



АДВОКАТСКИЙ КАБИНЕТ № 2075

+7 (495) 755-26-06

LESNYAK@LESNYAK.RU

WWW.LESNYAK.RU

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ

АВТОРСКИЙ КУРС АДВОКАТА Д.А. ЛЕСНЯКА

ПЛАН КУРСА

Часть 1. Права потребителей при продаже товаров.

I. Общие вопросы. Покупка одежды, обуви, мебели и т.п.

1. Товар не подошёл по размеру, расцветке, иным параметрам. Как действовать?
2. Все ли товары можно обменять?
3. Что делать, если обнаружен брак? Термины «надлежащее» и «ненадлежащее» качество, «дефект» и «недостаток». Сроки предъявления претензий по качеству. Права покупателя при отсутствии гарантии на товар.
4. Информация о товаре. О чём продавец обязан сообщить перед покупкой? Последствия введения в заблуждение.
5. Что делать, если потерян чек, упаковка от товара, ценник? Правила вручения претензий. Книга отзывов и предложений. Возмещение убытков.

II. Цены. Скидки. Распродажи.

1. На ценнике указана стоимость товара, а на кассе пробили по другой цене. Что делать?
2. Скидка и уценка товара. В чём разница?
3. Товар, купленный на распродаже, возврату не подлежит. Так ли это?

III. Технически сложные и дорогостоящие товары. Бытовая техника. Электроника. Автомобили.

1. Особенности продажи технически сложных товаров.
2. Права потребителя при обнаружении недостатков.
3. Трудности при возврате товара. Проверка качества. Экспертиза.
4. Покупка в кредит. Является ли банк гарантом соблюдения ваших прав?
5. Покупка автомобиля: в салоне, по договору комиссии, у частного лица.

IV. Продовольственные товары.

1. Нарушения прав потребителей при продаже продовольственных товаров.
2. Что делать, если вам продали некачественный товар?
3. Порядок действий при отравлении некачественными продуктами.

V. Дистанционная торговля.

1. Права потребителя при покупке товара дистанционным способом.
2. Виды дистанционной торговли. Покупка через интернет, заказ товара почтой, дистанционная покупка в стационарном магазине.
3. Какие товары невозможно вернуть даже при дистанционной покупке?
4. Каким образом возвращать товар?

Часть 2. Права потребителей при оказании услуг.

I. Общие вопросы. Бытовой ремонт, строительство загородного дома, ремонт техники.

1. Обязанности исполнителя. Качество работ (услуг), сроки их выполнения (оказания), ответственность за несоблюдение сроков. Неустойка.
2. Порядок предъявления претензий к качеству работ (услуг). Экспертиза.
3. Можно ли устранить недостатки самостоятельно?

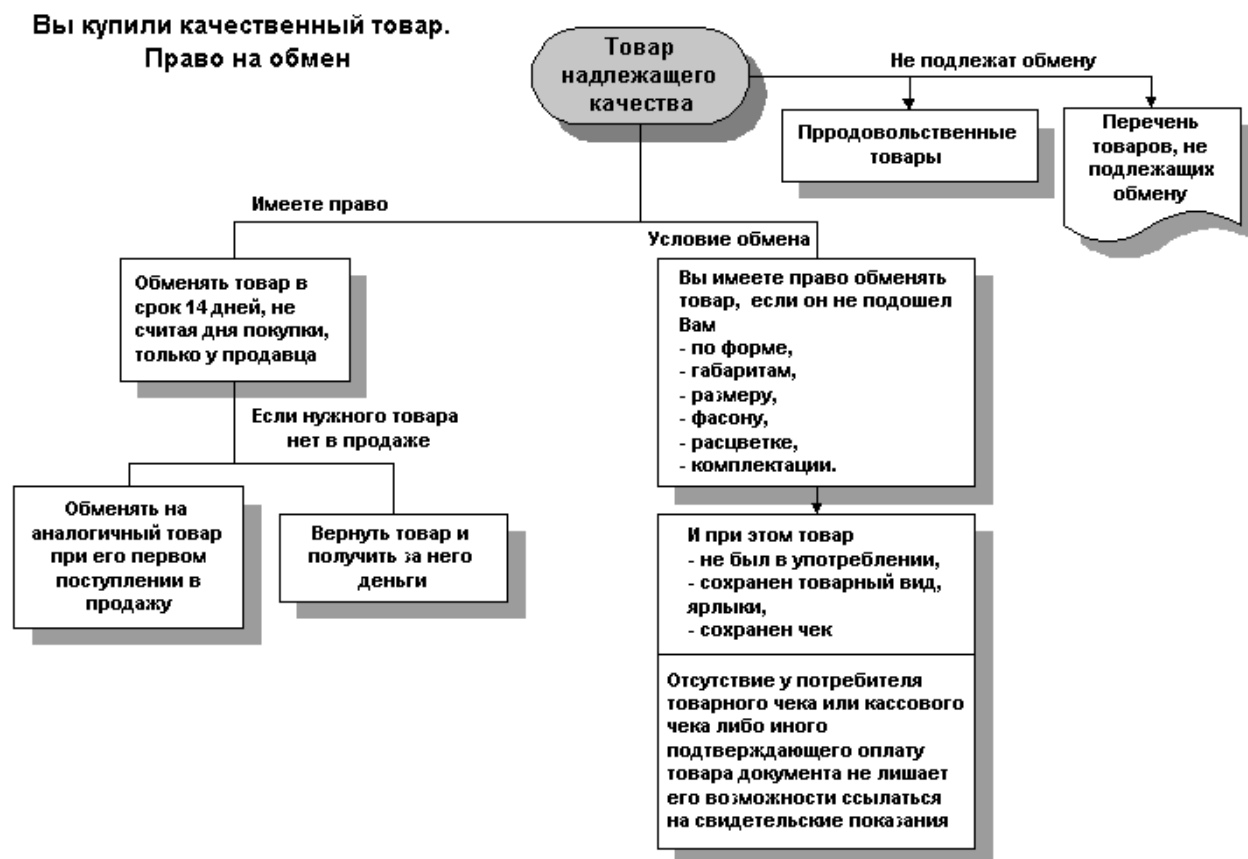
II. Финансовые услуги. Кредиты. Страхование.

