантов;

продукция пивобезалкогольной промышленности: пиво, напитки газированные, напитки газированные диетические, напитки сухие, напитки негазированные, напитки квасные из хлебного сырья;

продукция чайной и соляной промышленности: чай натуральный (сортовой) расфасованный, в том числе с пищевкусовыми добавками, поваренная пищевая йодированная соль;

пищевые концентраты: первые и вторые обеденные блюда, сладкие блюда, полуфабрикаты мучных изделий и молочные концентраты, хлопья (кукурузные, пшеничные, рисовые), геркулес, палочки крупяные, воздушные зерна (кукурузные, пшеничные, рисовые), лепестки (кукурузные, пшеничные), сухие продукты экструзионной технологии, смеси молочные (с отварами, мукой, с фруктовыми добавками и витаминами), мука крупяная, каши и кисели молочные, питание диетическое, смеси овощные, лечебно-профилактическое питание, напитки чайные и ароматизированные напитки кофейные, напитки молочные – концентраты (какао и кофейные), напитки белковые сухие – концентраты, соусы кулинарные, добавки и приправы вкусовые;

мясо и мясопродукты: мясо животных (птицы) домашних и диких, разрешенных к убою (отстрелу) для пищевых целей, охлажденное и замороженное (включая субпродукты), колбасные изделия и копчености, полуфабрикаты мясные и кулинарные изделия, жиры животные пищевые, консервы мясные, консервы мясорастительные и салобобовые, яйцепродукты (включая яйца);

продукция молочной и маслосырдельной промышленности: масло коровье, масло топленое, продукция цельномолочная, продукты молочные сухие, продукция

молочная нежирная, сыры жирные (включая брынзу), консервы молочные;

рыбные продукты: рыба и морепродукты горячего копчения, рыба охлажденная, изделия кулинарные рыбные и из морепродуктов, рыба и морепродукты холодного копчения, сушеные, вяленые, провесные, включая балычные изделия, икра рыб, рыба соленая, пряного посола и маринованная (включая сельдь), пресервы рыбные и из морепродуктов, консервы рыбные и из морепродуктов;

продукты детского питания: продукты на молочной основе, продукты на молочно-зерновой основе, специализированные продукты для лечебного питания детей, консервы овощные детского и диетического питания, консервы томатные детские, консервы плодовые и ягодные детского, диетического и диабетического питания и т.д.;

биологически активные добавки к пище, биологически активные добавки;

вода питьевая, вода питьевая, расфасованная в емкости.

2. Непродовольственные товары:

товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях: лечебно-профилактические средства, воды минеральные лечебные и лечебно-столовые, косметические средства по уходу за зубами и полостью рта;

парфюмерно-косметические товары: наборы косметические, продукция косметическая;

товары бытовой химии: средства моющие, средства для отбеливания, подсинивания и аппретирования изделий из тканей, средства для очистки и полировки, средства по уходу за автомобилями, мотоциклами и велосипедами, средства клеящие, средства против бытовых насекомых, грызунов, для дезинфекции и антисептики, средства для защиты растений садов и огородов от сельскохозяйственных вредителей и сорняков;

культтовары, товары для досуга и развлечений: элементы и батареи первичные, товары фотохимические, фломастеры, узлы пишущие к ручкам автоматическим шариковым, лента для пишущих машин и принтеров, игрушки пиротехнические;

средства для домашнего содержания рыб, птиц и зверей: корм для аквариумных рыбок, певчих и декоративных птиц, домашних зверей.

! Учитывая смысл правила исчисления срока годности на товар, определяющего, что 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, можно выделить следующие основные обязанности продавца (изготовителя), обеспечивающих реализацию прав потребителя на безопасность и надлежащее качество товара (работ, услуг), а именно:

1) изготовитель обязан помещать информацию о сроке годности всегда и по отношению всех товаров, указанных в специальном перечне, в том числе импортных товаров. В соответствии с п. 2 постановления Правительства РФ от 16 июля 1997 г. № 720 указывается, что на территории РФ продажа товаров, включенных в перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению, утвержденный данным постановлением, а также импортных, при отсутствии информации о сроках их годности запрещается;

2) продавец, в свою очередь, обязан передать потребителю товар до истечения указанного срока годности, иначе использование товара по назначению теряет свой смысл. Данная обязанность закреплена в п. 2 ст. 472 ГК РФ: товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, что-

бы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

Срок годности товара имеет две функции:

- гарантирует соответствие товара требованиям по качеству, устанавливаемым обязательными для продавца правилами;

- устанавливает запрет на реализацию (передачу) продавцом (изготовителем) товара после истечения данного срока, а также в предшествующий истечению этого срока период, недостаточный для покупателя для использования купленного товара по назначению.

Срок годности товара содержится в информации о товаре, предоставляемой потребителю (покупателю).

Важно отметить, что запрещено продавать товар по истечении установленного срока годности и товар, на котором не установлен срок годности.

