



Санкт-Петербургская Региональная Общественная Организация
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Справочник потребителя 2023

Настоящее издание подготовлено Санкт-Петербургской Региональной Общественной Организацией «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов (президентские гранты.рф).

Авторы-составители:

А.В. Баринов, Ю.В. Грибанова

Санкт-Петербург

2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Предисовие	3
2. Основные нормативно-правовые акты по защите прав потребителей	4
3. Основные термины и понятия	4
4. Право потребителей на информацию.....	7
5. Права потребителей при приобретении товаров	7
6. Права потребителей при выполнении работ и оказании услуг	11
7. Защита нарушенных прав	14
8. Наиболее часто встречающиеся вопросы	16
- Какие права потребителя обеспечивает Закон РФ «О защите прав потребителей»?	16
- Какие отношения не регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей»?	16
- Как определить в товаре недостаток?	17
- Какими признаками обладает товар, имеющий существенные недостатки?	17
- Когда товар может быть признан качественным?	18
- Могут ли быть разными гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части товара и гарантийный срок на основной товар?	19
- С какого дня исчисляются гарантийные сроки?	19
- Может ли продавец установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, установленного изготовителем?	20
- Обязан ли изготовитель (исполнитель) обеспечивать безопасность товара?	20
- В течение какого срока изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара?	21
- Возмещается ли вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы)?	21
- Существуют ли особенности продажи покупателям продовольственных товаров?	22
- Какой товар признается некачественным и опасным?	23
- Обязан ли продавец доставить товар за свой счет, если он нуждается в ремонте и весит более 5 кг?	23
- Что понимается под моральным вредом и как суд его оценивает?	24
- Что такое дистанционный способ продажи товаров?	26
9. Образцы претензий	28
10. Информация о государственных структурах в сфере защиты прав потребителей	32

Отпечатано в типографии ООО "РиКар"

Тираж 3000 экз., заказ № 230412

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Общемировое признание права потребителей получили в резолюции Генеральной ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г., которая закрепила 8 прав потребителей:

- Каждый человек имеет право на информацию о товарах и услугах, необходимую для обоснованного выбора, право на защиту в случае мошеннически ложных или вводящих в заблуждение информации, рекламы, надписей на товарах либо иной практики.
- Каждый человек имеет право на безопасность товаров и услуг — право быть защищенным от продуктов, работ и услуг, опасных для здоровья, жизни и имущества потребителя.
- Каждый человек имеет право на выбор товаров и услуг — возможность доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам.
- Каждый человек имеет право на защиту — право быть выслушанным: отстаивать свои интересы, побуждать правительственные и другие осуществляющие государственную политику органы принимать предложения потребителей к рассмотрению при формировании и осуществлении экономических и иных аспектов политики.
- Каждый человек имеет право на возмещение ущерба — на удовлетворение основных претензий и возможность пользоваться правовой помощью для их удовлетворения.
- Каждый человек имеет право на удовлетворение основных потребностей — на основные базовые товары и услуги, обеспечивающие выживание.
- Каждый человек имеет право на потребительское образование — право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность по части отстаивания своих потребительских прав, а также воздействия на сферы производства и реализации товаров и услуг.
- Каждый человек имеет право на здоровую окружающую среду.

К сожалению, случается так, что наши интересы не всегда совпадают с интересами продавцов и исполнителей услуг. В связи с этим необходимо знать свои права и уметь их защищать.

Авторы пособия уверены, что только целенаправленная информационно-просветительская работа среди потребителей, знание ими действующего законодательства, умение пользоваться его статьями позволит рядовому покупателю успешнее бороться с недобросовестными производителями и продавцами товаров и услуг.

Потребители – защищайте свои права! Не платите за плохие товары, не покупайте у недобросовестных продавцов, не дарите свои деньги тем, кто вас плохо обслуживает.

2. ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Гражданско-правовые отношения с участием граждан-потребителей регулируются в настоящее время различными нормативными актами, основными среди них являются:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (в ред.).

2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. № 2300-1 (в ред.).