1. Банковский кредит. Навязывание услуг. Скрытые комиссии. Последствия просрочки платежа.
2. Особенности договора страхования. Что является страховым случаем? Оспаривание суммы страховой выплаты. Последствия его расторжения.
3. Оплата услуг через платёжные терминалы. Что делать, если платёж не дошёл?
4. Долевое участие в строительстве: последствия просрочки в сдаче объекта. Уступка права требования в долевом строительстве. Риски схем, не предусмотренных законом (вексельная, товарищество и т.п.). Навязывание услуг.

III. Работа с вещью потребителя (на примере химчистки).

1. Приёмка вещи в чистку. О чём вас должны предупредить?
2. Вещь испорчена. Что делать, что требовать?
3. Ошибки при предъявлении претензий.
4. Как правильно назначить экспертизу. Вопросы эксперту.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБМЕН (ВОЗВРАТ) ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА



<http://ozpp.ru/schemes/norubs/8723/index.html>

Внимание! Положения об обмене применяются только к качественным непродовольственным товарам, которые не подошли покупателю по одному из оснований, указанных в статье 25 Закона «О защите прав потребителей».

Закон не содержит таких оснований для возврата товара, как «не нравится», «передумал» и т.п.

Прежде, чем предъявить требование о возврате уплаченной суммы, необходимо заявить требование об обмене товара на подходящий. В ином случае продавец не обязан возвращать деньги.

ПРЕЗИДИУМ САХАЛИНСКОГО ОБЛАСТНОГО СУДА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 8 июля 2011 г. по делу N 44г-35/11г.

Как следует из материалов дела, установлено мировым судьей и это не опровергнуто судом апелляционной инстанции Т. приобрел у продавца два ступичных подшипника для автомобиля надлежащего качества и на день его обращения к продавцу с заявлением о принятии товара обратно возможность обмена на аналогичный товар имела, однако покупатель об обмене товара не просил.

При указанных обстоятельствах, когда заявление покупателя о возврате товара продавцу не было связано с недостатками товара, оснований для удовлетворения этого заявления не имелось, а потому мировой судья обоснованно отказал Т. в удовлетворении заявленных им требований.

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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 ссылаться 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 незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Приказ МАП РФ от 20.05.1998 N 160

