**Электронный справочник по вопросам защиты прав потребителей**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ЗАКОН**

**О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*(7 февраля 1992 года N 2300-1)*

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

**Основные понятия, используемые в настоящем Законе:**

***потребитель*** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

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

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

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

***недостаток товара (работы, услуги)*** - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

***существенный недостаток товара (работы, услуги) -*** неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

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

***уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель*** (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

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

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ………………………………………………………………………..6

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей……………..6

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации……………………………………......7

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей……….…....7

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)…………………………………………………………...7

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)….8

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара…………………………………………………………………………………...10

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)……………………………10

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)……………………………………………………………………………..11

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)……………………………….…12

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)……………………………………………….12

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)…………………………………………………..13

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)……………………………………………………………….13

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей……………………………………………………………………………………………14

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)…………………………………………………………………………………...……15

Статья 15. Компенсация морального вреда…………………………………………………………..16

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя……………16

Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров

(выполнении работ, оказании услуг)………………………………………………………………….17

Статья 17. Судебная защита прав потребителей……………………………………………………..17

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ….19

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков……………………………19

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара...…21

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)……….22

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества………………………………………………….23

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя……………………………23

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

Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю…………………………………………………………………………………….24

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

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества……………………………25

Статья 26…………………………………………………………………………………….…………..26

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара…………………………………………...…..26

Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров……………………………………...……27

Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ

(ОКАЗАНИИ УСЛУГ)…………………………………………………………………………………28

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)………………………………………………28

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

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

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

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя……………………………31

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)…………………………………………………………………………………………………….31

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)………………………………………...31

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя…………………………………………32

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя……………………………...32

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок…………………………………………………………………32

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)…………………..33

Статья 38………………………………………………………………………………………………...33

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг………………………………………..33

Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям……………………………………………………………………………………………33

Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ………………………………………………………………………………………34

Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей………..34

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора……………………………………………………...36

Статья 42*…*………………………………………………………………………………………………………36

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей……………………………………...36

Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации…………………………………………36

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации…………………………………………36

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления……36

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)……….….37

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей………...….38

Часто задаваемые вопросы в сфере защиты прав потребителей………………………..…………..39

**Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей**

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским [кодексом](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.680230082) Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) [правила](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=101260&rnd=244973.154173896), обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг) *для примера приведены далее:*

***ПРАВИЛА, ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ДЛЯ СТОРОН  
ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ И ИСПОЛНЕНИИ ПУБЛИЧНЫХ ДОГОВОРОВ***

*Публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п. (статья 426 ГК РФ)).  
В соответствии со статьей 426 ГК РФ в случаях, предусмотренных законом, Правительство, а также уполномоченные Правительством федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и т.п.).*

*Условия публичного договора, которые не соответствуют указанным требованиям, ничтожны и не влекут каких-либо юридических последствий, за исключением тех, которые связаны с их недействительностью (статьи 426, 167 ГК РФ).  
Нижемприведен перечень обязательных правил для сторон при заключении и исполнении публичных договоров. В отдельный раздел вынесены правила обязательные для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, импортера) принятые в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".*

*1. Правила, обязательные для потребителя и продавца  
при заключении и исполнении публичных договоров, изданные  
в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1  
"О защите прав потребителей"*

***1.1. Правила продажи товаров***

*Правила продажи отдельных видов товаров, перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55  
Правила продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612  
Правила продажи товаров по образцам, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 N 918  
Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.06.1998 N 569*

***1.2. Правила выполнения работ или оказания услуг***

*Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025*

*Правила оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036  
Правила оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575  
Правила оказания услуг связи по передаче данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 N 32  
Правила оказания услуг связи проводного радиовещания, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.06.2005 N 353  
Правила оказания услуг подвижной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 N 328  
Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 N 310*

*Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 N 27*

*Правила оказания платных образовательных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 N 505  
Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утв. Постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 N 111*

*Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.02.2003 N 72*

*Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452*

*Правила распространения периодических печатных изданий по подписке, утв. Постановлением Правительства РФ от 01.11.2001 N 759*

*Правила оказания услуг автостоянок, утв. Постановлением Правительства РФ от 17.11.2001 N 795  
Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 N 290*

*Правила оказания платных ветеринарных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 N 898  
Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 51806*

**Статья 2. Международные договоры Российской Федерации**

 Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

**Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей**

 Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

**Статья 4. Качество товара (работы, услуги)**

 1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара [по образцу](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=22&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=13533148611431823964&REFDST=100028) и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

**Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)**

 1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 [статьи 19](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2465726567&dst=100387&fld=134) и пункта 6 [статьи 29](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.28978757&dst=100224&fld=134) настоящего Закона.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) [длительного пользования](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=31615&rnd=244973.2970915092&dst=100013&fld=134), в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

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

*О порядке установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте четвертом статьи 5 данного документа, в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании" ниже прилагается* [*письмо*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=59346&rnd=244973.166387991&dst=100059&fld=134) *Роспотребнадзора от 07.03.2006 N 0100/2473-06-32:*

*ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА «О РАЗЪЯСНЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ПОЛОЖЕНИЙДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА»*

*(от 7 марта 2006 г. N 0100/2473-06-32)*

*В связи с поступающими запросами относительно неоднозначного трактования отдельных положений действующего законодательства по вопросам, относящимся к компетенции Роспотребнадзора, а также в целях формирования единой правоприменительной практики Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека считает необходимым довести до сведения территориальных управлений нижеследующие разъяснения.*

*Вопрос 1. О соотношении отдельных положений Федерального закона от 08.08.2001 N 134-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" (далее - Федеральный закон от 08.08.2001 N 134-ФЗ) и Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ).*

*Учитывая, что Федеральный закон от 08.08.2001 N 134-ФЗ был принят до введения в действие нового КоАП РФ, его нормы, относящиеся к вопросам выявления и устранения соответствующих нарушений законодательства (в частности, содержащиеся в п. 3 ст. 9), не должны и не могут противоречить КоАП РФ, имеющему большую юридическую силу.*

*В этой связи обращаем внимание на тот факт, что согласно ст. 1.5 КоАП РФ, закрепляющей принцип презумпции невиновности, лицо, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении, считается невиновным, пока его вина не будет доказана в порядке, предусмотренном этим же Кодексом (формы вины указаны в ст. 2.2 КоАП РФ), и установлена вступившим в законную силу постановлением судьи, органа, должностного лица, рассмотревших дело. При этом в любом случае выяснение виновности лица в совершении административного правонарушения осуществляется на основании данных, зафиксированных в протоколе об административном правонарушении, объяснений лица, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении, в том числе об отсутствии возможности для соблюдения соответствующих правил и норм, о принятии всех зависящих от него мер по их соблюдению, а также на основании иных доказательств, предусмотренных ч. 2 ст. 26.2 КоАП РФ.*

*Указанное означает, что выдача предписания об устранении выявленных нарушений (на основании положений п. 3 ст. 9 Федерального закона от 08.08.2001 N 134-ФЗ) должностным лицом, составившим по результатам мероприятия по контролю протокол об административном правонарушении, противоречит вышеназванным нормам КоАП РФ, поскольку как таковое подтверждение (установление) виновного факта нарушения и, следовательно, определение оснований для возложения на соответствующее лицо тех или иных обязанностей по устранению этих нарушений (причин, способствовавших его совершению) может быть осуществлено только должностным лицом (судьей), рассмотревшим дело об административном правонарушении, и в установленном порядке вынесшим необходимое на этот счет постановление (ст. 29.10 КоАП РФ) и представление (ст. 29.13 КоАП РФ).*

*Более того, поскольку предписание, которое само по себе следует рассматривать как индивидуальный ненормативный акт, вынесенный в случаях и в порядке, установленных законодательством, уполномоченным на то государственным органом, не является институциональным документом, в основе вынесения которого лежали бы нормы процессуального права, закрепленные Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, его выдача по формальным основаниям каким бы то ни было должностным лицом Роспотребнадзора никак не должна иметь целью устранение выявленного административного правонарушения.  
К числу других подобного рода правовых коллизий следует отнести и вопрос, связанный с оформлением отбора образцов (проб) продукции.*

*Так, согласно ст. 26.5 КоАП РФ должностное лицо, осуществляющее производство по делу об административном правонарушении, в случае реализации им в этой связи соответствующего права, о взятии проб и образцов товаров обязан составить протокол, предусмотренный ст. 27.10 КоАП РФ, т.е. применить в установленном порядке меру обеспечения производства по делу об административном правонарушении (ст. 27.1 КоАП РФ).  
Между тем соответствующими положениями Федерального закона от 08.08.2001 N 134-ФЗ, закрепленными, в частности, абз. 5 ст. 8 и п. 1 ст. 9, предусмотрено составление акта об отборе образцов (проб) продукции.  
Принимая во внимание в этой связи положения ст. 26.2 КоАП РФ, в том числе установленные частью 3, не допускающей использование по делу об административном правонарушении доказательств, полученных с нарушением закона, формальное несоблюдение в вышеуказанной части требований КоАП РФ может приводить к тому, что результаты исследований и экспертиз, проведенных на основе актов, а не протоколов отбора образцов (проб) продукции, будет необходимо исключать из числа доказательств по делу об административном правонарушении.*

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, [запрещается](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=188&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=27206148611431827082&REFDST=100035).

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные [статьями 18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.234224371&dst=100118&fld=134) и [29](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.255709133&dst=100209&fld=134) настоящего Закона.

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

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

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

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

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 [статьи 18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.734718749&dst=100382&fld=134) настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с пунктом 5 [статьи 19](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.151751214&dst=100152&fld=134) настоящего Закона.

**Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

 Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

**Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. [Требования](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=193070&rnd=244973.2925520960&dst=100013&fld=134), которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 [статьи 5](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1619423922&dst=100031&fld=134) настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со [статьей 14](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.88429202&dst=100095&fld=134) настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

*По вопросу, касающемуся применения абзаца 2 пункта 4, ниже прилагается* [*письмо*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=31294&rnd=244973.2020922998) *Госстандарта РФ от 22.09.2000 N ИК-110-19/3022:*

*ПИСЬМО Госстандарта РФ от 22.09.2000 N ИК-110-19/3022*

*В связи с многочисленными обращениями отраслевых объединений* *предприятий - производителей продукции, подлежащей обязательной сертификации, о возникающих проблемах организационного и финансового характера, вызванными выходом совместного Приказа Минторга России и Госстандарта России* *[от 20 апреля 2000 г. N 128/360](http://zakonbase.ru/content/base/37677), Госстандарт России разъясняет, что в соответствии с* [*Законом*](http://zakonbase.ru/content/base/34826#5388b) *Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ) не допускается продажа* *товара без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, обеспечивающим его безопасность для жизни, здоровья потребителя. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров требованиям безопасности* *представляется в виде маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и (или) способом, установленным законами, иными правовыми актами или обычно предоставляемыми требованиями, и* *включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.*

*В соответствии со* [*статьей 12*](http://zakonbase.ru/content/base/29934#48b5e) *Правил продажи отдельных видов товаров (утверждены Постановлением Правительства Российской* *Федерации от 19 января 1998 г. N 55, в редакции Постановлений от 20 октября 1998 г. N 1222, от 2 октября 1999 г. N 1104) продавец имеет право доводить до сведения информацию о подтверждении соответствия продукции установленным требованиям одним из* *следующих документов:*

*- сертификатом или декларацией соответствия;*

*- копией сертификата, заверенной держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров,* *выдавшим сертификат;*

*- товарно - сопроводительными документами, оформленными изготовителем или поставщиком (продавцом), содержащими по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия* *установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и* *орган, ее зарегистрировавший) и заверенными подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.*

*Таким образом, информацию об обязательном подтверждении* *соответствия товаров требованиям безопасности продавец имеет право представлять в товарно - сопроводительных документах, оформленных изготовителем или поставщиком (продавцом), содержащих по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия* *установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат) и заверенных подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона, без представления копии сертификата.*

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие [товаров](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=151407&rnd=244973.78404947) (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в [пункте 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2632527702&dst=100041&fld=134) настоящей статьи.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в [порядке](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=196382&rnd=244973.2880232173&dst=100443&fld=134), установленном законодательством Российской Федерации.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном [объеме](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=131885&rnd=244973.1322819374&dst=100062&fld=134).

**Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)**

 1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), [режиме его работы](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.3273723165&dst=100077&fld=134) и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в [пункте 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1138811752&dst=100053&fld=134) настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

**Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)**

 1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и [режим ее работы](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2890516513&dst=100077&fld=134). Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3. Информация, предусмотренная [пунктами 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.879525864&dst=100056&fld=134) и [2](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.247043593&dst=100058&fld=134) настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

**Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

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

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, обусловиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. [Перечень](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=14196&rnd=244973.1265422021&dst=100009&fld=134) товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=138&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=28863148611431832342&REFDST=55) об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 [статьи 7](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.561710326&dst=100046&fld=134) настоящего Закона;

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

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

Если приобретаемый потребителем товар [был в употреблении](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=209736&rnd=244973.714013995&dst=100298&fld=134) или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная [пунктом 2](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2102319335&dst=100062&fld=134) настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=151407&rnd=244973.3249718401) Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

**Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)**

 1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

**Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)**

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в [разумный срок](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=131885&rnd=244973.762019345&dst=100083&fld=134) отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

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

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную [пунктами 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.955711171&dst=100119&fld=134) - [4 статьи 18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.490118459&dst=100131&fld=134) или пунктом 1 [статьи 29](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2413012068&dst=100210&fld=134) настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном [статьей 14](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2256310163&dst=100095&fld=134) настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя [специальных познаний](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=131885&rnd=244973.1465210035&dst=100100&fld=134) о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

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

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

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

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным [законом](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.1690116699&dst=102753&fld=134).

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд [взыскивает](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=79&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=54814861143874520&REFDST=100365) с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

*О возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ или услуг ниже также приведены статьи* [*параграфа3 главы 59*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.7499147&dst=102740&fld=134) *ГК РФ:*

*§ 3. Возмещение вреда, причиненного вследствие*

*недостатков товаров, работ или услуг*

*Статья 1095. Основания возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы или услуги*

*Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.*

*Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются лишь в случаях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.*

*Статья 1096. Лица, ответственные за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги*

*1. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению по выбору потерпевшего продавцом или изготовителем товара.*

*2. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем).*

*3. Вред, причиненный вследствие непредоставления полной или достоверной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению лицами, указанными в* [*пунктах 1*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.1140723164&dst=102745&fld=134) *и* [*2*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.104861800&dst=102746&fld=134) *настоящей статьи.*

*Статья 1097. Сроки возмещения вреда, причиненного в результате недостатков товара, работы или услуги*

*1. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги).*

*2. Независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если:*

*в нарушение требований* [*закона*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=198256&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=23&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=19722148636851212199&REFDST=102751) *срок годности или срок службы не установлен;*

*лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).*

*Статья 1098. Основания освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги*

*Продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.*

**Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)**

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

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

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

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с [пунктами 2,](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2411418336&dst=100032&fld=134)[4 статьи 5](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.116022884&dst=100034&fld=134) настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с пунктом 1 [статьи 5](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1621514753&dst=100031&fld=134) настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

*О компенсации морального вреда ниже также приведены статьи* [*параграфа 4 главы 59*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.1828526781&dst=102755&fld=134) *ГК РФ:*

*§ 4. Компенсация морального вреда*

*Статья 1099. Общие положения*

*1. Основания и размер компенсации гражданину* [*морального вреда*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=66230&rnd=244973.3076231186&dst=100009&fld=134) *определяются правилами, предусмотренными настоящей* [*главой*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.1999131475&dst=102604&fld=134) *и* [*статьей 151*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=209986&rnd=244973.21466863&dst=100875&fld=134) *настоящего Кодекса.*

*2. Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных* [*законом*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=198256&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=150&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=18958148636867828691&REFDST=102758)*.*

*3. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.*

*Статья 1100. Основания компенсации морального вреда*

*Компенсация морального вреда осуществляется независимо от вины причинителя вреда в случаях, когда:*

*вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности;*

*вред причинен гражданину в результате его незаконного осуждения, незаконного привлечения к уголовной ответственности, 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;*

*в иных случаях, предусмотренных законом.*

*Статья 1101. Способ и размер компенсации морального вреда*

*1. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.*

*2. Размер компенсации морального вреда* [*определяется судом*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=198256&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=39&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=307514863686788176&REFDST=102768) *в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.*

*Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.*

**Статья 15. Компенсация морального вреда**

 Моральный [вред](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=131885&rnd=244973.196835232&dst=100103&fld=134), причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

**Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя**

 1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обусловливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

**Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)**

1. Продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт не распространяется на субъектов предпринимательской деятельности, у которых доход от осуществления предпринимательской деятельности, определяемый в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, за предшествующий календарный год не превышает [предельные значения](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=196415&rnd=244973.1039321584&dst=100005&fld=134), установленные Правительством Российской Федерации для микропредприятий.

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=201065&rnd=244973.1497214309&dst=100048&fld=134) Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований [пункта 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.310328305&dst=98&fld=134) настоящей статьи.

**Статья 17. Судебная защита прав потребителей**

 1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

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

3. Потребители, [иные](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=131885&rnd=244973.3113627970&dst=100037&fld=134) истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=144&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=10083148611438730182&REFDST=59) Российской Федерации о налогах и сборах.

*О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей* [*Постановление*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=131885&rnd=244973.2542416952&dst=100035&fld=134) *Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17.*

**Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ**

**ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

**Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

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

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

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим [Законом](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.163710011&dst=100395&fld=134) для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение [существенного недостатка](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=12&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=2215314861143879726&REFDST=22) товара;

нарушение установленных настоящим [Законом](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2020118253&dst=30&fld=134) сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого [года](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=209326&rnd=244973.2658128840&dst=100235&fld=134) гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

[Перечень](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=204874&rnd=244973.217444937&dst=100008&fld=134) технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. *Приведен ниже:*

*ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ*

*(утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924)*

*1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)*

*2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования*

*3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)*

*4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу*

*5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)*

*6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями*

*7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины*

*8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления*

*9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления*

*10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления*

*11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления*

*12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой*

*13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями*

*14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)*

2. Требования, указанные в [пункте 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.105573566&dst=100119&fld=134) настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в [абзацах втором](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.98857631&dst=15&fld=134) и [пятом пункта 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.122561793&dst=18&fld=134) настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

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

5. [Отсутствие](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=3&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=15425148611438716419&REFDST=100132) у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2023222283&dst=100388&fld=134), [21](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.224535761&dst=100159&fld=134) и [22](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.40077025&dst=100395&fld=134) настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

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

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

**Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара**

 1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные [статьей 18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1684922439&dst=100118&fld=134) настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров [по образцам](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=20&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=15939148611438728729&REFDST=100144), по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

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

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

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

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со [статьей 10](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1394722569&dst=100060&fld=134) настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные [статьей 18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.432712009&dst=100118&fld=134) настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 [статьи 18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2337412880&dst=100377&fld=134) настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

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

 1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.[Перечень](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=209736&rnd=244973.1499427568&dst=100314&fld=134) товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара поокончании ремонта.

**Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества**

 1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования оего замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, [перечень](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=209736&rnd=244973.1317519890&dst=100314&fld=134) которых определяется в соответствии с [пунктом 2 статьи 20](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.30553500&dst=100390&fld=134) настоящего Закона.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

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

**Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

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

1. За нарушение предусмотренных [статьями 20,](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.468132696&dst=100154&fld=134)[21](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.177253497&dst=100159&fld=134) и [22](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.27566292&dst=100165&fld=134) настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки [неустойку](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=406&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=1880714861144298263&REFDST=100399) (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные [статьями 20](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1746727019&dst=100154&fld=134) - [22](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.206127601&dst=100165&fld=134) настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные [статьей 18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.319723213&dst=100118&fld=134) настоящего Закона.

**Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю**

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные [пунктом 2](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.3123917650&dst=38&fld=134) настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

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

 1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

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

**Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

 1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

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

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

[Перечень](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=209736&rnd=244973.2860718624&dst=100321&fld=134) товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации. *Приведен ниже:*

*ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ*

*(утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55)*

*1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты*

*2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)*

*3. Парфюмерно-косметические товары*

*4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж*

*5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)*

*6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)*

*7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты*

*8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)*

*9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни*

*10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения*

*11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)*

*12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему*

*13. Животные и растения*

*14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)*

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

**Статья 26*.*** *Утратила силу. - Федеральный* [*закон*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=72055&rnd=244973.833318179&dst=100063&fld=134) *от 25.10.2007 N 234-ФЗ.*

**Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара**

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная [статьей 10](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2067820567&dst=100060&fld=134) настоящего Закона, а также предусмотренная [пунктом 4](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1337117865&dst=100414&fld=134) настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями [18](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1174911114&dst=100118&fld=134) - [24](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.809222623&dst=100171&fld=134) настоящего Закона.

**Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров**

[Правила](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=101260&rnd=244973.1106515288&dst=100007&fld=134) продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.

**Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ**

**РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)**

**Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)**

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

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

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

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

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

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

назначить исполнителю новый срок;

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

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

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

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

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

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные [пунктом 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.917426288&dst=100192&fld=134) настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 [статьи 24](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2077022404&dst=100174&fld=134) настоящего Закона.

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

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании [пункта 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2183632641&dst=100192&fld=134) настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки [неустойку (пеню)](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=255&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=3447148611442912038&REFDST=100203) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных [пунктом 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.208392167&dst=100192&fld=134) настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных [пунктом 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.134907307&dst=100192&fld=134) настоящей статьи.

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

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

6. Требования потребителя, установленные [пунктом 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1321522162&dst=100192&fld=134) настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

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

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

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

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

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

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

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

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

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 [статьи 24](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.919627376&dst=100174&fld=134) настоящего Закона.

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

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

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

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

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные [пунктом 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1137223030&dst=100210&fld=134) настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

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

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

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

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

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

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 [статьи 28](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.49468234&dst=100203&fld=134) настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные [пунктами 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.586620815&dst=100210&fld=134) и [4](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.750418517&dst=100224&fld=134) статьи 29 настоящего Закона.

**Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

 1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 [статьи 28](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.670431183&dst=100192&fld=134) и [пунктами 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2619811946&dst=100210&fld=134) и [4 статьи 29](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.244167733&dst=100221&fld=134) настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

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

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 [статьи 28](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.490519142&dst=100203&fld=134) настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в [пунктах 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2447112358&dst=100235&fld=134) и [2](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.294817474&dst=100236&fld=134) настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 [статьи 28](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1410912447&dst=100192&fld=134) и [пунктами 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.95112338&dst=100210&fld=134) и [4](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2070524457&dst=100224&fld=134) статьи 29 настоящего Закона.

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

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

**Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

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

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

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

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

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

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

**Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя**

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

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

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

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

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

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

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

Исполнитель обязан:

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

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

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

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

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

**Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок**

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

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

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

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

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

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=198256&rnd=244973.17470749&dst=101664&fld=134) Российской Федерации.

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

**Статья 38.***Утратила силу. - Федеральный* [*закон*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=72055&rnd=244973.1162215308&dst=100068&fld=134) *от 25.10.2007 N 234-ФЗ.*

**Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг**

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

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

[Правила](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=101260&rnd=244973.306726730&dst=100012&fld=134) оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

**Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА**

**ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей**

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее - орган государственного надзора) в [порядке](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=129330&rnd=244973.2550628978&dst=100009&fld=134), установленном Правительством Российской Федерации.

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

1) организацию и проведение [проверок](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=188039&rnd=244973.770620991&dst=100009&fld=134) соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

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

3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу [предписаний](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=136&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=14638148611431813925&REFDST=69) о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

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

5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

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

7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной [подпунктами 1](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.2408424085&dst=67&fld=134) - [6](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.1910893&dst=72&fld=134) настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального [закона](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=201699&rnd=244973.1943224855) от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

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

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

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

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

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

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

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

7) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

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

5.1. Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

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

7. Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=196382&rnd=244973.63013418&dst=100384&fld=134) Российской Федерации о техническом регулировании.

8. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными в [пункте 7](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945&rnd=244973.485215333&dst=85&fld=134) настоящей статьи, осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в [порядке](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=142300&rnd=244973.3200420717&dst=100010&fld=134), установленном Правительством Российской Федерации.

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

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=201699&rnd=244973.220120386&dst=100102&fld=134) Российской Федерации.

**Статья 42*.*** *Утратила силу. - Федеральный* [*закон*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=72074&rnd=244973.272129280&dst=100172&fld=134) *от 21.12.2004 N 171-ФЗ.*

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

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

**Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации**

Полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=201031&rnd=244973.26986936&dst=430&fld=134) от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации".

*Положения статьи 42.2* [*распространяются*](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=201623&rnd=244973.307812459&dst=100248&fld=134) *на полномочия федеральных органов исполнительной власти, которые не переданы для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления соответствующими федеральными законами.*

**Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации**

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет [административную](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=246&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=31991148611431810335&REFDST=100455), [уголовную](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=264&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=24350148611431831605&REFDST=100455) или [гражданско-правовую](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=query&div=LAW&opt=1&REFDOC=200945&REFBASE=LAW&REFFIELD=134&REFSEGM=278&REFPAGE=0&REFTYPE=QP_MULTI_REF&ts=26280148611431823272&REFDST=100455) ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления**

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Прием жалоб потребителей может осуществляться через [многофункциональные центры](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=201538&rnd=244973.2392720740&dst=100133&fld=134) предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)**

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=201141&rnd=244973.902215512&dst=100023&fld=134) Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным [законодательством](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=196382&rnd=244973.114921632&dst=100073&fld=134) Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

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

**Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей**

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

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

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

**Часто задаваемые вопросы в сфере защиты прав потребителей**

**Вопрос:**

В отдел торговли и бытового обслуживания обратился гражданин Ш. со следующей проблемой. В одном из магазинов, торгующих бытовой техникой он приобрел электрический чайник. Через 3 месяца эксплуатации он перестал работать. Потребитель обратился к продавцу с требованием возвратить деньги за товар ненадлежащего качества. Продавец  отказал  ему, сославшись, что гарантийный срок истек. Дома Ш. внимательно посмотрел гарантийный талон и обнаружил, что завод изготовитель установил гарантийный срок 12 месяцев, но в талоне он был зачеркнут и исправлен рукой продавца на 1 месяц.

Потребитель заинтересовался: имеет ли право продавец уменьшать и исправлять установленный изготовителем гарантийный срок?

**Ответ:**

Этот вопрос и был задан сотруднику занимающемуся вопросами в сфере защиты прав потребителей. Сотрудник отдела торговли и бытового обслуживания  ознакомил Ш. со ст. 5 закона РФ «О защите прав потребителей», которая гласит:

«Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу):

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

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

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.»

Таким образом, если изготовитель  установил на товар гарантийный срок, то продавец обязан удовлетворить требование потребителя в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав  потребителей» в течение всего срока, при этом продавец не вправе уменьшать установленный гарантийный срок. Однако, продавец  вправе устанавливать на товар собственный гарантийный срок, если он не был установлен изготовителем.

Исходя из вышеизложенного, при продаже чайника продавец был не вправе уменьшать гарантийный срок 12 месяцев установленный изготовителем на 1 месяц, а при обращении потребителя о возврате денег обязан его удовлетворять  в течение всего гарантийного срока, т.е. 12 месяцев.

Потребитель получив ответ на интересующий его вопрос, обратился снова к продавцу и предъявил ему соответствующую статью закона. Продавец ознакомился с законом и согласился с правотой предъявленного требования,  после чего возвратил деньги потребителю.

**Вопрос:**

В отдел торговли и бытового обслуживания обратилась гражданка Н. Вопрос ее состоял в том, что в одну из мастерских города она отдала зимние сапоги для замены молнии. Молнии в мастерской заменили, но пришили их не ровно, чем испортили внешний вид обуви. Кроме этого, из-за некачественной работы мастерской, оказалось, что застегнуть молнии на сапогах  невозможно. Как поступить в данной ситуации Н. не знает и просит совета.

**Ответ:**

Ознакомившись со сложившейся ситуацией, сотрудник отдела торговли и бытового обслуживания сообщил Н., что данная ситуация регулируется ст. 35 Закона «О защите прав потребителей», которая гласит:

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

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

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было. Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

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

Для решения данной проблемы была составлена в 2-х экземплярах претензия.

  Директор мастерской, рассмотрев врученную претензию,  предложил провести ремонт повторно. Через два дня молнии были перешиты заново и нареканий у потребителя больше не возникало.

Данная ситуация закончилась миролюбиво, но практика показывает, что исполнитель не всегда выполняет требования потребителя. Если требование о проведении повторного ремонта исполнитель заказа еще выполняет, то требование о выплате двукратной стоимости вещи вызывает споры. Поэтому, при сдаче вещи в ремонт необходимо получить документ (квитанцию)  подтверждающий, что именно сдается в ремонт и в каком состоянии. Необходимо указать все существующие недостатки на момент сдачи вещи (царапины, порезы, сколы и т.д.). В документе (квитанции) также должны быть наименование, подпись руководителя и печать организации, фамилия заказчика.  Кроме этого, в документе указывается  стоимость сдаваемой вещи. Это нужно в том случае, если исполнитель испортил или утратил вещь. Т.к. даже если вещь была не новая, то выплата двукратной ее стоимости даст возможность потребителю приобрести другую.

**Вопрос:**

В отдел торговли и бытового обслуживания неоднократно обращаются потребители с просьбой разъяснить, какие товары относятся к технически сложным. Это необходимо знать, чтобы продавец не вводил потребителя в заблуждение, т.е. не мог самостоятельно определять продан технически сложный товар или нет. Что бы легче разобраться с этим вопросом, приведем один типовой пример. В магазине продан сотовый телефон. Через 1 месяц эксплуатации в телефоне погас экран. Покупатель потребовал в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» замены телефона на телефон этой же марки. Продавец ответил, т.к. телефон является технически сложным товаром, то обменять его возможно только в течение 15 дней со дня покупки и предложил провести гарантийный ремонт.

**Ответ:**

Вот здесь и возникает вопрос является ли телефон технически сложным товаром? Разберемся с правомерностью ответа продавца. Открываем статью 18  Закона:

«Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); - потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

-отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.»

Из статьей 18 видно, что продавец рассуждает правильно, но можно предположить, что он «не прочитал» ее до конца. А именно: **«Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации»**.

Откроем вышеуказанный перечень.

*ПЕРЕЧЕНЬ* технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним

2. Мотоциклы, мотороллеры

3. Снегоходы

4. Катера, яхты, лодочные моторы

5. Холодильники и морозильники

6. Стиральные машины автоматические

7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами

8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

Данный перечень утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 года N 575.