ЧТО ТАКОЕ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И В ЧЕМ ЕГО ОТЛИЧИЕ ОТ СРОКА СЛУЖБЫ И СРОКА ГОДНОСТИ?

Гарантийный срок в гражданском праве – это срок, в течение которого покупатель может, установив скрытые недостатки товара, предъявить соответствующие претензии продавцу, и срок, в течение которого изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей изделия.

Согласно **п. 6 ст. 5** Закона РФ «О защите прав потребителей», под **гарантийным сроком** понимается **период**, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, а именно:

– безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;

– соразмерно уменьшить покупную цену товара;

– заменить товар на товар аналогичной марки (модели, артикула);

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

– отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Изготовитель вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, которые были обнаружены по истечении установленного изготовителем гарантийного срока.

! Содержание, срок действия и порядок осуществления потребителем прав по дополнительному обязательству определяется самим изготовителем.

В том случае, если изготовителем на товар не установлен гарантийный срок, то продавец вправе сам его установить. *При этом продавец вправе принять на себя дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем. Содержание, срок действия и порядок осуществления потребителем прав по дополнительному обязательству определяется договором между продавцом и потребителем.*

Установление гарантийного срока не является обязательным. **Потребитель должен знать**, что продавец

(изготовитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, только в том случае, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Гарантийный срок устанавливается изготовителем (исполнителем) в его технической документации (договоре с потребителем) и исчисляется в единицах времени. Что касается срока годности, то он изготовителем (исполнителем) устанавливается обязательно.

В отличие от срока службы и срока годности гарантийный срок может устанавливаться на любые товары, имеет чисто коммерческий характер, является средством конкурентной борьбы на рынке.

Срок службы устанавливается только на товар, предназначенный для длительного использования и на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред имуществу или окружающей среде.

Что касается **срока годности**, то он устанавливается на товары, которые по истечении срока годности и считаются непригодными для использования по назначению.

МОГУТ ЛИ БЫТЬ РАЗНЫМИ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА КОМПЛЕКТУЮЩИЕ ИЗДЕЛИЯ И СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ТОВАРА И ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА ОСНОВНОЙ ТОВАР?

Согласно п. 3 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» **гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар, а**

также считаются равными гарантийному сроку на основное изделие.

Однако договором могут быть установлены и не равные гарантийные сроки на комплектующие изделия, составные части товара и на основной товар.

На комплектующее изделие и составную часть товара в договоре может быть установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие. Также, на комплектующее изделие может быть установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар. Гарантийные сроки на комплектующие изделия, на составную часть товара и на основное изделие потребителям доводятся до сведения в информации о товаре.

С КАКОГО ДНЯ ИСЧИСЛЯЮТСЯ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ?

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. В том случае, **если день передачи товара потребителю установить невозможно, то эти сроки будут исчисляться со дня изготовления товара.**

! Если потребитель, лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок по обстоятельствам, зависящим от продавца, то гарантийный срок не будет течь, пока не будут устранены соответствующие обстоятельства продавцом. Если в товаре обнаружены недостатки, то потребитель обязан известить об этом продавца и тогда гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков.

Для *сезонных товаров* (например: обуви, одежды) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона определяется субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

В том случае, когда *товары продаются по образцам, по почте*, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, то 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.

В том случае, если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, то эти сроки будут исчисляться со дня заключения договора купли-продажи.

МОЖЕТ ЛИ ПРОДАВЕЦ УСТАНОВИТЬ НА ТОВАР ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК СВЕРХ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА, УСТАНОВЛЕННОГО ИЗГОТОВИТЕЛЕМ?

Продавец может установить дополнительные гарантии для потребителей. *Дополнительные гарантии* устанавливаются *в том случае*, если установленный договором купли-продажи гарантийный срок является несоразмерно малым для выявления скрытых недостатков: потребитель имеет право предъявить требования относительно недостатков, выявленных по истечении

гарантийного срока, но в пределах 2 лет. В этом случае потребителю необходимо доказать, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Разумный срок в данном случае представляет собой срок за пределами гарантийного срока и составляет 2 года (как максимальный срок обнаружения недостатков, за которые изготовитель и продавец несут ответственность) и исчисляется с момента передачи вещи потребителю.

В ТЕЧЕНИЕ, КАКОГО СРОКА ИЗГОТОВИТЕЛЬ ОБЯЗАН ОБЕСПЕЧИВАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА?

Изготовитель (исполнитель) в течение установленного срока службы или срока годности товара обязан обеспечивать безопасность товара. В том случае, когда установление изготовителем (исполнителем) срока службы или срока годности товара является не обязательным или изготовитель (исполнитель) его не установил, то безопасность товара обеспечивается им в течении десяти лет со дня передачи товара потребителю.

ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОБ- НАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

! При предъявлении данных требований следует руководствоваться общими правилами, закрепленными в положениях гл. 2 Закона «О защите прав потребителей»:

- 1) из перечисленных требований потребитель вправе по своему выбору потребовать одно;
- 2) при отказе от исполнения договора купли-продажи и требования возврата уплаченной за товар сум-

мы потребитель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками;

3) при предъявлении указанных требований потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Согласно ст. 22 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также 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.

Вместе с тем следует отметить, что названный *Закон устанавливает порядок расчетов при возврате товара ненадлежащего качества.*

✓ Во-первых, 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.

✓ Во-вторых, 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;

4) 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.

5) 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 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 Закона «О защите прав потребителей» 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. ! 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, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара;

б) 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;

7) 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;

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

9) 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 инди-

видуального 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;

10) статья 19 Закона «О защите прав потребителей» закрепляет сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

По отношению к характеристике данных сроков можно применять другую формулировку, названную законодателем в ст. 477 ГК РФ: сроки обнаружения недостатков переданного товара.

Следует выделять несколько вариантов исчисления сроков предъявления требований, учитывая некоторые особенности товаров, момент исчисления сроков для которых играет важную роль.

Потребитель вправе предъявить 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.**

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.

➤ **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. Про-

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

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.

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.**

Обратите внимание (!)

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 20 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 п. 3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» требования** или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю,

импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Важно помнить, что, 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 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Статья 21. Дает право потребителю на замену товара ненадлежащего качества

1. Замена товара ненадлежащего качества должна быть произведена продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

В п. 1 статьи предусмотрено **четыре варианта сроков замены товара ненадлежащего качества** на товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами.

Первый срок – замена товара с недостатками в течение **семи дней** со дня предъявления требования о замене товара потребителем.

Этот срок является основным, и если этому ничто не препятствует, то продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) должны его выполнить.

Второй срок – в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества товара, срок замены товара может быть продлен до **20 дней** с момента предъявления требования потребителем.

Следует помнить, что потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. **Проверка качества товара проводится** обязанным лицом (**продавцом, изготовителем**) **за свой счет**. Если возник спор о причинах возникновения недостатков, то должна быть проведена экспертиза. Продавец (изготовитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

При решении вопроса о том, имело ли место нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, необходимо иметь в виду, что проверка качества (экспертиза), предусмотренная п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», должна быть произведена продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в пределах сроков, установленных статьей.

Третий срок – на практике случается так, что у продавца (изготовителя) или организации, выполняющей его функции, на день предъявления потребителем требования просто нет необходимого для замены товара. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает срок замены товара и в этом случае. Так, товар должен быть заменен **в течение одного месяца со дня предъявления указанного требования потребителем**.

! В случае возникновения спора факт отсутствия товара должен быть документально доказан обязанным лицом, к которому обратился потребитель.

Потребитель также вправе потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) в случае если для замены товара требуется более семи дней:

– безвозмездного предоставления, в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара, во временное пользование, на период замены, товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами;

– обеспечения доставки товара за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя).

Важно (!)

➤ Приказ ГАК РФ (Государственный Антимонопольный Комитет) от 20.05.1998 г. № 160 устанавливает, что если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара ненадлежащего качества на товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, но такой товар уже снят с производства либо прекращены поставки товаров вследствие непреодолимой силы, то в соответствии с п. 1 ст. 416 ГК РФ *обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается* в связи с невозможностью исполнения, и потребитель вправе предъявить иное требование из перечисленных в п. 1 ст. 503 ГК РФ (п. 1, 3 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

➤ **Бремя доказывания невозможности замены товара** вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (изготовитель), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях **лежит на продавце** (изготовителе). Если потребитель предъявляет требование о замене товара в связи с недостатком в основном товаре, замене подлежит товар в целом, то есть совокупность составных частей, составляющих товар, а также его принадлежности.

Это правило не распространяется на товары, перечень которых устанавливается в соответствии с п. 2 ст. 20 комментируемого Закона.

• При разрешении требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества и предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, следует учитывать, что в соответствии с п. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» Правительством Российской Федерации установлен Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется (Постановление от 19.01.1998 г. № 55).

В абз. 3 п. 1 статьи 20 устанавливается **четвертый вариант срока замены товара ненадлежащего качества, действующий в отдаленных районах**, географическое месторасположение которых не позволяет осуществлять частый завоз товара, где он производится сезонно. Так, для районов Крайнего Севера и других районов сезонного завоза товаров требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по заявлению потребителя в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, при отсутствии у продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

➤ Приказ ГАК РФ от 20.05.1998 г. № 160 устанавливает, что, если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных ст. 20, 21 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пени) за нарушение названных сроков взыскива-

ется до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В случае если потребитель предъявил новые требования, указанные в п. 1 ст. 18 комментируемого Закона, то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка.

Согласно ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», неустойка взыскивается за каждый день просрочки указанных в ст.ст. 20, 21, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара, сроков замены товара с недостатками. А также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками, товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены, либо до предоставления во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, без ограничения какой-либо суммой.