XIV. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

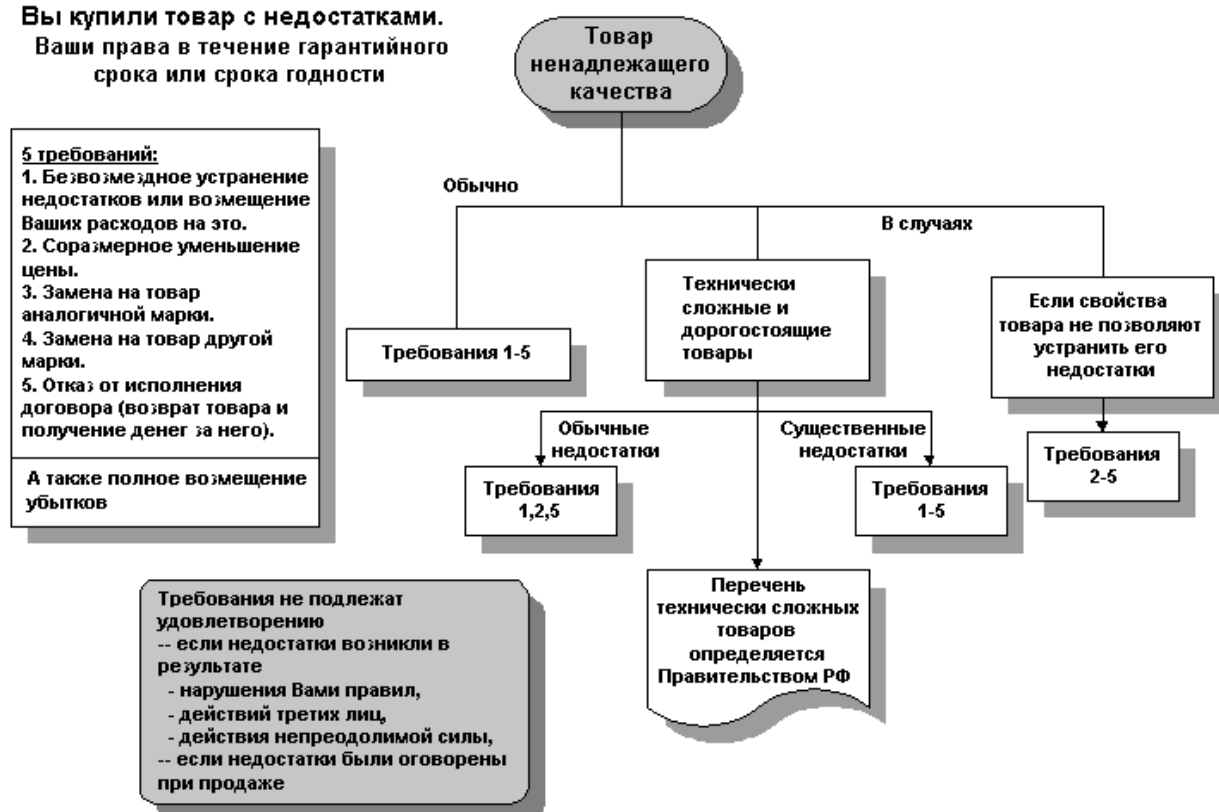
Согласно статье 502 Гражданского кодекса РФ и статье 25 Закона «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право обменять в течение четырнадцати дней с момента передачи непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен. Вместе с тем статья 25 Закона предусматривает возможность ограничения такого права потребителя правовым актом Правительства РФ, утверждающим перечень товаров, не подлежащих обмену. В настоящее время такой перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55. **Перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.**

**ПЕРЕЧЕНЬ
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА,
НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ
ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА,
РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ**
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222,
от 06.02.2002 N 81)

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 изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

ПОСЛЕДСТВИЯ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

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



<http://ozpp.ru/schemes/norubs/8722/index.html>

ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ	СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ
Устранение недостатков	незамедлительно (не более 45 дней)
	20 дней (по истечении 2 лет, но в пределах срока службы)
Возмещение расходов по устранению недостатков	10 дней
Уменьшение цены	10 дней
Возврат уплаченной суммы, возмещение убытков	10 дней
Предоставление аналогичного товара (подмена)	3 дня
Замена товара	7 дней
	20 дней (при необходимости проверки)
	1 месяц (при отсутствии товара у продавца)
	при завозе товара (в местах сезонного завоза)

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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**;

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 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.

ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статья 476. Недостатки товара, за которые отвечает продавец

1. Продавец отвечает за недостатки товара, **если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.**

2. В отношении товара, на который продавцом предоставлена **гарантия качества**, продавец отвечает за недостатки товара, **если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.**

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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 РФ 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.**