  Как видим, телефонов в перечне технически сложных товаров нет, следовательно продавец был не вправе отказывать потребителю в требовании  о замене телефона. Таких примеров можно приводить очень много. По своему усмотрению продавцы зачастую к технически сложным товарам относят и  телевизоры и фотоаппараты и DVD-проигрыватели и другую бытовую технику.

**Вывод:** если  приобретенного товара в вышеуказанном перечне нет, то требование о возврате денег или обмене товара, вследствие его ненадлежащего качества, потребитель вправе предъявлять в течение всего гарантийного срока. Если же он включен в перечень технически сложных товаров, то только в течение 15 дней со дня передачи потребителю.  Очевидно, что разница есть и очень существенная. Поэтому, потребителя, который знает перечень технически сложных  товаров, продавец уже не сможет ввести в заблуждение и отказать в удовлетворении его законного требования.

**Вопрос:**

Покупатель приобрел телевизор, на который изготовителем был установлен гарантийный срок 1 год. Через 3 месяца эксплуатации телевизор сломался. Покупатель обратился в магазин и телевизор приняли для проведения гарантийного ремонта, при этом заявили, что ремонт не превысит 45 дней.  Продавец сделал все правильно, но вот проходит указанный для ремонта срок, а телевизор из ремонта не возвращают. Клиент обращается в магазин с просьбой возвратить отремонтированный телевизор, но в ответ слышит: «Ваш телевизор находится на ремонте. Задержка возникла по причине отсутствия запасных деталей. Подождите неделю. Мы Вам позвоним.» Проходит неделя, звонков из магазина нет. Покупатель обращается вновь с тем же требованием, продавец снова разводит руками и предлагает ждать дальше. Получатся, что покупатель попал в тупиковую ситуацию, но нет же.

Потребитель не стал больше ждать и обратился в Управление торговли и бытового обслуживания.  Там он был  ознакомлен с  Законом РФ «О защите прав потребителей», а именно со статьями 20, 23, теперь разберемся, что гласят статьи 20 и 23.

**Ответ:**

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

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

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

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.**»**

Очевидно, что в данной ситуации продавец нарушил Закон РФ «О защите прав потребителей». Для выхода из сложившейся ситуации, потребителю была оказана помощь в написании претензии с требованием об обмене телевизора. После чего, через 3 дня товар был заменен на другой.

Таким образом, если срок устранения недостатков товара, которые возникли в течение гарантийного срока, превышает 45 дней  потребитель имеет право по своему выбору потребовать возврата денег или  замены товара. При этом продавец не вправе ссылаться на отсутствие запасных частей, время на доставку товара до сервисного центра и обратно или другие причины.

**Вопрос:**

Компания «Р…….» нарушает мои права, как потребителя навязыванием дополнительной услуги. Это заключается в следующем: для того, чтобы оформить договор страхования по ОСАГО меня заставляют оформить договор страхования жизни, в противном случае мне отказывают в ОСАГО.

**Ответ:**

В соответствии со ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей", навязывание дополнительных услуг является неправомерным.

Договор возмездного оказания услуг (в данном случае страховые услуги) в силу ст. 426 ГК РФ признается публичным договором, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и.т.п.).

Коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами.

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

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

При необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные пунктом 4 статьи 445 настоящего Кодекса, а именно, "... Если сторона, для которой в соответствии с настоящим Кодексом или иными законами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

Сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить другой стороне причиненные этим убытки".

В связи с этим, Вам необходимо сделать следующее:

1. Направить в адрес страховщика заявление (претензию) с требованием заключить договор страхования на нужных Вам условиях (при условии, что эти условия не противоречат действующему законодательству). В этом заявлении необходимо указать, в связи с чем вы направляете данное заявление (то есть описать ситуацию, что вы обратились к представителю страховщика по такому-то адресу, и Вам было отказано в оформлении договора (полиса). Также, в заявлении необходимо указать Ваши контактные данные (включая адрес, номер телефона).

2. В случае отсутствия со стороны страховщика каких-либо действий по заключению договора в разумный срок (согласно ст. 314 Гражданского кодекса РФ - в течение семи дней), обратиться с иском в суд с требованием обязать страховщика заключить договор страхования.

Иск может быть подан на основании статьи 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" в суд по месту Вашего жительства, либо по месту нахождения страховщика (или его филиала, представительства).

Либо, в случае, если дополнительная услуга была Вами приобретена, обратиться к страховщику с претензией о возмещении Вам стоимости навязанной услуги. В случае, если требование страховщиком не будет удовлетворено добровольно, обратиться с иском в суд о взыскании в Вашу пользу убытков, причиненных Вам в связи с нарушением Вашего права на свободный выбор услуг.

Также необходимо обратиться с заявлением в Управление Федеральной Антимонопольной службы. Данный орган правомочен  осуществлять надзор и контроль за соблюдением законодательства о конкуренции на товарных рынках, на рынке финансовых услуг.  ФАС в случае выявления нарушения страховыми компаниями вправе вынести  предписание об устранении данного нарушения.

**Вопрос:**

Потребитель С. купил в аптеке автоматический тонометр. По возвращении домой выяснилось, что почти такой же тонометр приобрела и дочь. Можно ли вернуть деньги за тонометр, если с момента покупки прошло всего два часа.

**Ответ:**

Вернуть потребитель не вправе, так как тонометр, как медицинский прибор, включен в "Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г  №55.)

В соответствии с Общероссийским классификатором продукции ОК 005-93 (ОКП), утвержденным постановлением Госстандарта Российской Федерации от 30 декабря 1993 г. № 301, приборы для измерения давления, которым и является тонометр, относятся к классу продукции «приборы и аппараты медицинские».

В случае если товар медицинского назначения не подошел но противопоказаниям или иным подобным причинам, о которых потребитель не был проинформирован при приобретении изделия.

Если потребителю нс предоставлена при заключении договора (в момент доставки) полная и достоверная информацию об изделии, потребитель не имел возможности ознакомиться с изделием (проверить его работоспособность) он вправе отказаться от заключения договора, а если договор заключен отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и также возмещения убытков.

Продавец, не предоставивший покупателю полную и достоверную информацию о товаре, также несет ответственность, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об изделии, в частности о противопоказании для применения, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда.

**Вопрос:**

Должен ли я платить за разбитую в торговом зале бутылку пива?

**Ответ:**

Если в магазине вы задели стоящий на полке товар (из-за тесноты помещения, неправильной выкладки товара) и непреднамеренно повредили его, материальную ответственность несет магазин. Взыскать деньги за испорченный товар магазин может только через суд. (Ст. 1064 ГК РФ).

**Вопрос:**

В супермаркете купила пакет, сложила покупки и пакет лопнул, я в итоге разбила бутылку шампанского и выслушала «лекцию» от кассира.

**Ответ:**

Если пакет, проданный на кассе, порвался до выхода на улицу, магазин должен возместить убытки за товар, оказавшийся на полу. (Ст. 1064 ГК РФ).

**Вопрос:**

В магазине самообслуживания хотел оставить сумку в камере хранения, но увидел объявление, что магазин не несет ответственности за вещи там оставленные. Зачем тогда предлагать такую услугу?

**Ответ:**

Магазин несет материальную ответственность за сохранность вашего имущества, оставленного в камере хранения, т.к. камеры хранения находятся на территории магазина (Ст. 891 ГК РФ).

**Вопрос:**

Хотела поменять некачественный товар, но не нашла кассовый чек. Без чека поменять можно?

**Ответ:**

Можно. Отсутствие кассового чека или товарного чека у потребителя не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Вопрос:**

Продавец отказывается вернуть мне деньги за некачественный товар. Что предпринять?

**Ответ:**

В первую очередь обратиться к продавцу с письменной претензией в произвольной форме с изложением сути дела, обстоятельств и своих требований. К претензии можно приложить копии имеющихся документов. Если продавец (исполнитель) отказывается принять у вас претензию, отправьте ее по почте (заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении). Если продавец (исполнитель) отказывает вам в удовлетворении ваших требований – требуйте письменного отказа.

**Вопрос:**

Что делать если после рассмотрения письменной претензии продавец отказал удовлетворить мои требования?

**Ответ:**

В соответствии с законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» ст. 17 Вам придется воспользоваться правом на судебную защиту. Перед обращением в суд вам необходимо убедиться в соответствии ваших требований действующему законодательству, предоставить доказательства своей правоты и реальность ваших требований, собрать документы, подтверждающие нарушение ваших прав, в т.ч. экземпляр претензии с отказом выполнить ваши требования, подумать, кто может быть вашим свидетелем. Перед обращением в суд вам необходимо составить исковое заявление. По искам о защите прав потребителей вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины и можете предъявить иск по месту своего жительства или пребывания, либо по месту нахождения ответчика (продавца, исполнителя), либо по месту заключения или исполнения договора. Исковое заявление подается судье на личном приеме или высылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

**Вопрос:**

В торговом зале супермаркета на ценнике одна цена, при оплате на кассе цена выше. Кассир утверждает, что на кассе цена правильная, а в зале не успели сменить ценники. Кому верить кассиру или ценнику?

**Ответ:**

Если на ценнике указана одна цена, а на кассе пробивается другая, покупатель вправе оплатить товар по цене указанной на ценнике. Согласно законодательству, ценник – это условие публичного договора и продавец обязан продать товар по той цене, которая на нем указана. Разумеется, сотрудники магазина будут отвечать, что не успевают следить за обновлением ценников. Однако, их забывчивость – прямое нарушение пункта 1 статьи 10 закона РФ «О защите прав потребителей», гласящего, что «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». Пункт 2 той же статьи разъясняет, что цена товара в рублях – неотъемлемая часть такой информации.

Покупатель может отстоять свою правоту, обратившись в суд. Перед этим нужно собрать доказательства. В первую очередь сохраните чек. Хотя этого недостаточно: в магазине могут сказать, что на ценнике была указана именно та цифра, которая напечатана на вашем клочке бумаги. Сам ценник, ни в коем случае не уносите, чтобы не доставлять магазину удовольствие заявить, будто вы украли часть торгового оборудования или документации. Адекватное решение – сфотографировать ценник. Но самым лучшим доказательством могут стать показания свидетелей.