Закон состоит из преамбулы; общих положений; главы о защите прав потребителей при продаже товаров потребителям; главы о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг); а также главы о государственной и общественной защите прав потребителей.

3. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"

4. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения".

5. Действующее законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается только этими положениями. Можно выделить целый ряд других законов, которые регулируют отдельные виды услуг, такие как туристические, медицинские услуги, услуги связи и т.д.

3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

Кто такой потребитель? Потребителем является гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Так же под потребителем понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал услугу, но и гражданин, пользующийся ими.

Например, потребителем является как гражданин, который купил телевизор или билет в театре, так и гражданин, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.

Однако из данного правила есть исключения.

Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только тот гражданин, который указан в билете.

Продавец - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи.

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.

Главное отличие существенного недостатка от недостатка, состоит в том, что он делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением.

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

Срок годности — период, по истечении которого товар (продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары) считается непригодным для использования по назначению.

Срок службы — период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы), предназначенного для длительного использования, по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Фирменное наименование организации

Оно дает возможность потребителю отличать одних изготовителей (исполнителей и продавцов) от других. Фирменное наименование может представлять собой полное название (например, "Санкт-Петербургский хладокомбинат") или сокращенное название (ГАЗ, ЗИЛ, "Ленэнерго"), или оригинальное название ("Рот-Фронт", "Лакомка", "Чайка").

Место нахождения организации

В соответствии с российским законодательством все предприятия, действующие на территории страны, проходят государственную регистрацию. Таким образом, место нахождения организации определяется местом ее государственной регистрации, т. е. юридическим адресом.

Если потребитель вступает в товарно-денежные отношения с индивидуальным предпринимателем, то этот предприниматель должен предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Значение юридического адреса велико, так как он определяет очное местонахождение организации, дает возможность потребителю предъявлять претензии и судебные иски, исполнять в отношении организации различные обязательства и решать многие другие проблемы.

Режим работы продавца (исполнителя)

Продавцы, исполнители и индивидуальные предприниматели самостоятельно устанавливают режим функционирования своей организации (за исключением государственных (муниципальных) организаций).

Организация обязана соблюдать установленный режим работы и предоставить потребителю информацию о нем. В этой информации сообщается время начала и окончания работы (например, с 9.00 до 20.00; круглосуточно и т. д.), если есть - то время перерыва; дни недели, когда организация работает; санитарные и сокращенные дни, выходные дни. Режим работы предприятия должен соответствовать объявленному.

Информация о продавцах (исполнителях), режиме их работы должна находиться на вывеске предприятия. Если продавцом или исполнителем является Индивидуальный предприниматель, он кроме указанной информации на вывеске указывает и номер своего свидетельства о регистрации в качестве предпринимателя.

Информация о товарах (работах, услугах)

Исполнитель или продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах работах или услугах обеспечивающую ему возможность правильного выбора.

4. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ИНФОРМАЦИЮ

Приобретая товары, оплачивая услуги и работы, мы выступаем в качестве потребителей, автоматически подпадая под действие закона о защите прав потребителей. К сожалению, случается так, что наши интересы не всегда совпадают с интересами продавцов и исполнителей услуг. В связи с этим необходимо знать свои права.

Закон о защите прав потребителей является наиболее важным и одним из часто применяемых российских законов. Этот закон разработан российским законодателем для того, чтобы потребители могли защитить свои права в сфере потребительских отношений. Знание данного закона необходимо не только потребителям, но и продавцам и исполнителям.

5. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ТОВАРОВ

Права потребителей при приобретении товаров можно разделить на 2 группы:

- права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества;
- права потребителей при приобретении товаров надлежащего качества.

5.1 Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» требования к качеству товаров подлежат обязательному исполнению. В соответствии со ст.18 Закона потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи; причем потребитель обязан вернуть товар с недостатками.