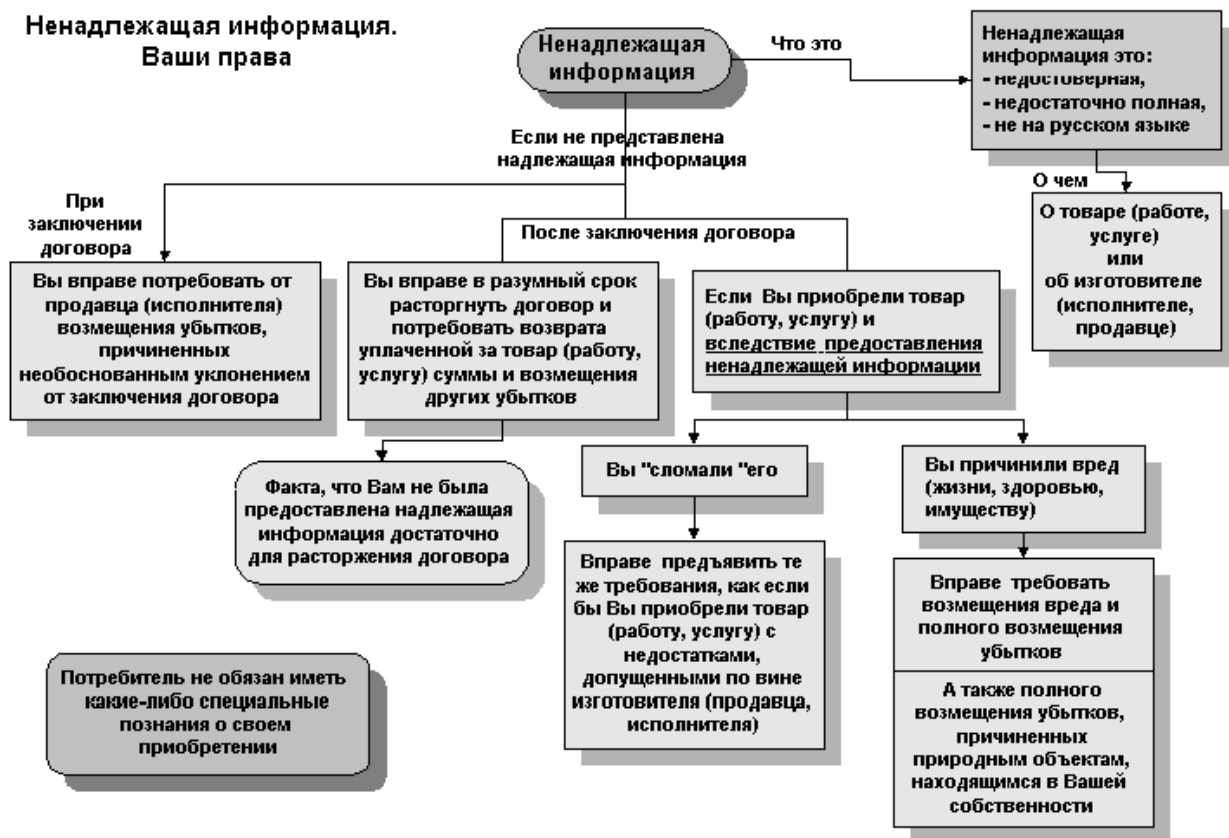
Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие,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

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

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

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.

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ. ПОСЛЕДСТВИЯ ВВЕДЕНИЯ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ



<http://ozpp.ru/schemes/norubs/8721/index.html>

Внимание! Само по себе предоставление неполной или недостоверной информации о товаре не является достаточным основанием для расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков.

Судебная практика настаивает на необходимости т.н. «системной связи» между непредоставлением необходимой информации о товаре и наличием реальных негативных последствий для потребителя.

СУД ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 31 июля 2012 г. по делу N 33-3312/2012

В указанных обстоятельствах отказ истцу в удовлетворении исковых требований нельзя признать правомерным, он не согласуется с требованиями Закона РФ "О защите прав потребителей" и пп. 1 п. 2 ст. 450 ГК РФ, поскольку нарушение договора ответчиком, в том числе и по не предоставлению информации о весе пылесоса, исходя из его значительной стоимости влечет для истицы ущерб, и она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора (то есть получение товара, который подходил бы по качеству и техническим параметрам, в том числе весу и уровню шума).

При таком положении решение суда нельзя признать законным и обоснованным, оно подлежит отмене с принятием по делу нового решения об **удовлетворении исковых требований Т.**

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

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

наименование **технического регламента** или иное установленное законодательством РФ 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 РФ;

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);

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

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).

ПЛЕНУМ ВЕРХОВНОГО СУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 28 июня 2012 г. N 17

36. При определении разумного срока, предусмотренного пунктом 1 статьи 12 Закона, в течение которого потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков, необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п.

ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статья 493. Форма договора розничной купли-продажи

Если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (статья 428), договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 19 января 1998 г. N 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

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

ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статья 426. Публичный договор

2. Цена товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора устанавливаются **одинаковыми для всех потребителей**, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

3. Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы **не допускается**.

