

Казанский инновационный университет имени В. Г. Тимирязова

Юридическая клиника КИУ

ПАМЯТКА ГРАЖДАНИНУ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Под общей редакцией М. Ф. Матюнина

Казань
Познание

УДК 366.5(083)
ББК 67.404.06
П15

Составители:

Е. П. Власова, А. А. Новак, О. С. Постникова,
Н. К. Сотникова, Л. А. Талакова, Е. В. Микличева

П15 Памятка гражданину о защите прав потребителя / Е. П. Власова, А. А. Новак, О. С. Постникова и др.; под общ. ред. М. Ф. Матюнина. – Казань: Казанский инновационный университет им. В. Г. Тимирязова (ИЭУП). – 34 с.

Памятка гражданину о защите прав потребителей составлена для практического применения в случаях нарушения прав потребителей приобретении товаров, оказания им услуг и выполнения работ.

Представленный материал является многолетним обобщением практической деятельности специалистов Юридической клиники Казанского инновационного университета.

Может быть использован преподавателями, студентами юридических вузов в качестве учебного пособия и иными лицами, интересующимися вопросами защиты прав потребителей.

УДК 366.5(083)
ББК 67.404.06

СОДЕРЖАНИЕ

Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей	4
Кто такие потребитель, изготовитель, исполнитель и продавец	5
Что входит в информацию о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке.....	6
Срок службы товара. Гарантийный срок.....	7
Недостатки в товаре.....	9
Возмещение вреда вследствие недостатка товара.....	13
Уплата неустойки, возмещение убытков	14
Обмен товара надлежащего качества	15
Замена товара	16
Экспертиза товара.....	17
Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	18
Выполнение работы из материала исполнителя и из материала (с вещью) потребителя.....	22
Кто может выступать в защиту прав потребителей	23
Защита прав потребителей посредством обращения в суд	25
Образцы претензий, исковых заявлений по защите прав потребителей	26
Вопрос – ответ.....	30
Куда обращаться в случае нарушения прав потребителей в РТ	33

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ОТНОШЕНИЯ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Законодательство в области защиты прав потребителей весьма разнообразно. Наиболее широко применяются:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ.



3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

4. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ (ЖК РФ).

5. Налоговый кодекс Российской Федерации (НК РФ);

6. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

7. Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

8. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

9. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

10. Постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

КТО ТАКИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬ, ИЗГОТОВИТЕЛЬ, ИСПОЛНИТЕЛЬ И ПРОДАВЕЦ?

Данные понятия закреплены в Законе РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1:

– **потребителем** является 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.

Потребителем в данном случае будет являться покупатель, который намерен приобрести товар для использования в дальнейшем.

– **изготовителем** является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям, т. е. тот, кто производит товар для дальнейшего потребления, использования.

– **исполнителем** является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору, т. е. лицо, которое будет выполнять работу либо услугу потребителю.

– **продавцом** является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи¹.



¹ Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Российская газета. – 1992. – № 15. – Ст. 766.

ЧТО ВХОДИТ В ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ) В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

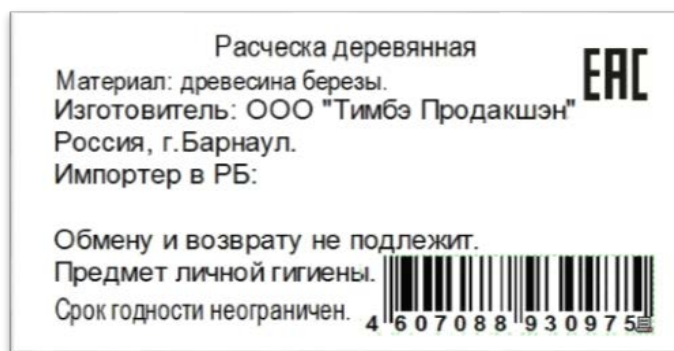
Потребитель, приобретая товар (работу, услугу), должен знать о нем следующее:



- наименование технического регламента;
- сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги).

Например, в отношении продуктов питания покупатель должен иметь сведения о составе, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения, 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;

- цену в рублях и условия приобретения товара (работы, услуги), которые, как правило, указываются на ценнике либо на самом товаре;
- гарантийный срок;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги);



- срок службы или срок годности товара (работы);
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товара (работы, услуги);
- 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.

Помимо названных характеристик, важна информация о том, был ли товар в употреблении и устранялся ли в нем недостаток (недостатки). Эта информация 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).

СРОК СЛУЖБЫ ТОВАРА. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

Срок службы товара – это период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Устанавливать срок службы изготовитель может лишь на товар (работу) длительного использования.