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

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также о замене на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению в либо течении первых 15 дней с момента покупки, либо в случае обнаружения существенных недостатков товаров. Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа. В свою очередь продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки. Однако п. 5 ст. 18 Закона указывает на то, что 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) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течении гарантийного срока товара обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы, а так же оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара возникли по вине потребителя, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Потребитель вправе предъявить установленные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Если данные сроки не установлены, то в течении двух лет

продавцу товара, а так же при выявлении существенных недостатков данное требование может быть предъявлено в течении установленного срока службы или 10 лет со дня передачи товара, если срок службы на данный товар не установлен.

Закон «О защите прав потребителей» устанавливает следующие сроки удовлетворения отдельных требований потребителей:

Требования потребителя	Сроки исполнения требования
1. Устранить недостатки в товаре.	Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Максимальный срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.
2. Предоставить на период ремонта или замены аналогичный товар длительного пользования.	В течение 3-х дней со дня предъявления требования безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта другой товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет (за исключением товаров установленных постановлением Правительства РФ.
3. Заменить товар ненадлежащего качества на новый товар.	В течение 7 дней со дня предъявления требования; при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней; при отсутствии необходимого товара – в течение месяца.
4. Выплатить деньги при требовании о: а) соразмерном уменьшении покупной цены; б) возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или	В течение 10 дней со дня предъявления требования.

третьем лицом; в) возврате уплаченной за товар денежной суммы; г) возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества.	
---	--

Закон предусматривает ответственность продавца за нарушение сроков, установленных для удовлетворения требований потребителя. За нарушение вышеуказанных сроков продавец (изготовитель) уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

5.2. Права потребителей при приобретении товаров надлежащего качества

Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право 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 может воспользоваться этим правом в течение 14 дней, не считая дня покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. Однако необходимо учитывать, что не все непродовольственные товары надлежащего качества подлежат обмену или возврату. Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством РФ.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течении 3 дней.

6. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ

Права потребителей нередко нарушаются при выполнении работ и оказании услуг. При этом исполнитель либо нарушает сроки выполнения работ (оказания услуг), либо выполняет работу (оказывает услугу) с определенными недостатками. Закон достаточно четко регулирует возникающие отношения. Прежде всего, ст.27 устанавливает обязанность исполнителя осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг), или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) выражаются в том, что 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).

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

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.

Следует отметить, что под нарушением указанных сроков ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также если во время выполнения работы (оказания услуги) станет очевидным, что она не будет выполнена в срок.

Помимо указанных выше последствий нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги) п. 5 ст. 28 установлена дополнительная ответственность исполнителя, состоящая в обязанности выплатить потребителю 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. 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 п.1 ст. 28 Закона. Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа. Вместе с тем закон освобождает исполнителя от ответственности, если он докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Нарушения со стороны исполнителя также могут выражаться в недостатках выполненной работы (оказанной услуги). При обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) в соответствии со ст. 29 Закона 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.

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, либо 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).

Недостатки, как правило, обнаруживаются при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги). Но если они обнаружились впоследствии, то требования могут быть предъявлены 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 (п. 2 ст. 29 Закона).

Следует иметь в виду, что исполнитель отвечает за 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.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков 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 (п. 6 ст. 29).

Работа может выполняться из материала исполнителя (ст.34) или из материала (с вещью) потребителя (ст.35). Важно отметить особенности выполнения работы из материала (с вещью) потребителя: В соответствии с п.1 ст.35 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества или по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок. При отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества исполнитель обязан возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

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.

Важно так же иметь ввиду, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

7. ЗАЩИТА НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Куда можно обжаловать действия продавца.

С жалобой на действия продавца можно обратиться в федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей. Таким является Роспотребнадзор.

С жалобой на некачественные товары и услуги можно обратиться Санкт-Петербургское государственное учреждение «Центр контроля качества товаров(работ и услуг)».

Судебная защита прав потребителей.

Подсудность по делам о защите прав потребителей отличается от общей, установленной гражданским кодексом. Так, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель,
- его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

При этом если цена иска составляет менее 100 тысяч рублей, то необходимо обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска составляет более 100 тысяч, рассматриваются в районных судах.

Потребители по судебным искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины, если сумма иска не превышает 1 000 000 рублей. Однако, если с иском в защиту прав потребителей выступает общественная организация потребителей, то потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины независимо от суммы иска(ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 333.36 Налогового кодекса РФ).