При этом если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то в соответствии с п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» **недостатки должны быть устранены незамедлительно**, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

Согласно абз. 4 п. 1 рассматриваемой статьи в случае, когда для замены товара потребуется более 7 дней, продавец по требованию потребителя обязан в течение 3 дней со дня предъявления такого требования безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий эти-

ми же основными потребительскими свойствами. Доставка товара при этом осуществляется бесплатно, т.е. за счет продавца. Следует отметить, что данное требование применяется и в отношении изготовителя либо уполномоченной организации, или уполномоченного индивидуального предпринимателя. Однако при практическом применении указанных норм необходимо учесть, что они не распространяются на товары, перечень которых определяется в соответствии с п. 2 ст. 20 комментируемого Закона.

2. Пункт 2 комментируемой статьи определяет, что товар ненадлежащего качества не может быть заменен на товар, уже бывший в употреблении. Продавец (изготовитель) обязан в качестве замены предоставить только новый товар. Соответственно и гарантийный срок будет исчисляться заново со дня передачи товара потребителю.

То обстоятельство, что с момента покупки до обнаружения недостатка цены на товар могут измениться и весьма существенно, причем в любую сторону, значения не имеет.

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

Данная статья гарантирует потребителю возмещение причинения вреда его жизни, здоровью и имуществу вследствие недостатков товаров.

Что касается обстоятельств причинения вреда, то они включают в себя причинение вреда при обращении с вещью – товаром, результатом работы или пользовании услугой. *В состав этого нарушения не включается такое условие, как вина причинителя вреда.*

Неправомерные действия представлены двумя видами:

- недостатком собственно товара, работы или услуги;
- ненадлежащим исполнением обязанности изготовителем товара или его продавцом, подрядчиком, исполнителем услуги.

Примерный перечень недостатков это: конструктивные недостатки, относящиеся к устройствам, и рецептурные, относящиеся к веществам.

По общему правилу, бремя доказывания наличия недостатка (в частности, с предоставлением результатов экспертизы) **возлагается на потерпевшего.**

! Однако, если на товар установлен гарантийный срок и вред причинен в течение действия этого срока, то действует презумпция ненадлежащего качества. В этом случае бремя доказывания надлежащего качества переданного товара возлагается соответственно на его изготовителя или продавца (п. 2 ст. 476 ГК РФ).

Необходимым условием возникновения обязательства является установление прямой причинной связи между возникшим вредом и неправомерным действием, т.е. доказывание того факта, что вред явился результатом проявления конструктивного, рецептурного или иного недостатка вещи, ненадлежащего качества услуги или неправильного использования, хранения и т.п. товара, результата подрядных работ или пользования услугой.

Способы возмещения вреда могут выражаться в возмещении вреда в натуре (предоставление вещи того же рода и качества, исправление поврежденной вещи и т.п.) или возмещении причиненных убытков. **Возможно сочетание этих двух способов.** *Главное, что устанавливает статья, – вред должен возмещаться в полном объеме.*

Иск о возмещении вреда может быть предъявлен как продавцу, так и изготовителю, по выбору потерпевшего. А в отношении недостатков работы или оказанных услуг иск предъявляется исполнителю.

Гражданско-правовая ответственность может подразделяться в зависимости от правовых оснований ее возникновения на **договорную** и **внедоговорную** ответственность.

Под договорной понимается ответственность, возникающая из договора в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением одной из сторон определенного обязательства.

Внедоговорная ответственность возникает в связи с совершением одним лицом противоправных действий в отношении другого лица, в результате чего последнему причинен определенный ущерб.

Требовать возмещения вреда вправе граждане и юридические лица независимо от того, состояли они или нет в договорных отношениях с продавцом или изготовителем товара, лицами, выполнившими работу или оказавшими услугу. Потерпевшими признаются исключительно граждане-потребители или юридические лица, приобретшие товар, заказавшие работу или услугу в целях собственного потребления, а не для целей регулярного извлечения прибыли.

Ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара, наступает при наличии ряда условий. **Прежде всего, действия продавца должны быть противоправными**, в данном случае – передача товара не просто с любыми недостатками, а с недостатками такого рода, которые способны причинить вред жизни, здоровью или имуществу гражданина или имуществу юридического лица.

Противоправность действий изготовителя товара состоит в том, что им произведен товар с такими недостатками.

Непредставление полной и достоверной информации о товаре противоправно в том случае, если это может послужить причиной возникновения вреда.

Вред, как уже говорилось выше, не имеет существенного значения.

Для возникновения ответственности необходимо, чтобы между вредом, возникшим у потерпевшего, и недостатками товара возникла причинно-следственная связь.

Указанная выше причинно-следственная связь имеет значение только в том случае, если вред возник в течение установленных сроков годности товара. Это указано в п. 3 комментируемой статьи, где устанавливается одно из условий возникновения ответственности – срок. Он определяется периодом времени, соразмерным сроку годности или сроку службы товара (работы, услуги).