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

Срок службы товара необходим для того, чтобы потребитель использовал его в этот срок, а изготовитель это обеспечивает, предусмотрев срок службы. Для этого изготовитель обеспечивает ремонт и техни-



ческое 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, а при отсутствии такого срока – в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.



Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред его имуществу.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы), а если не установил на товар (работу) срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Если изготовитель не устанавливает гарантийный срок на товар, то это может сделать продавец.



Гарантийный срок товара и 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.

Если в договоре 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, доказав, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

НЕДОСТАТКИ В ТОВАРЕ

Недостаток товара – это дефект, в результате которого невозможно частично либо полностью использовать товар.

Когда потребитель приобретает товар с недостатками, при этом продавец об этих недостатках не предупреждает, то потребитель имеет право требовать от продавца:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- 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, при этом если продавец потребует возврата товара с недостатками, то потребитель обязан его вернуть и в этом случае расходы, связанные с возвратом, ложатся на продавца.



Помимо вышеназванных действий, потребитель имеет право требовать 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 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.

Данные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.



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

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

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, а если не установлены, то потребитель вправе предъя-



вить указанные требования, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи его 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. 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) требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

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, т. е. 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 сорока пяти дней.

В отношении **товаров длительного пользования** изгото-

товитель, 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.



При устранении недостатков товара гарантийный срок товара 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 обязан 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) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При обнаружении **недостатков выполненной работы** (оказанной услуги) потребитель 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 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 имуществе²**.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Этот срок указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку.

² Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» // Российская газета. – 2004. – № 292.

ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА ВСЛЕДСТВИЕ НЕДОСТАТКА ТОВАРА

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

Любой потерпевший, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет, имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

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

Если на товар (результат работы) 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, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

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.

Если 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, то 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, также подлежит возмещению.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем прав потребителя, подлежит компенсации тем, кто причинил вред, 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 убытков³.

УПЛАТА НЕУСТОЙКИ, ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ

Если предварительно оплаченный товар не был в установленный срок передан продавцом потребителю, то продавец уплачивает ему за каждый день



просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем в добровольном порядке.

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.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени).

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

³ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (часть первая) // Российская газета. – 1994. – № 238–239.

В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договоре 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.

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.

Изготовитель или иное лицо, передавшее товар, освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее их исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

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 комплектации⁴.

⁴ Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1998. – № 4. – Ст. 482.

1)Непродовольственные товары

- **непродовольственный товар** - не предназначенный для употребления в пищу и не являющийся сырьем для приготовления пищи товар, реализуемый с целью удовлетворения разнообразного потребительского спроса, например: одежда, обувь, мебель, автомобили, строительные материалы, бытовая техника и т.д. Иными словами, это товар, который ни в каком виде не пригоден для еды ни человеку, ни животным.



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

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится при следующих условиях:

- если указанный товар не был в употреблении;
- сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

ЗАМЕНА ТОВАРА

Когда потребитель обнаруживает недостатки в товаре, он имеет право предъявить требование о замене товара продавцу. Продавец в свою очередь обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а если необходима дополнительная проверка качества такого товара продавцом, то в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.



Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый, т. е. на товар, который не был в употреблении.

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

За нарушение сроков, а также за невыполнение требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки перерасчет цены товара не производится.

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки 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 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.

ЭКСПЕРТИЗА ТОВАРА

Экспертиза товара необходима для того, чтобы выяснить причины недостатков товара и вследствие чего они возникли.

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. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке⁵.

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.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Сроки выполнения работ (оказания услуг) и последствия их нарушения

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).



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:

⁵ Федеральный закон от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» // Российская газета. – 2013. – № 80.

- назначить исполнителю новый срок, который указывается в договоре о выполнении работы (оказании услуги);
- 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.

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 случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем 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, – трех процентов общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).



Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

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, то исходя из общей цены заказа, существ-

вовавшей 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.

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

Недостатки

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 вернуть ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

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).

Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги).

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.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном их устранении, 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.

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.



ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ ИЗ МАТЕРИАЛА ИСПОЛНИТЕЛЯ И ИЗ МАТЕРИАЛА (С ВЕЩЬЮ) ПОТРЕБИТЕЛЯ

Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из:



- своего материала и своими средствами, а исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества;

- материала (с вещью) потребителя, а 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.

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.

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.

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.



КТО МОЖЕТ ВЫСТУПАТЬ В ЗАЩИТУ ПРАВ 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.

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы)⁶.



⁶ Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» // Российская газета. – 1995. – № 100.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) создаются в целях защиты прав потребителей.



Когда общественные объединения потребителей обращаются в суд с заявлением в защиту прав потребителя, **пятьдесят процентов суммы** взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам).