Статья 435. Оферта

2. Оферта **связывает направившее ее лицо** с момента ее получения адресатом.

Внимание! Вне зависимости от того, куплен ли товар по акции, на распродаже и т.д., потребитель может предъявить требования о его обмене и возврате по основаниям, предусмотренным законом.

Единственное исключение из этого правила – если уценка товара произошла в связи с выявленным в нем дефектом, и продавец до продажи уведомил покупателя о том, что в товаре имеется определенный дефект. В этом случае потребитель утрачивает право ссылаться на указанный недостаток товара (но не на другие недостатки, если они выявлены позднее)¹.

¹ <http://lesnyak.ru/articles/1155-pervyj-kanal-illyuziya-skidok-narodnaya-ekonomika-o-prazdnichnykh-rasprodazhakh>
<http://www.soprotivlenie.org/?id=54&cid=183>

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

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 РФ.

Утвержден
Постановлением Правительства РФ
от 10 ноября 2011 г. N 924

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. **Автомобили** легковые, мотоциклы, мотороллеры и **транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)**, предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование **навигации и беспроводной связи** для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее **сенсорный экран** и обладающее **двумя и более функциями**
7. Системные блоки, **компьютеры стационарные и портативные**, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные **многофункциональные устройства**, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с **цифровым блоком управления**
10. **Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления**
11. **Цифровые фото- и видеокамеры**, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с **электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой**

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

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.**

Внимание! При предъявлении претензии в течение гарантийного срока к обстоятельствам, за которые не отвечает продавец, относятся лишь три категории:

- нарушение потребителем правил пользования товаром или его хранения;
- действия третьих лиц;
- обстоятельства непреодолимой силы.

Во всех иных случаях, даже если причину недостатка установить невозможно, требование потребителя подлежит исполнению.

Если экспертиза состоялась «в пользу» продавца, он вправе настаивать исключительно на компенсации расходов по проведению такой экспертизы и транспортировке товара в экспертное учреждение. Иные расходы, например, на хранение, диагностику, проверку качества – возмещению не подлежат.

ПЛЕНУМ ВЕРХОВНОГО СУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 июня 2012 г. N 17

О РАССМОТРЕНИИ СУДАМИ ГРАЖДАНСКИХ ДЕЛ ПО СПОРАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

42. При рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) **возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара**, к которому применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом о защите прав потребителей (статья 906 ГК РФ).

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ В КРЕДИТ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

ПИСЬМО

от 24 июля 2008 г. N 01/7907-8-27

О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРАХ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КРЕДИТОВ

<...> в отличие от полной стоимости кредита, определяемой законодательством о банках и банковской деятельности, полная сумма, подлежащая выплате потребителем при предоставлении кредита, определяемая законодательством о защите прав потребителей, в обязательном порядке (безотносительно к типу обязательства - будь то договор купли-продажи товара в кредит с рассрочкой платежа или кредитный договор с банком) **указывается продавцом (исполнителем) в рублях и не поставлена в зависимость от годового периода.**

Это означает, что указание полной стоимости кредита только в процентах годовых во исполнение требований законодательства о банках и банковской деятельности не освобождает кредитную организацию, признаваемую исполнителем в контексте положений законодательства о защите прав потребителей, от обязанности указывать полную сумму, **подлежащую выплате потребителем** при предоставлении кредита, в рублях, а также доводить иную информацию о себе и о предоставляемых услугах в соответствии с требованиями Закона N 2300-1.

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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

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.

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю **уплаченную за товар денежную сумму**, а также возместить уплаченные потребителем **проценты по договору потребительского кредита (займа).**

ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О КАЧЕСТВЕ И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

Статья 3. Оборотоспособность пищевых продуктов, материалов и изделий

2. **Не могут находиться в обороте** пищевые продукты, материалы и изделия, которые:

не соответствуют требованиям нормативных документов;

имеют явные признаки **недоброкачества**, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее - органы государственного надзора) при проверке таких продуктов, материалов и изделий;

не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их **фальсификации**;

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

не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или нормативными документами, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Такие пищевые продукты, материалы и изделия признаются некачественными и опасными и не подлежат реализации, утилизируются или уничтожаются.

Утверждены
Постановлением Правительства
Российской Федерации
от 19 января 1998 г. N 55

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ

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

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

37. По просьбе покупателя гастрономические товары **могут быть проданы ему в нарезанном виде**.

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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 **исключаящими 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.

