

3.6. Защита прав потребителей при продаже товаров, производстве работ, оказании услуг

Потребитель вправе требовать:

- предоставления исчерпывающей и достоверной **информации** о товарах (работах, услугах), а также об изготовителе (продавце, исполнителе). Если потребителю не была предоставлена надлежащая информация о товаре (работе), и товар вследствие этого был испорчен, то ответственность за это падает на продавца (изготовителя);
- **обеспечения безопасности** товара (работы) при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, утилизации. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие небезопасности товара (работы), подлежит возмещению продавцом (изготовителем) в полном объеме;
- предоставления **качественного** товара. При покупке товаров несоответствующего качества требовать:
 - безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление (на период ремонта товара длительного пользования по требованию потребителя ему должен быть предоставлен аналогичный товар);
 - соразмерного уменьшения покупной цены;
 - замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) без перерасчета покупной цены;
 - замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - возврата уплаченной за товар денежной суммы;
 - полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества;

- доставки крупногабаритного товара и товара весом более 5 килограммов для ремонта, уценки, замены за счет продавца (изготовителя);
- обмена в течение 14 дней непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо комплектации;
- выполнения работы (оказания услуги) в соответствии с условиями договора.

При обнаружении **недостатков** выполненной **работы (оказанной услуги)** потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель вправе отказаться от договора, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора;
- уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или силами третьих лиц;
- полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

При нарушении **сроков выполнения работы** (оказания услуги) потребитель вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену;
- выполнить работу 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 потребителя от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) вследствие нарушения его сроков 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);
- потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе также в любое время и без объяснения причин отказаться от исполнения договора на производство работ (оказание услуг), оплатив исполнителю фактически произведенные им затраты.

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара:

- потребитель вправе предъявить требования по качеству товара к продавцу, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности;
- в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором;

- в случае выявления существенных недостатков¹ товара требования потребителя в отношении безвозмездного устранения таких недостатков могут быть предъявлены в течение установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен.

Сроки удовлетворения требований потребителя в отношении недостатков товара:

- если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме, то эти недостатки должны быть устранены **незамедлительно**;
- в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в **семидневный** срок со дня предъявления указанного требования, а при необходимости дополнительной проверки качества товара — в течение **двадцати** дней со дня предъявления соответствующего требования;
- при отсутствии необходимого для замены товара он должен быть заменен в течение **месяца**;
- в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования;
- требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убыт-

¹ 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.

ков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцом в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков работы (услуги):

- потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при ее принятии или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), 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 устранении недостатков, 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.

Сроки удовлетворения требований потребителя в отношении недостатков работы (услуги):

- требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подле-

жат удовлетворению в **десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования;

- требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению **в срок**, установленный **для срочного выполнения работы** (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, **в срок, предусмотренный договором** о выполнении работы (оказании услуги), который был надлежаще исполнен.

В соответствии с законом обоснованные требования потребителя должны быть удовлетворены продавцом (изготовителем, исполнителем) добровольно. В случае оставления письменной претензии потребителя без ответа, отказа в ее удовлетворении, нарушения сроков устранения недостатков, указанных непосредственно в претензии или в разумные сроки, потребитель может обратиться в суд за защитой своих прав.

Ответственность за нарушение требований потребителя:

- за просрочку выполнения законных требований продавца (изготовитель, исполнитель), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере **1 процента** цены товара;
- за нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере **3 процентов** цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) не определена — общей цены заказа. 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;

- при удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с изготовителя (продавца, исполнителя) штраф в размере **50 процентов** от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, 50 процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям или органам;
- подлежит компенсации моральный вред (нравственные и физические страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (продавцом, исполнителем) его прав. Размер компенсации морального вреда **определяется судом** и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