Такое ограничение по срокам не применяется к отношениям по возмещению вреда, если потребитель не был осведомлен о сроках годности, сроках службы или ему не была предоставлена иная информация.

ГК РФ формулирует обязанность продавца передать товар, на который установлен срок годности, с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения этого срока (в течение срока реализации товара). В договорных обязательствах срок годности служит условием, определяющим обязанность продавца передать товар надлежащего качества, поэтому он также служит в качестве критерия для определения срока обнаружения недостатков переданного товара. Сроки годности присутствуют также в обязательствах по производству работ и оказанию услуг.

Срок службы используется как критерий для установления обязанностей изготовителя товара по ремонту, техническому обслуживанию товара, изготовлению и поставке запасных частей после его снятия с производства, а также обязанности безвозмездного устранения таких недостатков, которые могут представлять опасность, в частности, в договоре бытового подряда.

➤ ***Регулирование вопросов ответственности в связи с ненадлежащим качеством товара, работы или услуги требует учета сроков предъявления претензий.***

Потерпевший по своему выбору может обращаться с требованием о возмещении вреда к продавцу или изготовителю товара. Но в случае причинения вреда в результате предоставления ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге) требование предъявляется лицу, ответственному за ненадлежащее информирование.

➤ Изготовитель (исполнитель) всегда несет ответственность в тех случаях, когда вред причинен в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и т.п., применяемых при изготовлении товара (работы, услуги), что придало товару качества, послужившие причиной вреда.

Обнаружить причинителя вреда (изготовителя) можно с помощью таких средств индивидуализации товара, как *товарный знак* и *знак обслуживания*, которые могут быть использованы при изготовлении товара, предложении товара к продаже, продаже товара и т.п. как самим правообладателем, так и лицом, которому это право будет передано по договору. Однако вполне возможны случаи причинения вреда контрафактным товаром, т.е. в том случае, когда изготовитель (продавец) товара либо лицо, производящее работу или оказывающее услугу, несанкционированно использует чужой товарный знак или фирменное наименование.

➤ **Основаниями освобождения от ответственности причинителя вреда являются:**

- 1) обстоятельства непреодолимой силы;
- 2) нарушение потребителем установленных правил пользования товаром, результатом работы, услуги или хранения товара или результата работы.

Бремя доказывания возлагается на ответчика, т.е. он должен доказать, что причинение вреда имело место при чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах или опровергнуть презумпцию надлежащего пользования и хранения объекта.

Второе основание освобождения от ответственности требует также доказывания наличия установленных правил пользования и хранения, которые могут следовать из нормативных актов, условий договора, гражданского обычая, а также быть обусловлены назначением вещи, являющейся товаром или результатом подряда.

Статья 15. Устанавливает право потребителя на компенсацию морального вреда

Законом предусмотрена обязанность исполнителя компенсировать потребителю моральный вред, причиненный вследствие нарушения прав потребителя.

Компенсация морального вреда выплачивается при наличии вины исполнителя, в установленном судом размере. При этом размер компенсации не должен ставиться в зависимость от размера имущественного ущерба, причиненного потребителю.

Порядок компенсации морального вреда определен в ст. 151, 1099-1101 ГК РФ.

✓ Компенсация выплачивается в денежной форме, одновременно. Размер компенсации зависит от характера и степени нравственных страданий потерпевше-

го, его индивидуальных особенностей, степени вины (умысел, простая или грубая неосторожность) причинителя вреда и его имущественного положения. Характер физических и нравственных страданий, причиненных потребителю, оценивается судом с учетом конкретных обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Окончательный размер компенсации морального вреда определяется судом с учетом требований разумности и справедливости. В любом случае решение суда о взыскании компенсации морального вреда в сумме меньшей, чем требовал истец (потребитель), должно быть мотивированным.

Анализ судебной практики по спорам о защите прав потребителей свидетельствует о том, что суды определяют размер компенсации морального вреда с учетом следующих обстоятельств:

- характера и социальной важности нарушенного права (блага) потребителя – жизнь и здоровье, право на жилище, право на удовлетворение духовных потребностей и т.д.;
- продолжительности неудобств, которые испытывал потребитель;
- отношения исполнителя к сложившейся ситуации – его готовность удовлетворить законные требования потребителя, включая рассмотрение претензии потребителя и проведение экспертизы качества работ (услуг);
- материального положения причинителя морального вреда.

! *Применительно к последнему обстоятельству следует также учитывать, что сумма взыскиваемой компенсации морального вреда не должна создавать для исполнителя (организации, индивидуального предпринимателя) угрозу банкротства.*

Как правило, размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда составляет небольшую сумму. Исключением являются те случаи, когда нарушение прав потребителя сопровождается причинением вреда его жизни и здоровью (например, при оказании некачественных медицинских, туристских услуг).