Органом государственного надзора в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

При удовлетворении иска суд обязывает правонарушителя в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом довести решение суда до сведения потребителей.

На территории муниципального образования органы местного самоуправления в целях защиты прав потребителей 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 надлежит незамедлительно извещать



об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПОСРЕДСТВОМ ОБРАЩЕНИЯ В СУД

Защита прав потребителей осуществляется судом.

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 договора⁷.

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

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, **освобож-**

даются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах⁸.

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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.



⁷ Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ // Российская газета. – 2002. – № 220.

⁸ Налоговый кодекс Российской Федерации от 5 августа 2000 г. № 117-ФЗ (часть вторая) // Российская газета. – 2000 г. – № 153–154.

ОБРАЗЦЫ ПРЕТЕНЗИЙ, ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Кому: _____
(название организации-продавца)
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(возврат (обмен) товара надлежащего качества)

« _____ » _____ г. в Вашей организации мною приобретен(а)

Данный факт подтверждается: вашей отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком *(нужное подчеркнуть)*.

Приобретенный (ая) мною _____
надлежащего качества, но не может быть использован(а) мною по назначению, т. к. _____

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан недовольственный товар надлежащего качества, вправе обменять этот товар на аналогичный у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чеки либо иной документ, подтверждающий оплату. Отсутствие документов, подтверждающих покупку, не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.

«_____» _____ 20____ г. я обратился(лась) по поводу обмена товара, однако не удалось подобрать товар нужного _____
(размера, габарита, фасона, формы, расцветки, комплектации).

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору:

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

б) обменять товар на аналогичный при первом поступлении его в продажу.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

На основании изложенного, согласно ст. 25 вышеназванного Закона, прошу:

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать выплаты процентов за неправомерное удержание денежных средств на сумму этих средств, возмещения причиненных мне убытков и морального вреда (Основание: ст. 395 ГК РФ, ст. 13–15 Закона РФ «О защите прав потребителей»). 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____.

Приложение: _____

Дата _____

Подпись _____

ОБРАЗЕЦ

В _____
(наименование суда)
Истец: _____
(ФИО полностью, адрес)
Ответчик: _____
(наименование юр. лица или
ФИО предпринимателя)
Цена иска: _____

Исковое заявление о защите прав потребителей

«__» _____ г. я вступил во взаимоотношения с ответчиком _____ (описать начало возникновения взаимоотношений с ответчиком, как они были оформлены, какие документы при этом составлялись). По условиям договора ответчик был обязан _____ (указать, какие обязательства принял на себя ответчик). За проданный товар (оказанную услугу) мною была оплачена сумма _____ руб.

Однако ответчик нарушил мои права _____ (указать, в чем заключается нарушение прав истца со стороны ответчика, какие действия согласно статьям 18 или 29 Закона «О защите прав потребителей» должен был выполнить ответчик и почему).

Я обращался к ответчику с требованиями об устранении выявленных недостатков, в том числе направил письменную претензию, в которой _____ (указать, какие требования были изложены в претензии, кто и когда ее получил, какой был установлен срок для устранения выявленных недостатков). В установленный срок ответчик на мою претензию не ответил (или ответил, но ответ истца не устроил; привести причины, по которым доводы ответчика являются необоснованными).

Действиями ответчика мне причинены нравственные страдания, которые заключаются в следующем _____ (перечислить нравственные страдания, испытанные истцом вследствие неправомерных действий ответчика), причиненный моральный вред я оцениваю в сумму _____ руб.

За отказ от добровольного выполнения моих требований с ответчика подлежит взысканию штраф в размере 50 % от взысканной судом суммы в мою пользу.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 131–132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

прошу:

1. Обязать ответчика _____ (наименование ответчика юридического лица или ФИО предпринимателя) _____ (указать требования из статьи 18 или 29 Закона «О защите прав потребителей»).
2. Взыскать с ответчика уплаченную мною сумму в размере _____ руб. (при наличии требований о взыскании денежной суммы).
3. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.
4. Взыскать с ответчика штраф за отказ от добровольного удовлетворения исковых требований.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.
2. Документы, подтверждающие наличие договорных отношений с ответчиком.
3. Документы, подтверждающие оплату за приобретенный товар или оказанную услугу.
4. Претензия и документы, подтверждающие ее получение ответчиком.
5. Документы, подтверждающие недостатки товара или выполненных работ.
6. Другие доказательства, подтверждающие основания искового заявления о защите прав потребителей.

Дата подачи заявления «___» _____ г.

Подпись истца _____

ВОПРОС–ОТВЕТ

1. Мною был куплен холодильник, но когда его привезли ко мне домой и установили, было обнаружено, что морозильная камера не работает. Кто должен доставить холодильник в магазин и за чей счет это должно быть сделано?