Важно отметить, что Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает так же возможность компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Как подготовить исковое заявление?

Исковое заявление подается в суд в письменной форме (оно может быть написано от руки или напечатано). В заявлении должны быть указаны: 1) наименование суда, в который подается заявление; 2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем. Поскольку вы являетесь истцом, необходимо указать фамилию, имя, отчество и место регистрации. Для того чтобы в случае необходимости с вами можно было связаться, вы также можете указать свой телефон, а если вы проживаете не по месту регистрации, – указать и этот адрес; 3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения. Ответчиком является изготовитель (исполнитель, продавец), которому вы предъявляете требования. Нужно указать юридический адрес ответчика. Для того чтобы в случае необходимости можно было связаться с ответчиком, укажите также его фактический адрес и телефоны руководителей. 4) в чем заключаются нарушение или угроза нарушения прав, свобод или охраняемых законом интересов истца и его требования. Вам нужно четко изложить, каким образом ответчик нарушил ваши права, и все свои требования к нему; 5) обстоятельства, на которых истец основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства; 6) цена иска, если иск подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм; 7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено законом или предусмотрено договором сторон. Так, например, досудебный порядок предусматривается по искам о перевозках (к транспортным организациям). Так что если вы подаете иск, например, в отношении пропавших из багажа вещей, то необходимо в установленные сроки подать организации-перевозчику претензию, если вы не сделаете этого, то исковое заявление судом принято не будет; 8) перечень прилагаемых к заявлению документов. Заявление подписывается истцом или его представителем. К исковому заявлению, поданному представителем, должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя. К заявлению прилагаются: – документы, подтверждающие обстоятельства, на которые вы ссылаетесь в тексте искового заявления и тем самым служащими доказательством обоснованности ваших исковых требований, а также копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют, например, договор, квитанции об оплате, товарные и кассовые чеки, гарантийный талон, акты экспертизы, медицинские справки, претензия и т.д.; – доказательство,

подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен законом или договором; – расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц. К заявлению лучше приложить копии документов. Подлинники документов нужно будет представить во время заседания суда.

8. НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ ВОПРОСЫ

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

В настоящее время согласно Закону «О защите прав потребителя» потребитель имеет право: приобретать товары (работы, услуги) надлежащего качества и безопасные для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды; получать необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах); на компенсацию морального и материального вреда; на замену товаров ненадлежащего качества; требовать проведения проверки качества товара, при этом он вправе сам участвовать в ней, а в случае спора требовать проведение экспертизы; на устранение недостатков товаров (работ, услуг); на просвещение в области защиты прав; обращаться в государственные органы и общественные организации за защитой своих прав; предъявлять в суд иски о защите своих прав и т.д.

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

Закон РФ «О защите прав потребителей» не регулирует отношения, которые вытекают из безвозмездных гражданско-правовых договоров. К таким отношениям можно отнести следующие: отношения между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; отношения, возникающие в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности; отношения, возникающие в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций. Не регулируются данным законом отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не

оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК РФ).

Как определить в товаре недостаток?

Понятие «недостаток товара» раскрывается в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей». Недостаток товара определяется по одному (или совокупности) критериев. 1. Несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке. Здесь речь идет об общеобязательных требованиях, которые, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом. Юридические формы, в которых утверждаются эти общеобязательные требования, содержатся в определении понятия «стандарт». 2. Несоответствие условиям договора. 3. Несоответствие целям, для которых товар такого рода обычно используется. 4. Несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора. 5. Несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию. Если вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) будет причинен вред потребителю, то в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) или продавец будут нести имущественную ответственность, а именно: возмещать вред потребителю в полном объеме.

Какими признаками обладает товар, имеющий существенные недостатки?

В преамбуле к Закону РФ «О защите прав потребителей» дано определение существенным недостаткам товара (работы, услуги). Таким образом, это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. Эти вопросы решает либо изготовитель (продавец) либо, в случае возникновения спора, – суд. В п. 2 ст. 475 ГК РФ указано, что в случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору: 1) отказаться от

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

Когда товар может быть признан качественным?