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА КОМПЕНСАЦИЮ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

Статья 15. Устанавливает право потребителя на компенсацию морального вреда

В соответствии со статьей 151 ГК **моральный вред** –

➤ это физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага.

Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права граждан, подлежит компенсации лишь в случаях, прямо предусмотренных законом (ст. 1099 ГК РФ). Возможность такой компенсации предусматривается Законом о защите прав потребителей.

В соответствии с действующим законодательством одним из обязательных условий наступления ответственности за причинение морального вреда является вина причинителя.

Отсутствие в законодательном акте прямого указания на возможность компенсации причиненных нравственных

или физических страданий по конкретным правоотношениям не всегда означает, что потерпевший не имеет права на возмещение морального вреда.

На требования о компенсации морального вреда исковая давность не распространяется, поскольку они вытекают из нарушения личных неимущественных прав и других нематериальных благ (п. 1 ст. 208 первой части ГК РФ по правоотношениям, возникшим после 1 января 1995 г.).

➤ Закон не устанавливает ни минимального, ни максимального размера компенсации морального вреда, данный вопрос разрешается судом. Моральный вред признается законом вредом неимущественным.

➤ В ст. 1101 ГК РФ суду даны ориентиры для определения размера компенсации. Характер причиненных потерпевшему физических или нравственных страданий во многом зависит от тяжести посягательства, степени нарушения субъективных гражданских прав.

➤ Размер компенсации зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств, и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

➤ Степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий.

Отношения, регулируемые Законом о защите прав потребителей, в частности вытекают из **договоров купли-продажи; имущественного найма**, в том числе **бытового проката, безвозмездного пользования имуществом; найма (аренды) жилого помещения; по ремонтным работам и обеспечению коммунальными услугами; подряда; перевозки граждан, их багажа и груза; комиссии; хранения; из договоров на оказание разнообразных финансовых и консультационных услуг** и других договоров.

➤ Более того, согласно ст. 12 Закона право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие конструктивных, производственных, рецептурных и иных недостатков товара (работы, услуги) признается за любым потерпевшим потребителем независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем (продавцом) или нет. Закономерно, что компенсация моральных травм, нанесенных гражданам-потребителям нарушениями их имущественных прав, получила в судебной практике довольно значительное распространение.

Порядок компенсации морального вреда

➤ Порядок компенсации морального вреда определен в ст. 151, 1099-1101 ГК РФ. **Компенсация выплачивается в денежной форме, единовременно.**

➤ Размер компенсации зависит от характера и степени нравственных страданий потерпевшего, его индивидуальных особенностей, степени вины (умысел, простая или грубая неосторожность) причинителя вреда и его имущественного положения. Характер физических и нравственных страданий, причиненных потребителю, оценива-

ется судом с учетом конкретных обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Окончательный размер компенсации морального вреда определяется судом с учетом требований разумности и справедливости. В любом случае решение суда о взыскании компенсации морального вреда в сумме меньшей, чем требовал истец (потребитель), должно быть мотивированным.

Анализ судебной практики по спорам о защите прав потребителей свидетельствует о том, что суды определяют размер компенсации морального вреда с учетом следующих обстоятельств:

- ✓ характера и социальной важности нарушенного права (блага) потребителя – жизнь и здоровье, право на жилище, право на удовлетворение духовных потребностей и т.д.;
- ✓ продолжительности неудобств, которые испытывал потребитель;
- ✓ отношения исполнителя к сложившейся ситуации – его готовность удовлетворить законные требования потребителя, включая рассмотрение претензии потребителя и проведение экспертизы качества работ (услуг);
- ✓ материального положения причинителя морального вреда.

Применительно к последнему обстоятельству следует также учитывать, что сумма взыскиваемой компенсации морального вреда не должна создавать для исполнителя (организации, индивидуального предпринимателя) угрозу банкротства.

Как правило, размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда составляет небольшую сумму.

✓ Исключением являются те случаи, когда нарушение прав потребителя сопровождается причинением вреда его жизни и здоровью (например, при оказании некачественных медицинских, туристских услуг).

На требования о компенсации морального вреда исковая давность не распространяется, поскольку они вытекают из нарушения личных неимущественных прав и других нематериальных благ.

Предъявление претензии исполнителю

Традиционной формой защиты нарушенных прав потребителя является обращение в суд с соответствующим иском (ст. 11 ГК РФ).

Однако в определенных законом или договором случаях **потребителю необходимо пройти стадию досудебного (претензионного) разрешения спора с исполнителем.**

Претензионное производство позволяет оперативно, без дополнительных расходов (на уплату госпошлины, оплату услуг представителем, проведение судебной экспертизы) и без умаления деловой репутации исполнителя установить обстоятельства спора и при необходимости принять меры для восстановления нарушенных прав потребителя.

✓ При последующем обращении в суд с иском потребитель должен представить документы, подтвер-

ждающие соблюдение обязательного претензионного порядка урегулирования спора с исполнителем (абз. 7 ст. 132 ГПК РФ).