**Вопрос:**

Здравствуйте. Хочу приобрести автомобиль в автосалоне Авто-Белогорье, официальный дилер компании Renault в городе Санкт-Петербурге. Менеджеры пытаются навязать дополнительные опции (которые не входят в обязательный перечень и оплачиваются отдельно). По утверждению сотрудника компании они исполняют приказ генерального директора. Можно как-то повлиять на менеджера и приказ генерального директора?

**Ответ:**

В соответствии со ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Кроме того, запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). То есть, Вы имеете право свободно приобретать именно те товары, которые Вам необходимы.

**Вопрос:**

Приобрел новый автомобиль. Через два месяца произошла серьезная поломка двигателя. Автомобиль на гарантии. Имею ли я право требовать у продавца замену автомобиля на новый или возврат суммы покупки.

**Ответ:**

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае обнаружения в товаре существенного недостатка потребитель вправе потребовать: -замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, -соразмерного уменьшения покупной цены; -незамедлительного и безвозмездного устранения недостатка товара или возмещение расходов на их исправление -или отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. В случае спора о причинах возникновения недостатков в товаре в течение гарантийного срока продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Срок проведения экспертизы в соответствии со ст. 21 данного Закона не должен превышать 20 дней. Для разрешения данного вопроса Вам необходимо написать претензию на имя руководителя организации, в которой Вы приобрели автомобиль, и указать одно из указанных выше требований. Данная претензия согласно законодательству должна быть рассмотрена в течение 10 дней

**Вопрос:**

Здравствуйте. Подскажите, пожалуйста, мы купили межкомнатные двери, со стороны продавца были нарушены сроки поставки на 39 дней, т.к. посредник, доставляющий им двери не довез полный комплект дверей и одна дверь была доставлена не того размера. Обязан ли продавец возместить неустойку от стоимости товара, и какой процент она будет составлять и как начисляется неустойка от суммы товара или от количества просроченных дней.

**Ответ:**

Согласно статье 23.1 п. 3 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-01 «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5 % суммы предварительной оплаты товара. Неустойка 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 не может превышать сумму предварительной оплаты товара. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

**Вопрос:**

Какие права предоставляются пассажиру при возврате неиспользованного проездного билета на поезд дальнего следования?

**Ответ:**

В соответствии с п. 25 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, пассажир имеет право: -не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты: -менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда, получить обратно средства в размере стоимости билета и 50 процентов стоимости плацкарты; -менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается. Кроме того, пассажир имеет право получить обратно деньги при возврате проездного документа (билета) на обратный выезд в пункте его приобретения не позднее чем за 24 часа до отправления поезда, на который оформлен проездной документ (билет), в размере стоимости проезда, при возврате проездного документа (билета) позднее указанного срока, но до отправления поезда, — в размере стоимости проезда за вычетом стоимости плацкарты. При возврате проездного документа (билета) на обратный выезд в пункте обратного отправления действует порядок, установленный настоящим пунктом. Независимо от срока возврата проездного документа (билета), до отправления поезда деньги в размере стоимости проезда выплачиваются в случае отмены поезда, задержки отправления поезда, непредоставления указанного в проездном документе (билете) места или несогласия пассажира воспользоваться другим местом, болезни пассажира. Удержание стоимости проезда при возврате проездного документа (билета) не производится при опоздании пассажира на согласованный поезд в пункте пересадки, произошедшем по вине железной дороги. Получает пассажир обратно деньги в размере стоимости проезда за вычетом стоимости плацкарты и за непроследованное расстояние при прекращении поездки в пути следования. Возврат причитающейся пассажиру суммы осуществляется в порядке, предусмотренном правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа. При прекращении поездки в пути следования в связи с перерывом движения по обстоятельствам, не зависящим от железной дороги, пассажиру возвращаются деньги в размере стоимости проезда непроследованного им расстояния, а по обстоятельствам, зависящим от железной дороги, - в размере стоимости проезда. Необходимо помнить, что возврат денег по неиспользованным проездным документам (билетам) производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Я заключил со строительной фирмой договор на постройку частного жилого дома. Подрядчик обязался в срок до 31.12.2010 г. закончить строительство и сдать объект. Деньги за строительство, по договору, подрядчику выплачены на 100% и им получены, однако в срок строительство в полном объеме не завершено и его завершение откладывается на длительный срок (до полугода) без всяких на то оснований. Все документы (договора) имеются и оформлены в соответствии с законодательством РФ. Как получить неустойку за срыв сроков? Как заставить подрядчика выполнить свои обязательства и доделать работы?

**Ответ:**

В соответствии с п.1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, то потребитель вправе: -назначить исполнителю новый срок; -поручить выполнение работы третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; -потребовать уменьшения цены за выполнение работы; -отказаться от исполнения договора о выполнении работы. В соответствии с п.5 ст. 28 вышеуказанного Закона в случае нарушения установленных сроков выполнения работы, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы. Для разрешения данного вопроса Вам необходимо написать претензию на имя директора строительной фирмы и указать свое требование: выплатить неустойку за нарушение сроков строительства, указанных в договоре. Согласно Закону «О защите прав потребителей» Вам должны дать письменный ответ в течение 10 дней с момента предъявления претензии. Если строительная фирма откажет в добровольном возмещении неустойки, Вам необходимо обратиться в суд.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, в чьи обязанности входит обеспечить клиента сдачей (в том числе, где нет кассового аппарата)? И как правильно поступить, когда не отпускают товар по причине, что нет размены? Спасибо.

**Ответ:**

В соответствии с Типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденными Минфином РФ 30 августа 1993 года № 104, выдавать сдачу обязан кассир-операционист или другое материально-ответственное лицо (контролер-кассир, официант, продавец, буфетчик, приемщик заказов и др.) Кроме того, у лиц, осуществляющих денежные расчеты, должны быть разменные монеты и купюры в количестве, необходимом для расчета с покупателями. Если Вам не отпускают товар по причине отсутствия в кассе разменных денег, за защитой своих прав Вам необходимо обратиться с письменным заявлением в управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Я приобрела в авиакомпании билет на самолет до Екатеринбурга. Но за 1 день до вылета в связи со сложившимися семейными обстоятельствами мне необходимо было произвести возврат билета. При обращении в кассу авиакомпании мне отказали в возврате денежных средств. Расскажите, как правильно осуществляется возврат авиабилетов.

**Ответ:**

Если пассажир решил отказаться от полета и сдал билет не позднее чем за 24 часа до вылета, то он может получить всю стоимость авиабилета. Если билет сдан позднее, то будет удержан сбор, который не может превышать 25% стоимости воздушной перевозки. Согласно ст.102 Воздушного кодекса РФ перевозчики при выполнении воздушных перевозок обязаны соблюдать общие правила воздушных перевозок. Перевозчики вправе устанавливать и свои правила, которые не должны противоречить общим правилам воздушных перевозок. Как следует из ст.64 Воздушного кодекса РФ, перевозчик вправе устанавливать плату за воздушные перевозки, однако правила формирования и применения тарифов, взимания сборов в гражданской авиации, а также правила продажи билетов устанавливаются специально уполномоченным органом, но перевозчики устанавливают разнообразные тарифы и собственные правила возврата авиабилетов и штрафов, взимаемых при отказе пассажира от полета. В связи с этим особое внимание следует обратить на то, что при продаже билета перевозчик обязан ознакомить пассажира с правилами, по которым пассажир может сдать билет (право на информацию закреплено ст.10 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Если условия, указанные во внутренних правилах перевозчика, не соответствуют общим правилам воздушных перевозок (например, в случае отказа от полета менее чем за 24 часа денежные средства не возвращаются), это противоречит общим правилам, установленным ст.108 Воздушного кодекса РФ.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Я заказала мебельный гарнитур по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Этой фирме я больше не доверяю и хочу расторгнуть с ними договор. Вернет ли мне фирма все деньги, которые я заплатила по договору?

**Ответ:**

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, то на основании ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей», Вы по своему выбору вправе: -назначить исполнителю новый срок; -поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; -потребовать уменьшения цены за выполнение работы; -отказаться от исполнения договора о выполнении работы. Если Вы решили отказаться от исполнения договора о выполнении работы исполнитель не вправе потребовать от Вас возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а также платы за выполненную работу, а обязан возвратить Вам денежные средства в полном объеме.

**Вопрос:**

Здравствуйте. Я сдал в мастерскую по ремонту обуви туфли для установки на задник кожаной латки. Мне установили кожаную латку, а после первого дня носки обнаружилось, что носки и, соответственно, мои ноги окрасились в темный цвет. Я обратился в мастерскую с просьбой замены на материал надлежащего качества, но мне отказали. Туфлями пользоваться нельзя. Кассового чека мне не дали, договора на оказание мне услуг не составляли. Подскажите, как поступить в такой ситуации?

**Ответ:**

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в РФ» с Вами должен быть заключен договор об оказании услуги (выполнении работы). Договор должен быть оформлен в письменном виде. Кроме того, в соответствии с п.2 ст.2 Федерального закона от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» данная организация по Вашему требованию обязана выдать Вам документ, подтверждающий прием денежных средств за соответствующие услуги. Вместе с тем, отсутствие у Вас кассового чека либо иного документа, удостоверяющего факт оказания услуги, не является основанием для отказа в удовлетворении Вашего требования (ст.18 п.5 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Свое требование Вам необходимо изложить в письменном виде в форме претензии в адрес руководителя организации-исполнителя, которую согласно законодательству мастерская имеет право рассматривать в течение 10 дней. За защитой своих прав Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора.

**Вопрос:**

Здравствуйте. 1 ноября я купила зимние сапоги, так как теплая погода их не разу не одевала. 2 дня назад купила зимнее пальто и, придя домой, обнаружила, что сапоги не подходят по цветовой гамме. Решила сапоги вернуть, так как при покупке мне сказали, что гарантийный срок 30 дней и для зимней обуви он начинается с 15 ноября. Но, придя в магазин и попросив вернуть мне деньги за сапоги, получила отказ, так как сапоги куплены давно. На каком основании мне отказали, если с начала наступления зимнего сезона прошло только 5 дней, а гарантия 30 дней! Как мне поступить в данной ситуации и вернуть деньги за новый товар. Спасибо.

**Ответ:**

В данной ситуации магазин прав. У Вас товар надлежащего качества, который не подошел по расцветке. В соответствии со ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. В соответствии со ст.19 вышеназванного закона, потребитель вправе в течение гарантийного срока предъявит требования к продавцу в отношении обнаруженных недостатков в товаре, которых в Вашем случае в настоящий момент нет.