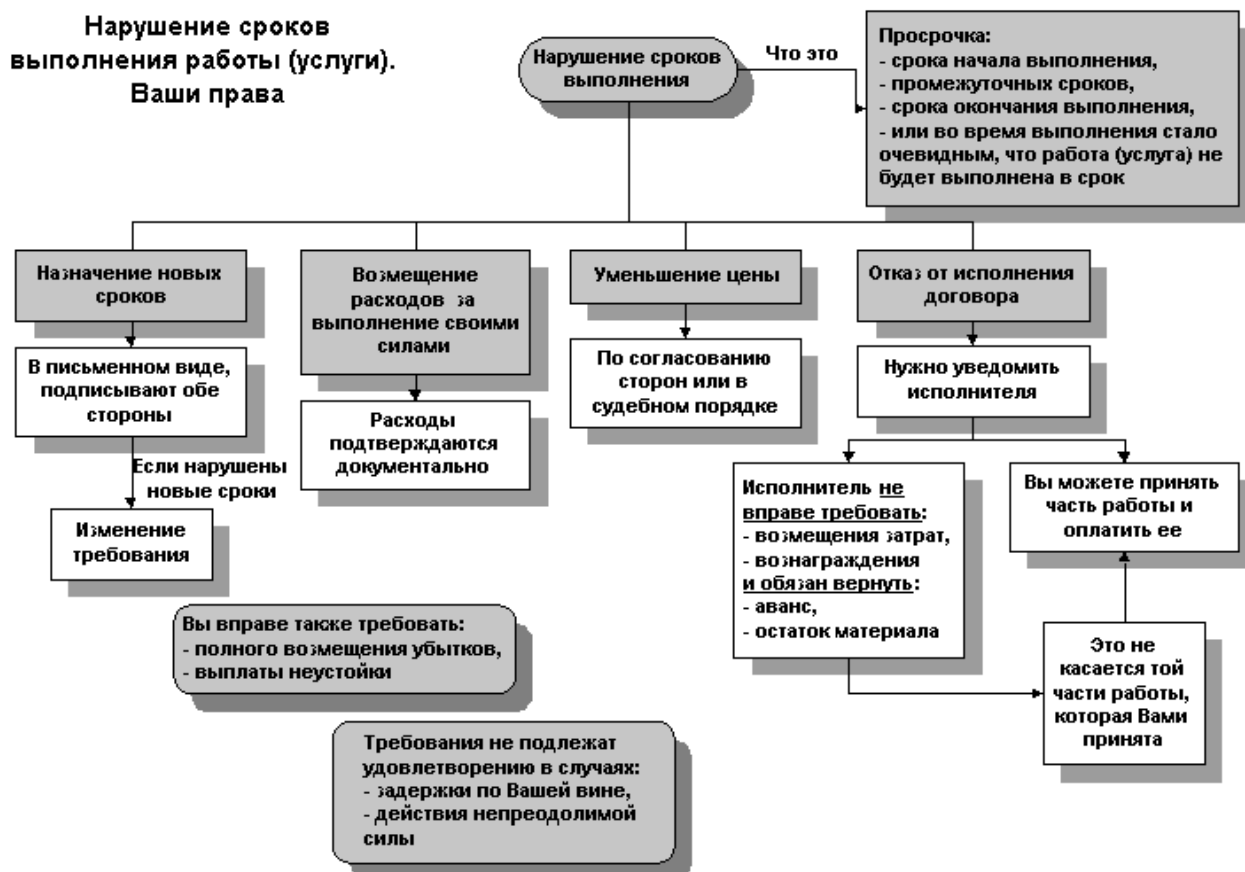
Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если **сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.** Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности 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 возвратить 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.

СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)



<http://ozpp.ru/schemes/norubs/8724/index.html>

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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.

<...>

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.