✓ При несоблюдении данного требования заявление считается поданным с нарушением установленной формы и возвращается заявителю (подп. 1 п. 1 ст. 135 ГПК РФ).

✓ Если невыполнение обязательного досудебного порядка выявляется после принятия заявления и возбуждения производства по делу, суд оставляет заявление без рассмотрения (абз. 2 ст. 222 ГПК РФ).

✓ Ни одно из вышеперечисленных действий не исключает возможности повторного обращения в суд с тождественным иском после выполнения требований о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора. При этом не имеет значения, был ли получен ответ на претензию или иной документ, а также факт истечения срока для предъявления претензии.

✓ *По общему правилу заказчик работы (услуги) не обязан направлять претензию исполнителю перед обращением в суд. Из этого правила существует ряд исключений, предусмотренных законодательством об отдельных видах услуг.*

Так, в соответствии с п. 52-55 Правил оказания услуг подвижной связи при неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи своих обязательств по договору ***абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.***

По вопросам, связанным с отказом в оказании услуги подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, претензия должна быть предъявлена в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании

или выставления счета. Срок рассмотрения претензии оператором связи не может превышать 60 дней со дня ее предъявления абонентом.

! При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в указанный срок абонент имеет право предъявить иск в суд. Аналогичный претензионный порядок предусмотрен Правилами об оказании иных услуг связи: местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи; телематических услуг; услуг по передаче данных и пр.

Претензионный порядок при оказании различных видов услуг

✓ Предусмотрен претензионный порядок и для услуг по реализации туристского продукта: претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

✓ В то же время Правилами об оказании образовательных, медицинских, коммунальных услуг не предусмотрено обязательное предъявление претензии заказчиком (потребителем) до обращения в суд.

✓ По-разному решен вопрос о необходимости соблюдения претензионного порядка в отношениях с перевозчиком – в зависимости от вида транспорта.

✓ Гражданский кодекс РФ предусматривает необходимость предъявления претензии перевозчику лишь в отношениях по перевозке **груза** (п. 1 ст. 797), **но не перевозки пассажира и багажа**. Об этом свидетельствуют

положения ст. 151 Устава железнодорожного транспорта, ст. 124 Воздушного кодекса РФ и ст. 403 Кодекса торгового мореплавания, согласно которым у пассажира есть право на предъявление претензии к перевозчику, но не обязанность. Иначе решен вопрос в Кодексе внутреннего водного транспорта (п. 1 ст. 161), в соответствии с которым пассажир обязан до подачи иска предъявить претензию перевозчику. Остается лишь догадываться, чем руководствовался законодатель при установлении таких особенностей.

Между тем соблюдение претензионного порядка может стать препятствием для потребителя при обращении за судебной защитой. В соответствии с п. 3 ст. 30 ГПК РФ иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия. При этом речь идет об исключительной подсудности. В то же время в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца: в суд по месту нахождения организации, в суд по месту жительства истца, в суд по месту заключения или исполнения договора. Налицо коллизия законов, которая должна толковаться в пользу слабой стороны, т.е. потребителя.

✓ В законодательстве не всегда содержатся требования к оформлению претензии, в том числе наличию необходимых документов-приложений. Восполняя данный пробел в договоре с потребителем, исполнитель не вправе возлагать на потребителя какие-либо обременительные обязательства, затрудняющие подачу претензии или обращение в суд с иском.

➤ **Законом о защите прав потребителей не предусмотрен обязательный досудебный порядок уре-**

гулирования споров и соответственно срок рассмотрения претензий, следовательно, установление в договоре месячного срока рассмотрения претензий не противоречит положениям данного Закона и не является условием, ущемляющим права потребителей.

! В заключение следует отметить, что даже в тех случаях, когда законом или договором не предусмотрен обязательный претензионный порядок, **потребителю** иногда **целесообразно начать с претензии**, например, если нарушение договора исполнителем носит неочевидный, спорный характер. В противном случае потребитель рискует предъявить неосновательный иск, что повлечет необходимость выплаты ответчику компенсации за фактическую потерю времени. Размер компенсации определяется судом в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств дела (ст. 99 ГПК РФ).

Кроме того, в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей, если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Данное правило может быть применено по аналогии и в случае предъявления необоснованных претензий заказчиком работы (услуги).

Образец претензии о компенсации морального вреда № 1

Начальнику _____
(наименование)

от _____
(фамилия, имя, отчество

полностью),
проживающего: _____
(почтовый индекс

и адрес полностью)

ПРЕТЕНЗИЯ О КОМПЕНСАЦИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

«___» _____ 20__ г. я приобрел билет на поезд

_____ на
(указать номер и название поезда) _____ на
«___» _____ 20__ г., тем самым между мной и Вашей
организацией был заключен договор перевозки, в соответ-
ствии с которым Ваша организация обязалась перевезти
меня в пункт назначения, а я обязался внести установлен-
ную плату за проезд.