Согласно п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», товар признается качественным тогда, когда качество товара соответствует договору. При заключении публичного договора, к которому, например, относится розничная торговля (ст. 426 ГК РФ), качество товара должно соответствовать требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, которые устанавливаются законами или иными нормативно-правовыми актами и являются одинаковыми для всех потребителей. В случаях, предусмотренных законом, Правительство РФ, а также уполномоченные Правительством РФ федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.). Например, Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека. Этот закон устанавливает обязательные требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, которые должны соответствовать государственным стандартам, санитарным и ветеринарным нормам. Следовательно, качество товара (пищевых продуктов) при заключении публичного договора должно соответствовать требованиям, указанным в данном Законе. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать покупателю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Когда потребитель не знает, какой конкретно товар ему нужен, но четко представляет себе цель, для которой намерен его использовать, то продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этой целью. Это происходит тогда, когда для выбора товара необходимы специальные познания, которых нет у потребителя (например, потребителю нужно выбрать клей для обоев, но какой из них будет лучше для того или иного вида обоев, он не знает). Законом РФ «О защите прав потребителей» установлено, что продавец (исполнитель) должен в полной мере обладать сведениями о свойствах продаваемых им товаров. В данном случае продавец (исполнитель) несет ответственность за продажу потребителю такого товара, который будет пригоден для использования в указанных потребителем целях. Не пригодным для

обычного использования считается товар, если у него отсутствуют определенные качества и это препятствует его фактическому использованию, ведет к отрицательному результату, либо увеличивает расходы или издержки потребителя. Необходимо также отметить, что если товар пригоден не для всех целей, для которых он обычно используется, а только для некоторых из них, то продавец должен предупредить об этом покупателя.

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

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

С какого дня исчисляются гарантийные сроки?

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. В том случае, если день передачи товара потребителю установить невозможно, то эти сроки будут исчисляться со дня изготовления товара. Если в товаре обнаружены недостатки, то потребитель обязан известить об этом продавца и тогда гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков. Для сезонных товаров (например: обуви, одежды) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона определяется субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. В том случае, когда товары продаются по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, то эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар

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

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

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем. Кроме того дополнительные гарантии устанавливаются законом. Так, в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Обязан ли изготовитель (исполнитель) обеспечивать безопасность товара?

Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара. Безопасность использования товара является важнейшим элементом обеспечения возможности использовать его по назначению. Этой обязанности изготовителя (исполнителя) соответствует право потребителя на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред его имуществу. Законодательством установлены требования к товарам, которые обеспечивают их безопасность, они могут быть установлены либо законом непосредственно, либо в порядке, установленном законом, в частности – стандартами. Под стандартами следует понимать государственные стандарты РФ, межгосударственные и международные стандарты, применяемые в РФ. В случае неисполнения

этой обязанности, а именно изготовление и реализация товара, не соответствующего требованиям по безопасности, в результате чего причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, изготовитель (исполнитель) обязан его возместить. Если на товар законом или в установленном порядке установлены обязательные требования, которые обеспечивают товару безопасность для жизни, здоровья потребителя и т.д., то соответствие товара этим требованиям должно быть обязательно подтверждено в порядке, указанном в 98 законе. В соответствии с Федеральным законом от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» товар должен соответствовать всем действующим техническим регламентам, государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Для того, чтобы определить соответствие товара требованиям, которые обеспечивают товару безопасность для жизни, здоровья потребителя и т.д., проводится санитарно-эпидемиологическая экспертиза, обследование, исследование, испытание, токсикологические, гигиенические и иные виды оценок.

В течение какого срока изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара?

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

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

Как следует из содержания ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, в том числе, вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей». В полном объеме возмещается вред, который причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), изготовителем (исполнителем). При этом право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Вред, причиненный жизни, здоровью или

имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). В том случае, если на товар (результат работы) законом должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, то вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения. Если же изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, то вред подлежит возмещению только в том случае, если он причинен в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Если же день передачи установить невозможно, то он устанавливается с даты, изготовления товара (окончания выполнения работы). Также изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет. Изготовитель (исполнитель, продавец) будет освобожден от ответственности только в том случае, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы).