**Вопрос:**

Добрый день! Я живу в поселке Р, ул. Ж. Котельная, которая отапливает дома, расположенная на нашей улице, работает очень плохо. В квартирах трубы чуть теплые, а на ночь почти отключают. В квартирах на первых этажах очень холодно. На наши жалобы отвечают, что топят по температурному режиму. Однако получается так, что температурный режим разный в одном поселке, т.к. вторая котельная, отапливающая другую часть поселка, работает хорошо. Очень просим помочь нам в решении данного вопроса, ибо не можем найти организацию, которая отвечает за работу котельной и может помочь жителям.

**Ответ:**

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» при предоставлении коммунальных услуг должна быть обеспечена бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в объемах, необходимых потребителю. Кроме того, согласно приложению № 1 вышеуказанного постановления, температура в жилых помещениях должна быть не ниже + 18 0С, а в угловых комнатах - + 20 0С. (Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной при проектировании системы отопления и при условии выполнения обязательных мер по утеплению помещений). При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества Вы вправе требовать от исполнителя уплаты неустойки (штрафов, пеней). По данному вопросу за защитой своих прав с письменным заявлением Вам необходимо обратиться в управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Вопрос:**

В обувном магазине приобрела модельные туфли, придя домой, я решила еще раз примерить и пройти по комнате, оказалось, что при носке туфель, нога чувствует себя некомфортно, неудобная колодка. На следующий день я обратилась в магазин, чтобы мне вернули уплаченную денежную сумму, но мне отказали, ссылаясь на то, что могут только обменять. Но мне ничего не подошло. Прав ли продавец, отказав мне в возврате уплаченной денежной суммы за товар?

**Ответ:**

В соответствии со ст. 25 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

**Вопрос:**

Здравствуйте. Мне часто приходится путешествовать. Поэтому хотелось бы знать, какие услуги гостиницы могут оказывать без дополнительной оплаты.

**Ответ:**

Согласно п.15 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490, к предоставляемым потребителю без дополнительной оплаты относятся следующие виды услуг: -вызов скорой помощи; -пользование медицинской аптечкой; -доставка в номер корреспонденции по её получении; -побудка к определенному времени; -предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Я купил в магазине музыкальный центр. В течение гарантийного срока он сломался. Обратившись в магазин, продавец согласился заменить товар в течение месяца. Прав ли продавец? Какие права в данной ситуации имею я, как покупатель?

**Ответ:**

В ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» указаны требования о замене товара с недостатками. Срок замены товара с недостатками исчисляется со дня предъявления потребителем требования о замене: -при наличии необходимого товара в продаже - продавец обязан выполнить требование о замене в срок 7 дней; -при необходимости дополнительной проверки качества товара - в течение 20 дней; -при отсутствии такого товара в продаже на день предъявления требования - в течение месяца. Таким образом, максимальный срок замены товара составляет один месяц. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

**Вопрос:**

Здравствуйте. 04.10.10 г. я сдала свои сапоги в ремонт (потребовалось заменить набойки). Данный вид работ довольно-таки частый и делала это не раз в жизни. Ну и брака было предостаточно при таких услугах. Обратилась в «Фабрику по ремонту обуви», находящуюся по адресу: ул. Б. Кроме набоек мне посоветовали сделать еще некоторый ремонт. Взяли деньги и выдали квитанцию. 07.10.10 г. я пришла забрать обувь. Показала квитанцию, у меня ее забрали и выдали сапоги. На вопрос, почему мне не отдают квитанцию или другой документ для гарантийного срока, мне ответили в грубой форме, что ничего не дают и что они где-то там записывают и помнят всех клиентов. Но я не раз обращалась в подобные конторы, и не раз их услуги приходилось переделывать не бесплатно, а после долгой ругани, в других конторах и за деньги. Исходя из вышесказанного, вопрос: «Почему мне не отдали договор-квитанцию или хоть какой-то документ о том, что я делала там обувь и платила деньги?». Прошу разобраться в этом вопросе. Надеюсь, что мне не придется решать его в судебном порядке.

**Ответ:**

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» с Вами должен быть заключен договор об оказании услуги (выполнении работы). Договор должен быть оформлен в письменной виде (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения: -фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); -вид услуги (работы); -цена услуги (работы); -точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя; -отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена; -даты приема и исполнения заказа; -гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота; -другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ); -должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ. Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю. Кроме того, в соответствии с п. 2 ст. 2 Федерального закона от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» данная организация по Вашему требованию обязана выдать Вам документ, подтверждающий прием денежных средств за соответствующие услуги. За защитой своих прав Вам необходимо обратиться в Управление Федеральной налоговой службы.

**Вопрос:**

В марте 2010 года приобрели в магазине микроволновую печь, с гарантийным сроком 12 месяцев. Неделю назад она у нас сломалась. Обратились с данной проблемой в магазин, у нас ее забрали на ремонт. В квитанции указали срок проведения ремонта 45 дней. Мы попросили на время ремонта, нам предоставить другую микроволновую печь – она нам очень нужна, что бы ребенок (9 лет) после школы мог разогревать себе обед, но нам отказали. Подскажите, пожалуйста, прав ли продавец, и что нам делать, если наши права нарушили.

**Ответ:**

В Вашей ситуации продавец прав. В соответствии с постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 «Правила продажи отдельных видов товаров», микроволновая печь входит в перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара. Также продавец правильно указал срок гарантийного ремонта – не более 45 дней.

**Вопрос:**

Приобрел в магазине электрочайник. Дома обнаружили, что конструкция крышки неудобна в эксплуатации, плохо открывается и ее при открывании можно сломать. Приехал в магазин, чтобы обменять на чайник другой конструкции, но нужного не оказалось. Представитель магазина отказывается возвращать деньги, предлагая обменять на другой товар. Кто прав?

**Ответ:**

Согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать: -замены на товар этой же марки (модели, артикула); -потребовать 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. В связи с этим, Вам необходимо написать претензию на имя руководителя магазина с указанием одного из вышеперечисленных требований.

**Вопрос:**

Я летел на самолете в командировку, по прилету оказалось, что мой багаж вскрыт, и пропали некоторые вещи. Что делать в этом случае? А если бы пропало целое место багажа? И если бы пропали вещи, находящиеся при мне? Какую компенсацию я имею право получить?

**Ответ:**

В соответствии со ст. 127 Воздушного кодекса РФ, Вам необходимо составить акт о повреждении (или утере) багажа. Для составления акта нужно сразу же после обнаружения утери или повреждения багажа вызвать работников аэропорта, пригласить свидетелей (из числа летевших тем же рейсом) и в их присутствии составить акт. Акт должен подписать представитель перевозчика и пострадавшее лицо, в данном случае Вы. Затем следует направить перевозчику (авиакомпании) письменную претензию в течение 7 дней со дня получения багажа, а в случае просрочки доставки багажа – в срок 21 день. Перевозчик обязан в течение 30 дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии (ст.128 Воздушного кодекса РФ). Если ответ на Вашу претензию не будет получен в течение 45 дней после вручения претензии перевозчику - можно обращаться с иском в суд. Если Вы объявите ценность багажа, то возмещение должно производиться в соответствии с объявленной ценностью, иначе - по весу багажа. Ответственность перевозчика за зарегистрированный багаж без объявленной ценности ограничивается: -на международных линиях - 250 франками за 1 кг веса (п.2 ст.22 Варшавской конвенции), -на внутренних линиях - двумя минимальными размерами оплаты труда за 1 кг (п.1 ст.119 Воздушного кодекса РФ). Если повреждены или утрачены вещи, находящиеся при пассажире, то ответственность перевозчика ограничивается: -на международных линиях - 5000 франками с пассажира, -на внутренних линиях - 10 минимальными размерами оплаты труда. Следует отметить, что за последние годы большинство европейских стран перешло на евро, и франки в настоящее время не используются. Так что в настоящее время Вам как пассажиру может быть выплачен соответствующий эквивалент в евро.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Купил компьютерный диск с играми, который в рабочем состоянии, но с большими системными требованиями, а мой компьютер слабоват для него. Продавец не предупредил и не спрашивал о системных требованиях моего компьютера. Подлежит ли диск обмену или возврату?

**Ответ:**

На основании ст.10 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан предупредить покупателя о всех потребительских свойствах товара. На основании п.1 ст.12 вышеуказанного Закона, в случае, если потребителю не была предоставлена надлежащая информация о товаре, он вправе требовать возврата уплаченной за товар суммы денег.

**Вопрос:**

Здравствуйте. Я сдала в сервисный центр ул. В. на ремонт цифровой фотоаппарат 09.08.2010г., который находится на гарантии. 24.09.2010г. мне его до сих пор не вернули (хотя прошло 45 дней). Сказали, что только сейчас пришла на него запчасть, а если мне он нужен сломанный, мне нужно поехать в другой конец города ул. С. потому, что он находится там. А если бы он находился на ремонте в Москве? Мне в Москву надо было ехать? Я сдала его на ул. В. и там хочу его получить через 45 дней. Насколько правомерны действия сервисного центра? Ремонт по гарантии в таких центрах производится не охотно, вот за деньги они бы устранили неисправность в течение 10 дней. Как с этим бороться? Куда можно обратиться с жалобой на этот беспредел? Спасибо.