3

ЧЕК-ЛИСТ САМЫХ НЕОБХОДИМЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И ДОКУМЕНТОВ

| Нарушение | Санкции |
|--|---|
| Наличие в документах, представленных на получение лицензии, недостоверной или искаженной информации | Отказ в предоставлении лицензии |
| Несоответствие соискателя лицензии, принадлежащих ему или используемых им объектов лицензионным требованиям и условиям | Отказ в предоставлении лицензии |
| Осуществление предпринимательской деятельности без лицензии, если такая лицензия обязательна | Штраф: на должностных лиц — от 40 до 50 МРОТ; на юридических лиц — от 400 до 500 МРОТ с конфискацией в обоих случаях изготовленной продукции, орудий производства и сырья или без таковой |

| Нарушение | Санкции |
|--|---|
| Осуществление предпринимательской деятельности без лицензии, если такая деятельность причинила крупный ущерб гражданам, организациям или государству либо сопряжена с извлечением дохода в крупном размере | Штраф: в размере до 300 000 руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 2 лет, либо обязательные работы на срок от 180 до 240 часов, либо арест на срок от 4 до 6 месяцев |
| Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим регламентам | Штраф: на должностных лиц — от 20 до 30 МРОТ; на юридических лиц — от 200 до 300 МРОТ |
| Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей | Штраф: на должностных лиц — от 40 до 50 МРОТ; на юридических лиц — от 400 до 500 МРОТ с конфискацией в обоих случаях товаров или без таковой либо административное приостановление деятельности на срок до 90 суток с конфискацией товаров или без таковой |
| Отсутствие маркировки на товаре при одновременном отсутствии иной информации, позволяющей его идентифицировать | Отказ от приемки товара; уплата неустойки за просрочку поставки товара; возмещение убытков, причиненных потребителю, в полной сумме сверх неустойки; возмещение разницы в цене, если покупатель приобрел товар, маркированный в соответствии с требованиями закона, у другого продавца по более высокой цене |
| Незаконное использование товарного знака и наименования места происхождения товара или сходного с ними обозначения для однородных товаров | Взыскание убытков; публикация судебного решения в целях восстановления деловой репутации потерпевшего; |

| Нарушение | Санкции |
|---|---|
| | <p>удаление с контрафактных товаров незаконно используемого товарного знака, наименования места происхождения товара;</p> <p>обращение контрафактных товаров в доход государства или передача контрафактных товаров правообладателю в счет возмещения убытков или в целях последующего уничтожения;</p> <p>выплата вместо взыскания причиненных убытков определяемой судом денежной компенсации в размере от 1000 до 50 000 руб.;</p> <p>штраф:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на должностных лиц — от 30 до 40 МРОТ; • на юридических лиц — от 300 до 400 МРОТ |
| Незаконное использование чужого товарного знака и наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров, если это деяние совершено неоднократно или причинило крупный ущерб | <p>Штраф в размере от 200 до 400 МРОТ;</p> <p>либо штраф в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 2 до 4 месяцев;</p> <p>либо обязательные работы на срок от 180 до 240 часов;</p> <p>либо исправительные работы на срок до 2 лет</p> |
| Приобретение потребителем товара ненадлежащего качества | <p>Безвозмездное устранение недостатков товара;</p> <p>или возмещение расходов на исправление недостатков товара;</p> <p>или соразмерное уменьшение покупной цены товара;</p> <p>или замена товара;</p> |

| Нарушение | Санкции |
|--|---|
| | или отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар денежной суммы; полное возмещение убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества |
| Просрочка выполнения законных требований потребителя в отношении некачественного товара | Неустойка за каждый день просрочки в размере 1% от цены товара; возмещение убытков, причиненных потребителю, в полной сумме сверх неустойки (пени); штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя; компенсация морального вреда, причиненного потребителю |
| Обнаружение недостатков в выполненной работе | Выполнение работы (оказание услуги) третьим лицом или выполнение работы своими силами с возмещением понесенных расходов; или уменьшение цены за выполненную работу (оказанную услугу); или отказ от исполнения договора; возмещение убытков |
| Просрочка выполнения законных требований потребителя в отношении недостатков выполненной работы (услуги) | Неустойка в размере 3% от цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день просрочки; возмещение убытков, причиненных потребителю, в полной сумме сверх неустойки (пени); штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя; компенсация морального вреда, причиненного потребителю |