В соответствии с п. 7 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

2. Мной был куплен ноутбук, через три месяца перестала работать клавиатура. Могу ли я потребовать предоставить мне товар во временное пользование, пока не починят клавиатуру?

В соответствии с п. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

3. Вчера вечером я купила фарш, когда начала готовить, обнаружила внутри осколки стекла. Что в этом случае я могу сделать?

Следует письменно направить заказным письмом претензию изготовителю и продавцу о качестве товара, приложив товарный чек, фотографии данного инцидента, изложив в просительной части просьбу вернуть денежную сумму за товар (сумму указать), возместить компенсацию морального вреда, ссылаясь на нормы Закона РФ «О защите прав потребителей», либо обратиться в органы Роспотребнадзора.

4. Возле моего дома была построена из камня летняя кухня, спустя три года в стене образовались трещины. Могу ли я сейчас предъявить исполнителю требования о качестве произведенной им работы?

Да. В соответствии с п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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 пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

5. Купила фен для волос, дома обнаружила, что он плохо сушит волосы. Могу ли я его заменить на фен иной марки?

Да, можете. В соответствии с п. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае предъявления потребителем требования о замене товара продавец обязан заменить этот товар в течение семи дней, а при необходимости дополнительной проверки качества данного товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

6. Я купила сапоги на распродаже с огромной скидкой, но дома поняла, что они не подходят. В магазине отказываются принимать товар, ссылаясь на табличку с надписью: «Товар с распродажи обмену и возврату не подлежит». Что делать?

Товар, приобретенный на распродаже, юридически ничем не отличается от обычного. Его можно в течение 14 дней обменять на аналогичный у продавца, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Либо вернуть, ссылаясь на ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», которая аннулирует любые правила магазина о невозврате товара с распродажи: «Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными».

7. Пока в магазин, выбирала духи, флакончик случайно выпал из рук. Администратор магазина заставил платить. Законно ли это?

Возместить ущерб магазину вы обязаны, если:

- вы взяли в руки товар и по неосторожности выронили его и разбили;

- к порче товара привело ваше «неестественное» поведение в торговом зале (бег, драки, нахождение в состоянии алкогольного опьянения и т. п.);

- вы намеренно разбили тот или иной товар (например, взяли в руки бутылку дорогого виски и со всего размаха бросили в стену).

В случае, если духи случайно разбиты до оплаты, то ваша обязанность по компенсации стоимости поврежденного имущества возникает на основании положений гражданского закона о причинении вреда. При этом вы вправе поставить вопрос об уменьшении суммы возмещения со ссылкой на наличие вины самого магазина.

В. В парикмахерской попросила постричь только кончики волос, отстригли большее количество волос. Имею ли я право не платить за стрижку?

Нет, не имеете. В соответствии со ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» вы имеете право на следующие действия: потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного повторного выполнения работы.

КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ В РТ?

В случае нарушения прав потребителей или при необходимости получения юридической помощи потребители могут обращаться в

Союз потребителей Республики Татарстан по адресу:
420111, г. Казань,
ул. Зайни Султана, 17а.

Контактные телефоны: (843) 258-33-09, (843) 293-16-92 факс.



В случае выявления нарушений санитарных правил и правил торговли на объектах потребительского рынка потребители могут обращаться:

- ***в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан***
по адресу: 420111, г. Казань, ул. Большая Красная д.30
Телефон: (843) 238-98-54

- ***в Отдел по защите прав потребителей в Государственной инспекции Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей***
по адресу: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, 94.
Тел. (843) 278-92-00.

Справочное издание

Памятка гражданину
о защите прав потребителя

*Под редакцией заместителя директора юридической клиники
Казанского инновационного университета **Матюнина** Максима Федоровича*

Составители:

Е. П. Власова, А. А. Новак, О. С. Постникова,
Н. К. Сотникова, Л. А. Таланова, Е. В. Микличева

Главный редактор Г. Я. Дарчинова
Редакторы Л. Ш. Андурская, Н. В. Караблинова
Технический редактор О. А. Аймурзаева
Дизайнер Е. А. Леявина

Подписано в печать 11.12.18. Формат 60х84 1/16.

Гарнитура Times New Roman 11. Усл. печ.зл. 3,75.

Тираж 500. Заказ 152.



Издательство Казанского инновационного университета
им. В. Г. Тимирязова. 420111, г. Казань, ул. Московская, 42
Тел. (843) 231-92-90

Отпечатано с готового оригинал-макета в типографии
Казанского инновационного университета им. В. Г. Тимирязова
420108, г. Казань, ул. Зайцева, 17

Для заметок

Для заметок