**Ответ:**

Да, Вы правы, срок проведения гарантийного ремонта не может превышать сорока пяти дней (ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В соответствии с п.1 ст.23 вышеуказанного Закона, в случае нарушения установленных сроков проведения гарантийного ремонта, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента от первоначальной стоимости сданного в ремонт товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей не освобождает сервисный центр от ответственности за нарушение сроков проведения гарантийного ремонта. В случае невыполнения Ваших требований в сроки, Вы вправе предъявить магазину, в котором приобретали данный товар, одно из следующих требований: -замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, -соразмерное уменьшение покупной цены; -незамедлительное и безвозмездное устранение недостатка товара или возмещение расходов на их исправление; -отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы. Стоит отметить, что на время проведения гарантийного ремонта в трехдневный срок сервисный центр обязан был Вам предоставить в пользование фотоаппарат с аналогичными свойствами. Т.к. Вы заключили договор на приобретение фотоаппарата с магазином, а сервисный центр является его уполномоченной организацией, соответственно, Вы имеете право забрать фотоаппарат в том месте, где сдали его на ремонт. В итоге, Вам необходимо написать претензию на имя руководителя магазина, в котором Вы приобретали фотоаппарат, с указанием Вашего требования. За защитой своих прав, Вам необходимо обратиться в управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Вопрос:**

Здравствуйте, 04.09.2010 г. я приобрела сапожки, одев их всего два раза, я заметила, что подошва по краям начала отваливаться маленькими кусочками. В момент обнаружения этого неприятного для себя обстоятельства, я как раз находилась в том торговом центре, в котором брала эти сапоги. Я немедленно обратилась к продавцу с вопросом, является ли это гарантийным случаем, на что она ответила: «Да, и я могу прийти с чеком и паспортом и сдать обувь». Когда на следующий день я пришла сдавать обувь, девушка начала её принимать, но почему-то очень тянула с этим. Затем позвала администратора, которая отказала мне в обмене, аргументировав это тем, что такого пункта нет в приёме обуви обратно. Вот если бы у меня подошва отклеилась или молния разошлась, тогда бы они взяли её обратно, а так они же не знают, где я в них ходила и почему с подошвой начало происходить то, что происходит. На мои вопросы они отвечать отказались. С трудом узнала у них, до какого числа в случае чего я могу принести обувь обратно; до 4 следующего месяца (так как гарантия 30 дней), либо считать со дня начала сезона. Девушка сообщила мне, что до 4 октября (хотя носить я их начала только с 20 числа и проносила всего два дня). В итоге, в нервном состоянии, девушка сказала мне, что бы я делала с обувью что хочу, теперь она моя, а не их, и если что-то не устраивает, обращалась в защиту прав потребителей. В общем, такая обидная ситуация вышла. Что бы вы мне посоветовали сделать в таком случае?

**Ответ:**

Вам необходимо написать претензию на имя руководителя магазина, в котором Вы приобретали обувь, с указанием одного из перечисленных требований: -замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, -соразмерное уменьшение покупной цены; -незамедлительное и безвозмездное устранение недостатка товара или возмещение расходов на их исправление; -отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы. В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае спора о причинах возникновения недостатков в товаре в течение гарантийного срока магазин обязан провести экспертизу товара за свой счет, в которой Вы имеете право принимать участие. Срок проведения экспертизы в соответствии со ст. 21 данного Закона не должен превышать 20 дней. Кроме того, Вы имеете право провести независимую экспертизу самостоятельно. Для этого Вам необходимо обратиться в независимую экспертную организацию. Услуга по проведению экспертизы проводится на платной основе. В том случае, если в результате экспертизы будет установлено, что купленный товар ненадлежащего качества, магазин будет обязан выполнить Ваше требование, указанное в претензии, и возместить расходы на проведение экспертизы. Гарантийный срок на товар исчисляется со дня передачи товара потребителю или с начала сезона, осенний сезон начинается с 1 сентября, так как Вы приобрели сапоги 4 сентября, следовательно, и гарантийный срок на данный товар исчисляется с 4 сентября.

**Вопрос:**

Здравствуйте! 20 августа 2010 года с индивидуальным предпринимателем заключили договор на изготовление и установку 3-х пластиковых окон. Срок изготовления 14 дней со дня заключения договора. В соответствии условиями договора внесли предоплату 40% от общей стоимости заказа. В настоящее время, 20 сентября 2010 года, установка окон не произведена. На устное требование о возврате денежных средств, нам предприниматель заявил, что мы не имеем таких прав, так как окна уже готовы по нашим размерам, и будут установлены в ближайшие выходные. Единственное на что мы имеем право, это согласно договору получить неустойку в размере 0,05% от суммы внесенной предоплаты за каждый день просрочки. Мы согласились на установку окон, с учетом вычета суммы неустойки из общей стоимости заказа. Подскажите, пожалуйста, прав ли предприниматель, или нас обманули? Можем ли мы в данной ситуации, предъявить какие либо еще требования?

**Ответ:**

Индивидуальный предприниматель нарушил Ваши права как потребителя не однократно.

1.В соответствии с п.1 ст. 28, Закона РФ «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, то потребитель вправе: -назначить исполнителю новый срок; -поручить выполнение работы третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; -потребовать уменьшения цены за выполнение работы; -отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

2.В соответствии с п.5 ст. 28 вышеуказанного Закона, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы.

3.Указанная в договоре сумма неустойки меньше, установленной законодательно, что нарушает Ваши права. В соответствии с п.1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», условия договора, нарушающие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

**Вопрос:**

Автомобиль в течение гарантийного срока неоднократно ремонтируется сервисным центром (безвозмездно). Недостаток выявляется один и тот же. В настоящее время он вновь обнаружился. Могу ли я возвратить автомобиль в магазин?

**Ответ:**

В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" в отношении технически сложных товаров, к которым относится, в том числе автомобиль, потребитель вправе отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы в случае обнаружения в товаре существенного недостатка. В соответствии с преамбулой к Закону РФ "О защите прав потребителей" под существенным недостатков понимается 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. Таким образом, учитывая, что в автомобиле имеется существенный недостаток, Вы имеете право обратиться в магазин с требованием о расторжении договора купли-продажи. При обращении к продавцу необходимо обязательно предоставить доказательства: копии всех документов (заказ-нарядов), подтверждающих выполнение работ по устранению одного и того же недостатка.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Приобрела туфли осенние в магазине «Легкий шаг» 3 сентября (они немного жали). Два дня походила, но они жмут мне. Хотела их обменять 6 сентября на больший размер или поменять на другие. Магазин отказывается делать замену, хотя туфли надлежащего качества без царапин, не поношены, чистые, документы на товар есть. Кто прав? Что делать?

**Ответ:**

В соответствии со ст. 25 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки. В своем обращении Вы упоминаете, что товар использовался по назначению, следовательно, он был в употреблении. Данный факт является законным основанием для отказа в удовлетворении Вашего требования.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Я приобрел холодильник со сроком гарантии 1 год, в конце гарантийного срока холодильник сломался, в гарантийной мастерской продержали холодильник 2 месяца, а потом потребовали оплатить ремонт, мотивируя это тем, что гарантийный срок уже кончился. Правы ли работники мастерской?

**Ответ:**

Работники мастерской дважды нарушили Закон РФ «О защите прав потребителей». Во-первых, ремонт холодильника во время гарантийного срока должен быть выполнен незамедлительно (п.1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Во-вторых, во время ремонта гарантийный срок 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 (п.3 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Вопрос:**

Здравствуйте! Я посещала несколько месяцев подряд фитнесс-центр, когда у меня закончился абонемент, я продлила его на месяц, сходив один раз, фитнес закрылся и денег мне не вернули. Подскажите, что мне делать и куда обратиться?

**Ответ:**

Имея ввидусложившиеся обстоятельства, рекомендуем Вам подробно изучить условия договора об оказании услуг данной организацией, а именно пункты по расторжению договора в одностороннем порядке. В данном случае причиной расторжения договора является прекращение работы фитнес-центра. Если же в договоре данные моменты никак не оговариваются, Вы имеете право в соответствии со ст. 28 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» требовать компенсацию за неиспользованные занятия по фитнесу.

**Вопрос:**

Должны ли работники химчистки нести ответственность, если сданную им вещь они не вернули в срок? Предусмотрена ли какая-то компенсация потребителю в этом случае?

**Ответ:**

Если Вам не вернули в срок сданную в химчистку вещь, то работники химчистки обязаны выплатить Вам за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы, указанной в квитанции о приемке вещи в химчистку (п.5, ст.28 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»). При этом по своему выбору Вы вправе: • назначить работникам химчистки новый срок; • поручить выполнение работы другой химчистке и потребовать от работников химчистки возмещения понесенных расходов; • потребовать уменьшения стоимости работы; • отказаться от исполнения договора о выполнении работы с требованием о полном возмещении понесенных Вами убытков.

**Вопрос:**

На рынке при покупке печенья с меня взяли отдельную плату за целлофановый пакетик, в который продавец печенье и насыпала. Права ли она? В Постановлении Правительства РФ № 55 во 2 главе «Особенности продажи продовольственных товаров» в пункте 35 я прочитала, что развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Получается, что продавец обманывает покупателей?

**Ответ:**

Действительно, в соответствии с п.35 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Таким образом, действия продавца являются неправомерными. В данной ситуации Вы можете обратиться в управление Роспотребнадзора.

**Вопрос:**

В киоске был куплен журнал «CHIP». Придя домой, выяснилось, что дома уже есть такой же журнал. Возможно ли возвратить данный товар?

**Ответ:**

В действующем законодательстве в сфере защиты прав потребителей отсутствует норма, позволяющая потребителю осуществить возврат периодического издания надлежащего качества по причине того, что у него дома уже есть такой же журнал. Таким образом, возврат журнала возможен только при добровольном согласии продавца расторгнуть договор купли-продажи.

**Вопрос:**

Добрый день! Вопрос, хочу купить вино, имею ли я право бесплатно продегустировать, покупаемый продукт. Спасибо.

**Ответ:**

Право потребителя на дегустацию продуктов питания, в том числе алкогольной, законодательно не предусмотрено.

**Вопрос:**

Я купил комплект постельного белья в подарок жене, но оказалось, что пододеяльники не подходят по размеру. Можно ли обменять его?

**Ответ:**

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру. Вместе с тем, существует перечень товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену или возврату в соответствии с постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года №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». В соответствии с данным постановлением постельное белье относится к товарам, не подлежащим обмену или возврату. Таким образом, Вы не имеете права требовать обмена товара.

**Вопрос:**

Я в салоне связи приобрела мобильный телефон «Nokia 6500». После трех дней пользования телефон оказался неисправным. При обращении в магазин телефон забрали на гарантийный ремонт. Взамен мне на время ремонта, предложили телефон, не имеющий тех функций, которыми обладал купленный телефон. Существуют ли какие-либо правила, которыми можно руководствоваться в подобной ситуации?