Существуют ли особенности продажи покупателям продовольственных товаров?

Прежде всего имеются особенности, касающиеся предоставления информации о продовольственных товарах. Так, в информации о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов, в зависимости от вида товаров помимо обычно указываемых сведений, должна содержаться следующая информация: наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки; сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме; назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок); способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания); условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям

хранения); дату изготовления и дату упаковки товара; противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний); сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации). Важно также отметить, что по требованию покупателя, продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, которые изготавливаются на территории РФ. Перед продажей продовольственных товаров, продавец обязан: освободить товары до подачи в место их продажи от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс; удалить загрязненные поверхности или части товара; произвести проверку качества товаров (по внешним признакам); проверку наличия на них необходимой документации и информации; осуществить отбраковку и сортировку товаров. Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию. Когда расфасовывают товар, то на нем указывается его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика. При продаже продовольственных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание не производится. Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары, за исключением определенных видов товаров, перечень которых утверждается в установленном федеральным законом порядке. Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям стандартов. По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде. Что касается хлеба и хлебобулочных изделий массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания. Хлеб и хлебобулочные изделия должны продаваться в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

Какой товар признается некачественным и опасным?

В Законе РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» содержатся критерии отнесения товара к категории некачественных и опасных. В соответствии с п. 2 ст. 3 указанного выше закона, не могут

находиться в обороте пищевые продукты, материалы и изделия, которые: 1) не соответствуют требованиям нормативных документов; 2) имеют явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов государственного надзора и контроля при проверке таких товаров; 3) не имеют удостоверений качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, документов изготовителя, поставщика, подтверждающих их происхождение, в отношении которых отсутствует информация о государственной регистрации и подтверждении соответствия требованиям нормативных документов (пищевые продукты, материалы и изделия, подлежащие государственной регистрации и обязательному подтверждению соответствия); 4) не соответствуют представленной информации, и в отношении которых имеются обоснованные подозрения относительно их фальсификации; 5) не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых, истекли; 6) не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которых не имеется такой информации.

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

Согласно п. 7 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» доставка потребителю крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг в случае ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В том случае, если продавец (изготовитель) не осуществили доставку на место нахождения потребителя, то доставка и (или) возврат товаров может осуществляться самим потребителем, но при этом он вправе требовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации предприниматель, импортера) возмещения расходов, связанных с доставкой и (или) возвратом товара.

Что понимается под моральным вредом и как суд его оценивает?

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право на компенсацию морального вреда. Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или, в силу закона, нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на

пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина. Моральный вред, в частности, может заключаться в нравственных переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий и др. Особенность возмещения морального вреда состоит в том, что причинителем вреда является изготовитель (исполнитель, продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основе договора с ним, а основанием для компенсации вреда служит нарушение им прав потребителя. Также немаловажным обстоятельством является то, что моральный вред подлежит компенсации только при наличии вины изготовителя (исполнителя, продавца) в его причинении. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Необходимо отметить, что суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснять характер взаимоотношений сторон и какими правовыми нормами они регулируются, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также, когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда. Суду, также, необходимо выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора. Так как в соответствии с действующим законодательством одним из обязательных условий наступления ответственности за причинение морального вреда является вина причинителя, то и из этого есть исключения. Исключения составляют

случаи, которые прямо предусмотрены законом и с наступлением которых, вины причинителя нет. К таким случаям относятся следующие случаи: вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности; вред причинен гражданину в результате его незаконного осуждения, незаконного применения в качестве меры пресечения заключения под стражу или подписки о невыезде, незаконного наложения административного взыскания в виде ареста или исправительных работ; вред причинен распространением сведений, порочащих, честь, достоинство и деловую репутацию (ст. 1100 ГК РФ). Размер компенсации зависит от характера и объема, причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств, и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий.