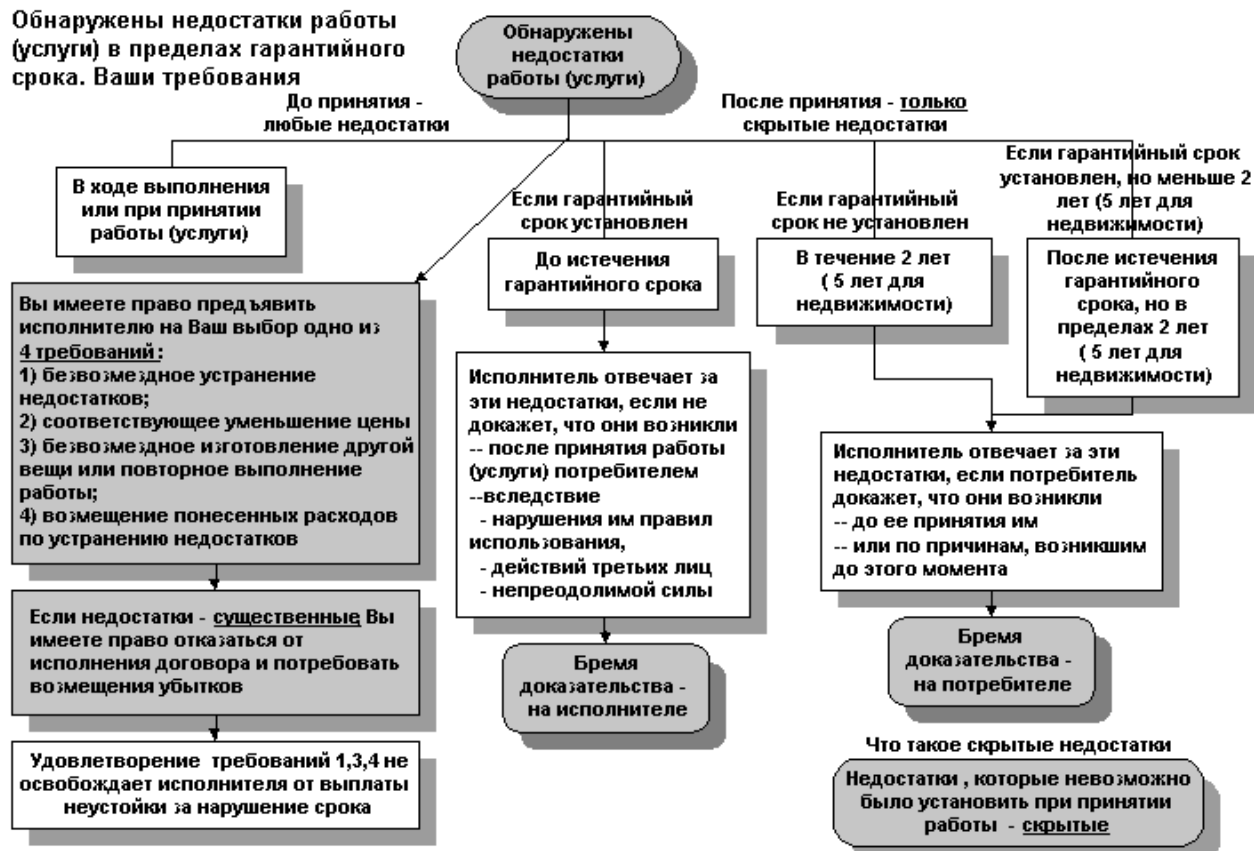
6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, **если исполнитель докажет**, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие **непреодолимой силы** или **по вине потребителя.**

**МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД
ОПРЕДЕЛЕНИЕ
от 23 ноября 2010 г. по делу N 33-36284**

Договором предусмотрена неустойка за нарушение сроков исполнения работ в размере 0,1% от стоимости невыполненных работ, однако **данное положение договора судом не применено** на основании ч. 1 ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей" **как ущемляющее права потребителя** по сравнению с правилами, установленными законом, в связи с чем суд первой инстанции при расчете неустойки за нарушение сроков исполнения работ **обоснованно применил ее размер 3% за каждый день просрочки**, которые составили 156 дней.