Заплатив за проезд, я все обязательства перед Вашей
организацией выполнил.

Данный факт подтверждается железнодорожным биле-
том на сумму _____ (сумма _____
руб. (цифрами и прописью)). В соответствии со ст. 4 (каче-
ство товара (работы, услуги) Закона РФ от 7 февраля 1992 г.

№ 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую условиям договора. Однако предписания закона и мои права на надлежащее качество услуги соблюдены не были: _____ (*перечислить все нарушения*). Все это сделало невозможным нормальный проезд в поезде: _____ (*перечислить все переживания и последствия этих переживаний: обращение к врачу, опоздание на работу и т.п.*). Ввиду неправомерных действий работников Вашей организации, их ненадлежащего отношения к исполнению своих обязанностей, мне были причинены нравственные и физические страдания, подлежащие в соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» возмещению.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 4, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу: добровольно выплатить мне компенсацию за причиненный моральный вред в сумме (*сумма цифрами и прописью*) руб.

«___» _____ 20__ г.
подпись

Образец претензии о компенсации морального вреда № 2

Генеральному директору ООО _____

От: (Ф.,И.,О.) _____

Адрес: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

О КОМПЕНСАЦИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

«___» _____ 20__ г. между мной и Вашей организации был заключен договор купли-продажи комплекта мебели (*указать название и/или артикул*) и встроенной бытовой техники. Договор № _____ заключен в письменной форме. За товар согласно Договору уплачено _____ руб. (*сумма прописью*). Факт оплаты подтвержден кассовыми чеками и соответствующими отметками в Договоре. В соответствии со Спецификацией, которая является неотъемлемой частью данного Договора, срок доставки товара определен как «___» _____ 20__ г., после чего должна была быть произведена сборка мебели. Однако до сих пор кухня до конца не укомплектована и не собрана. В ней имеется ряд недостатков.

Договор, заключенный между мной и Вашей организацией, по своей правовой природе является договором купли-продажи. Поэтому наши правоотношения регулируются нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» и нормативными актами, принятыми в соответствии с данным Законом.

В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан продать потребителю товар, соответствующий обязательным требованиям стандартов и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Товар по своим качествам также должен соответствовать договору. Однако переданная мне

мебель оказалась некачественной и не соответствовала договору. А именно *(далее в качестве примера)*:

- к привезенным фасадам не подходили обратные петли, ввиду чего были повреждены элементы полок кухни;

- недопоставлена одна петля, из-за чего невозможно установить фасады;

- на фасадах имеются сколы;

- нет одной части планки фасадной панели;

- не предоставлена деталь к мойке – автомат слива;

- ободок варочной панели не хромированный, хотя заказан был хромированный;

- имеются существенные недостатки сборки.

По факту этих недостатков я неоднократно обращалась к Вам в письменной и устной форме (претензии от «___» _____ 20__ г. и «___» _____ 20__ г.). В ответ мне было передано гарантийное письмо, в котором Вы обязались устранить недостатки до «___» _____ 20__ г. (гарантийное письмо от «___» _____ 20__ г.). Однако к этому времени недостатки так и не были устранены.

Ваше бездействие я расцениваю как грубое нарушение моих прав как потребителя.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае продажи ему товара ненадлежащего качества вправе потребовать от продавца устранения недостатков в товаре и возмещения убытков, связанных с продажей ему товара ненадлежащего качества.

Согласно ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» недостатки в товаре должны быть устранены продавцом незамедлительно, если иной срок не установлен письменным соглашением с продавцом. Срок установлен по соглашению с продавцом – «___» _____ 20__ г.

Образец проведения необходимых расчетов в претензии

Расчет

С «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.
(*дата подачи претензии*) количество просроченных дней
составило – XX (*кол-во дней*) дня. Таким образом, XX
(*кол-во дней*) $\times 1\% = XX\%$.

XX% от (Суммы, уплаченной по договору) рублей
= _____ рублей. (*сумма прописью*).

Своими действиями Вы причинили мне значительный моральный вред. Он связан с тем, что в течение длительного времени я вынуждена была пользоваться услугами предприятий общественного питания, ходить по различным инстанциям, тратить свое время и нервы. Моральный вред подлежит возмещению на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

На основании изложенного и руководствуясь ст. 4, 15, 18, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ТРЕБУЮ:

- 1) устранить недостатки;
- 2) выплатить неустойку в размере _____ рублей
(*сумма прописью*).
- 3) выплатить компенсацию за причиненный моральный вред в размере _____ рублей.
(*сумма прописью*).

Всего прошу выплатить _____ рублей.
(*сумма прописью*).

«___» _____ 20__ г.

подпись

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Практическое пособие для потребителей

Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman.

Усл. печ. л. 15,5. Тираж 2500 экз.

Заказ № 812.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:

г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.

Тел. 248-47-89.

E-mail: oooaltair_office@mail.ru