Что такое дистанционный способ продажи товаров?

Дистанционный способ продажи товара регулируется ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Дистанционный способ продажи товара относится не только к продаже товаров потребителям, но и к розничной купле-продаже в целом. Посредством дистанционного способа могут приобретаться товары не только гражданами, но и организациями. Продажа товаров дистанционным способом сочетает в себе продажу товаров по образцам и продажу товаров с условием о его доставке покупателю. При продаже товаров дистанционным способом покупатель непосредственно товар не видит, а может только ознакомиться лишь с его описанием, изображением, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках. Дистанционный способ продажи товаров осуществляется посредством таких видов связи, как телевизионной, почтовой, радиосвязи. Сюда можно добавить электронную почту, Интернет, телефонную связь. До заключения договора розничной купли-продажи дистанционным способом, продавец обязан предоставить потребителю следующую информацию: об основных потребительских свойствах товара; об адресе (месте нахождения) продавца; о месте изготовления товара; о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя); о цене и об условиях приобретения товара; о его доставке; о сроке службы;

о сроке годности и гарантийном сроке; о порядке оплаты товара; о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Гарантией прав потребителя при дистанционном способе продажи товаров является возможность отказаться от товара надлежащего качества не только в любое время до момента передачи товара, как это действует при продаже товара по образцам (п. 4 ст. 497 ГК РФ), но и после его передачи. Это можно сделать в течение 7 дней с момента передачи товара. В случае же если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме, то этот срок увеличивается до 3 месяцев. Важно отметить, что потребитель может вернуть товар надлежащего качества, только в том случае, когда: 1) сохранен товарный вид товара. 2) сохранены потребительские свойства. 3) имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (если у потребителя отсутствует документ, подтверждающий факт и условия покупки товара, то это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца). Если потребитель отказывается от товара, то продавец обязан вернуть ему денежную сумму, которая была уплачена потребителем по договору, не оплачиваются только расходы на доставку от потребителя до продавца. Это должно быть сделано не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. Последствия продажи товара ненадлежащего качества, осуществленные дистанционным способом аналогичны последствиям продажи некачественного товара, проданного обычным способом.

9. ОБРАЗЦЫ ПРЕТЕНЗИЙ

Приложение № 1

Образец заявления на обмен или возврат недовольственного
товара надлежащего качества

Директору ООО «Одежда»

_____ (укажите полное наименование исполнителя и его адрес)
от Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу: г. Санкт-Петербург, _____ тел.

_____ (укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

15 марта 2023 г. я приобрел в Вашем магазине пиджак (указать модель), что подтверждается кассовым чеком (указать, какими документами подтверждается приобретение).

После покупки я обнаружил, что пиджак не подходит мне по _____ (размеру, фасону, расцветке, форме, габаритам или комплектации – указать, по каким критериям не подходит товар). Товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Четырнадцатидневный срок с момента покупки еще не истек.

Прошу обменять не подошедший мне пиджак на аналогичный, имеющийся в продаже пиджак (указать модель). При разнице в цене прошу произвести необходимый перерасчет.

(При отсутствии в продаже подходящего товара указать на это и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в течение трех дней со дня возврата указанного пальто).

Приложение: товарный и/или кассовый чек

Дата: _____ 2023 г. _____ подпись

Приложение № 2

Образец претензии об устранении недостатка в товаре

ООО «Мир техники»

Руководителю

(укажите полное наименование продавца и его адрес)

от Иванова Ивана Ивановича,

проживающего по адресу: г. Санкт-Петербург, _____

тел. _____

(укажите свою фамилию, имя и отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

15 марта 2023 г. я приобрел в Вашем магазине планшет марки *** стоимостью *** рублей. На планшет был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После 10 дней работы в планшет обнаружена неисправность: пропадает изображение, вследствие чего я не могу пользоваться товаром.

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу устранить возникшую неисправность, обеспечив доставку некачественного товара за ваш счет, и в соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта планшет, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Приложение: копия чека, копия гарантийного талона, копия технического паспорта, документы, расчет убытков, документы, подтверждающие заключение договора займа/кредита (в случае приобретения товара за деньги, полученные в кредит у банка или иной организации).