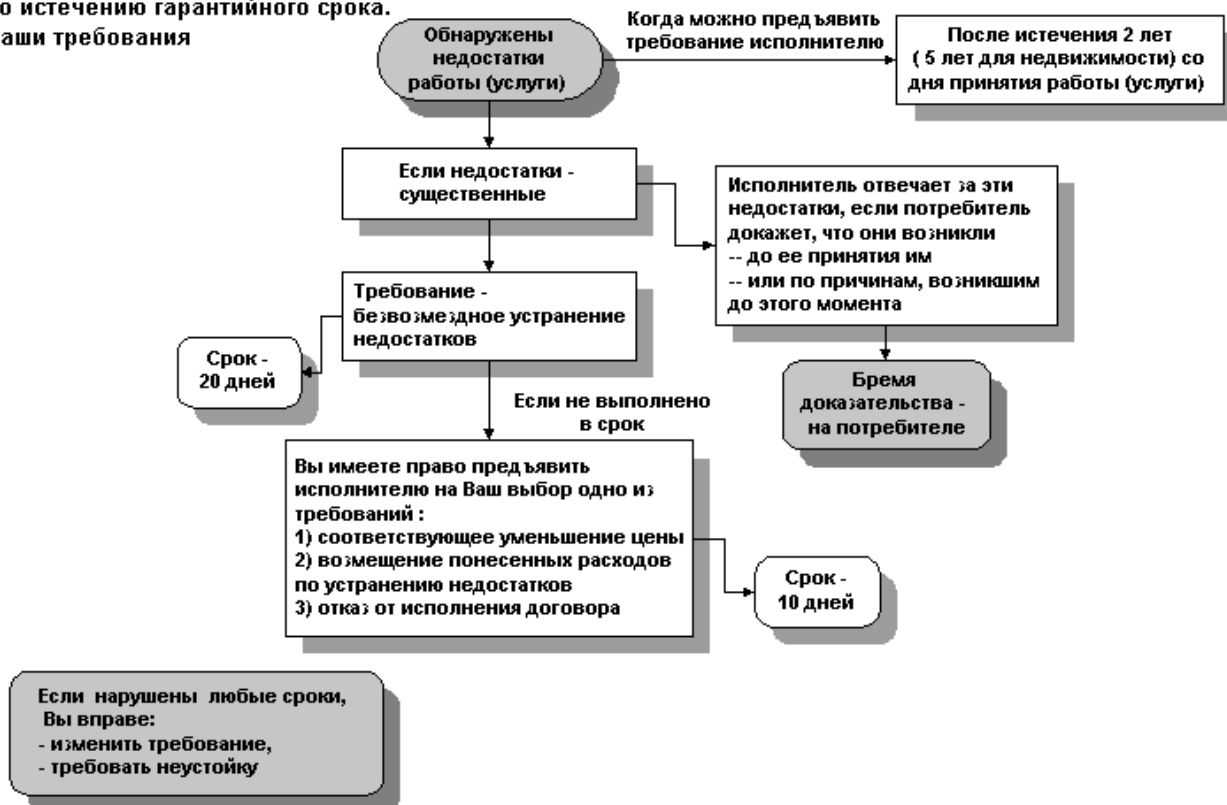
ПРЕТЕНЗИИ К КАЧЕСТВУ РАБОТ (УСЛУГ)

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



<http://ozpp.ru/schemes/norubs/8712/index.html>

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



<http://ozpp.ru/schemes/norubs/8713/index.html>

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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 обнаружены **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.

<...>

3. <...> 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 потребитель 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 установлен**. 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**.

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 статьей 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.

РЯЗАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СУД

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

от 25 мая 2011 г. N 33-981

Из материалов дела следует, что договор либо иной документ, подписанный сторонами сроке исправления недостатков не имеются, также как и заявления истца с установлением данного срока, направленном исполнителю. В дело представлена **переписка сторон, которая названным требованиям - установлению срока исправления недостатков, не отвечает**.

При таких обстоятельствах суд пришел к обоснованному выводу о том, что застройщик ОАО "Строительно-промышленная компания Мосэнергострой" **исполнил свои обязательства по вводу дома в эксплуатацию и передал квартиру истцу в полном соответствии с установленными договором сроками**.

Доводы кассатора в этой части явились предметом судебного исследования, и суд дал им надлежащую оценку, не согласиться с которой у судебной коллегии не имеется оснований. При этом **доводы стороны истца подробно изложены в решении, так же как и позиция суда, признавшего их несостоятельными**.

РАБОТА С МАТЕРИАЛОМ (ВЕЩЬЮ) ПОТРЕБИТЕЛЯ

Выполнение работы из материала исполнителя и из материала заказчика. Ваши права



<http://ozpp.ru/schemes/norubs/8715/index.html>

ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

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 вернуть 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 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.

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.

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 7 августа 2012 г. N 33-10118/2012

Поскольку изделие имело маркировку, которая запрещала химическую чистку, а **ответчик при этом принял изделие для проведения химчистки**, то он должен нести ответственность за качество оказанной услуги.

Допустимых доказательств предупреждения истца об особых свойствах дубленки, которые могут повлечь ее повреждение, суду ответчиком не представлено.

Ссылка ответчика на предупреждение о последствиях химической чистки дубленки, которое имеется в квитанции-договоре, не влияет на правильность вынесенного решения, поскольку указанное предупреждение не соответствует требованиям, изложенным в п. 3 ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей".

С учетом изложенного, суд, руководствуясь нормой ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей", пришел к правильному выводу о том, что **с ответчика в пользу истца подлежит взысканию двукратная цена поврежденной дубленки.**

Довод жалобы о том, что суд не принял во внимание заключение экспертизы, согласно которой методика технологического процесса по химической чистке не нарушена, не влияет на правильность вынесенного судом решения, поскольку из дела видно, и не оспаривается сторонами, что изделие химической обработке не подлежит.