Дата: _____ 2023 г. _____ подпись

Приложение № 3

Образец претензии при обнаружении
недостатков выполнения работ (оказания услуг)

Директору ООО «Мир чистоты»

_____ (укажите полное наименование исполнителя и его адрес)
от Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу: г. Санкт-Петербург, _____ тел.

_____ (укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

15 марта 2023 г. я сдал в вашу химчистку дубленку стоимостью 10000 руб. При приемке я не был предупрежден о том, что она непригодна для химчистки и после этого может быть испорчена. После выполнения заказа на дубленке на месте пятен образовались разводы, а мех местами выпал.

В соответствии со ст. 29 и 35 закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее 30 марта 2023 года вернуть уплаченные мной по заключенному договору денежные средства в сумме __ руб., а также двукратную стоимость поврежденной вещи (возместить убытки).

Деньги перечислите на мой банковский счет № ...в..... (укажите наименование банка)... БИК, кор./счет № ... (выдайте наличными).

Приложение: Копия
квитанции
Копия товарного чека

Дата: _____ 2023 г. _____ подпись

Образец претензии при нарушении сроков
начала работ по договору

Директору ООО «Стройка»

(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)

от Иванова Ивана Ивановича,

проживающего по адресу: г. Санкт-Петербург, _____ тел.

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

15 марта 2023 г. я заключил договор на ремонт квартиры по адресу: г. Балашиха, Московской области, ул. Московская, д. 44, кв. 18. Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме 40000 руб. Срок начала работ по договору – 25 марта 2023 г. До настоящего времени (30 марта 2023 г.) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую: начать ремонтные работы не позднее 05 апреля 2023 г. Если по истечении указанного срока работы вами не будут начаты, считайте, что я с 06.04.2023 года отказываюсь от исполнения договора, в связи с чем не позднее 16 апреля 2023 года возвратите уплаченные мной по заключенному договору денежные средства.

Деньги перечислите на мой банковский счет № в..... (укажите наименование банка)... БИК, кор./счет№... (выдайте наличными).

Приложение: Копия договора

Дата: _____ 2023 г. _____ подпись

10. ИНФОРМАЦИЯ О ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТРУКТУРАХ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу
191025, г. Санкт-Петербург,
ул. Стремянная, д. 19
тел. (812) 764–42–38
www.78rosпотребнадзор.ru

**Территориальные отделы
Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу в Адмиралтейском, Василеостровском и Центральном районах**
190005, г. Санкт-Петербург,
ул. 3-я Красноармейская, д. 18
тел: (812) 316–68–66

в Выборгском и Калининском районах
194214, г. Санкт-Петербург,
Удельный пр., д. 20
тел. (812) 293–76–66

в Московском, Фрунзенском, Пушкинском, Колпинском районах
196143, г. Санкт-Петербург,
пр. Юрия Гагарина, д. 55
тел. (812) 727–72–20

в Невском и Красногвардейском районах
193029, г. Санкт-Петербург,
пр. Обуховской обороны, д. 123
тел: (812) 412–56–12

в Приморском, Петроградском, Курортном и Кронштадтском районах
197198, г. Санкт-Петербург,
ул. Большая Пушкарская, д. 18
тел. (812) 232–80–81

в Кировском, Красносельском, Петродворцовом районах
198095, г. Санкт-Петербург,
ул. Оборонная, д. 37.
тел. (812) 786–12–30

**Территориальный отдел
Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу на транспорте**
199053, г. Санкт-Петербург,
Большой пр. ВО, д. 13
тел. (812) 323–76–54

ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург»
191023, г. Санкт-Петербург,
ул. Малая Садовая, д. 1
тел: (812) 710–50–88, 571–14–47

Комитет по тарифам Санкт-Петербурга
Адрес: Садовая ул., д. 14/52, литера А, Санкт-Петербург, 191023
Тел.: (812) 576-21-50 - приёмная
Горячая линия: (812) 576-29-04