**Ответ:**

В соответствии с п.2 ст.20 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель вправе потребовать на время гарантийного ремонта предоставить ему товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, что и товар, находящийся в ремонте. Под товаром аналогичной марки (модели, артикула), обладающим этими же основными потребительскими свойствами, следует понимать товар, однородный купленному по функциональному назначению и классу, но отличающийся от него компоновкой составных частей, конструкцией рабочих органов или органов управления, принципом действия, внешним видом и т.п. признаками, которые в совокупности образуют понятие модели, артикула, типа. В случае возникновения спора по этим вопросам следует руководствоваться нормативной и технической документацией на конкретную продукцию. В связи с вышесказанным, Вы имеете право потребовать предоставление товара на время гарантийного ремонта Вашего мобильного телефона с аналогичными свойствами, написав соответствующее заявление на имя руководителя организации. Если предложенный товар Вас не устраивает, то подробно ознакомьтесь с техническими характеристиками приобретенного телефона и телефона, предлагаемого на время гарантийного ремонта. После устранения недостатка товара потребитель обязан вернуть товар, полученный на основании комментируемой нормы. При этом потребитель отвечает за сохранность этого товара, за исключением уменьшения его стоимости в результате нормальной эксплуатации или естественной убыли. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. В него входят: 1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства. 2. Мебель. 3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла). 4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары). 5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

**Вопрос:**

Здравствуйте! Заказали оградку. Установка была произведена в оговоренные сроки. При установке было выявлено, что размеры не соответствуют, указанными в договоре. При обращении в организацию с просьбой устранения недостатков выполненной работы, нам отказали без объяснения причины.

**Ответ:**

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков оказанной услуги Вы вправе по своему выбору потребовать: -безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; -соответствующего уменьшения цены выполненной работы; -безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Вы обязаны возвратить ранее переданную исполнителем вещь; -возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами. Удовлетворение требований о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы. В соответствии со ст. 28 п.5. Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы. Кроме того, в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», Вы вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем. Для разрешения Вашей проблемы необходимо написать претензию на имя директора организации, в которой был произведен заказ, с указанием одного из вышеуказанных требований или обратиться в суд.

**Вопрос:**

Я купила телевизор. После того, как оплатила покупку, продавец сообщил, что инструкции на русском языке нет и что он, продавец, покажет, как настраивать телевизор. Я согласилась, но через несколько месяцев, в пределах гарантийного срока телевизора, понадобилось снова настроить телевизор, а за это время забыла устные инструкции продавца. Что можно сделать в этой ситуации?

**Ответ:**

Вы вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, при этом обязаны возвратить товар продавцу. В данном случае продавцом были нарушены п.1 ст.10 Закона РФ "О защите прав потребителей", указывающий, что продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, и п.2 ст.8 Закона РФ "О защите прав потребителей", указывающий, что надлежащая информация о товарах должна быть на русском языке. Поэтому в соответствии с п.1 ст.12 Закона РФ "О защите прав потребителей" Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, при этом обязаны возвратить товар продавцу.

**Вопрос:**

Можно ли в течение 14 дней после покупки вернуть ноутбук в магазин? Он исправен, но кое-что меня в нем не устраивает.

**Ответ:**

Ноутбук - портативный компьютер относится к бытовой вычислительной технике, т.е. является технически сложным товаром бытового назначения. Этот вид товаров входит в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года N 55. На основании указанного перечня и ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель не вправе вернуть исправный ноутбук в магазин.

**Вопрос:**

Магнитофон сломался в течение гарантийного срока, продавец согласился заменить его в течение месяца. Прав ли продавец? Какие права в данном случае имеет покупатель?

**Ответ:**

Продавец прав, если нужный магнитофон отсутствует в продаже на день предъявления требования. В соответствии со ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей" срок замены товара с недостатками исчисляется со дня предъявления потребителем требования о замене: -если товар для замены имеется в продаже и нет необходимости проводить проверку качества товара, то продавец обязан заменить такой товар (в данном случае - магнитофон) в течение 7 дней; -при необходимости дополнительной проверки качества товара - в течение 20 дней; -при отсутствии такого товара в продаже на день предъявления требования - в течение месяца. При замене магнитофона покупатель вправе предъявить продавцу требование о предоставлении ему аналогичного товара в безвозмездное пользование на время замены (п.1 ст.21 Закона РФ "О защите прав потребителей"). При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю (п.2 ст.21 Закона РФ "О защите прав потребителей").

**Вопрос:**

Здравствуйте уважаемые! Я приобрел USB-модем от «Билайн», и мне не нравится качество предоставляемой связи интернет, могу ли я возвратить товар из-за не удовлетворяющей связи интернет или других недостатков. Обращался к продавцу – сказали, что не могут сделать возврат товара. Правомерны ли их действия?

**Ответ:**

Вам необходимо написать претензию на имя директора Белгородского филиала ОАО «ВымпелКом», предоставляющего услуги под товарным знаком «Билайн». В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» организация, с которой был заключен договор на предоставление услуг, обязана принять товар ненадлежащего качества, а в случае спора о причинах возникновения недостатков в товаре в течение гарантийного срока провести экспертизу товара за свой счет. Срок проведения экспертизы в соответствии со ст. 21 данного Закона не должен превышать 20 дней. Если в результате экспертизы модема будет подтвержден заявленный Вами недостаток, то в соответствие со ст. 18 вышеназванного Закона Вы вправе: -потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); -потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; -потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; -потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; -отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Если в результате экспертизы будет доказано, что модем надлежащего качества, а предоставляемая связь соответствует параметрам, прописанным в договоре на предоставление услуг, то вернуть данный товар не является возможным в соответствие с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года. Если в результате экспертизы модема будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает данная организация (например, в связи с нарушением требований по эксплуатации товара), Вы будете обязаны возместить организации расходы на проведение экспертизы.

**Вопрос:**

Ребенку на день рождения подарили 2 детских развивающих компьютера. На следующий день обратились в магазин с просьбой обмена детского компьютера на другую игрушку или развивающую игру, предъявив кассовый чек (через неделю после покупки). В обмене нам отказали. Прав ли продавец?

**Ответ:**

В данном случае продавец прав. В соответствие с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года №55, игрушки электронные возврату или обмену не подлежат.

**Вопрос:**

Подлежат ли открытки возврату и обмену?

**Ответ:**

В соответствие с товарной классификацией, открытки – печатные издания. Согласно Постановлению Правительства РФ от 19 января 1998 года №55 печатные издания включены в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Следовательно, открытки не подлежат возврату или обмену.

**Вопрос:**

Подскажите, пожалуйста. При входе в магазин самообслуживания охранники магазина требуют оставлять свои личные вещи (сумку, пакет) в камере хранения. Правомерно ли это?

**Ответ:**

Согласно п.4.5 ГОСТа Р 51304-99 «Услуги розничной торговли» прием и хранение вещей покупателей относится к услуге, которую магазин оказывает для создания удобств покупателю. Данная услуга носит необязательный, а добровольный характер. Отказывая во входе в торговый зал, магазин нарушает принцип публичности договора (ст. 426 Гражданского кодекса РФ), поскольку магазин не имеет права отказать в продаже товаров гражданину при наличии возможности продать соответствующий товар или оказать услугу. Покупатели не обязаны при входе в магазин сдавать свои личные вещи в камеру хранения. Заставляя сдавать сумки, работники магазина нарушают принцип свободы заключения договора (ст. 421 Гражданского кодекса РФ). Если работники магазина категорически настаивают на том, чтобы покупатель сдал свои личные вещи в камеру хранения (в противном случае не пускают в магазин), то потребитель вправе потребовать книгу жалоб и предложений и оставить в ней соответствующую запись.

**Вопрос:**

Как быть, если в парикмахерской испортили любимую кофточку?

**Ответ:**

Согласно ст. 14 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» вред причиненный имуществу клиента вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, нанесенный в результате оказания услуги, подлежит возмещению в полном объеме. Так что, если на блузку случайно пролили какой-либо химикат или испачкали ее краской, потребитель имеет право потребовать возмещения вреда в размере стоимости блузки.

**Вопрос:**

Я в магазине купила сапоги со скидкой. Но, когда пришла домой, выяснила, что они имеют незначительный брак. Решила вернуть их обратно, но магазин мне отказал, так как он был продан со скидкой. Кто прав в данном случае?

**Ответ:**

В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» полная и достоверная 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) в целях возможности потребителем правильного выбора. Так как Вас не предупредили о наличии производственного брака в товаре, в связи с чем была произведена его уценка, или скидка на товар установлена по причинам не связанным с наличием недостатков в товаре (например, распродажа товара в связи с обновлением коллекции или окончанием его сезона), то, в соответствии со ст. 18 вышеуказанного Закона, Вы вправе при обнаружении дефекта: -потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); -потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; -потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; -потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; -отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Для разрешения данного вопроса необходимо написать претензию продавцу и указать одно из вышеуказанных требований. Согласно вышеназванному закону продавец обязан Вам дать письменный ответ в течение 10 дней с момента предъявления претензии.

**Вопрос:**

Я сдала вещь в ремонт. Подскажите, пожалуйста, какой максимальный срок может храниться моя вещь после выполненного ремонта у исполнителя услуги?

**Ответ:**

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года №1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в РФ» в случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Вопрос:**

Я приобрела на днях плойку для волос, когда пришла домой решила ей воспользоваться. Мне она не понравилась, так как при нагреве плойка имеет неприятный запах и от высокой температуры волосы как будто плавятся. В связи с этим, решила обратно отнести ее в магазин. Мне отказали возвращать деньги, менять на другой товар. Подскажите, как поступить в такой ситуации.

**Ответ:**

Вам необходимо написать претензию на имя директора торгового предприятия, в котором были приобретены электрощипцы для завивки волос, в связи с выявлением недостатка в товаре. В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» магазин обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества. В случае спора о причинах возникновения недостатков в товаре в течение гарантийного срока магазин обязан провести экспертизу товара за свой счет. Срок проведения экспертизы в соответствии со ст. 21 данного Закона не должен превышать 20 дней. Если экспертиза подтвердит наличие в товаре производственного дефекта, то в соответствии со ст. 18 вышеназванного Закона Вы имеете право: -потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); -потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; -потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; -потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; -отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Если будет установлено, что электрощипцы для завивки волос надлежащего качества, то вернуть данный товар нельзя, так как электрощипцы для завивки волос входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года №55. Если, в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает магазин (например, в связи с нарушением требований по эксплуатации товара), Вы будете обязаны возместить магазину расходы на проведение экспертизы.

**Вопрос:**

Я заправился на автозаправочной станции некачественным бензином. После этого мне пришлось ремонтировать автомобиль. К кому мне предъявить претензию, и могу ли я рассчитывать на возмещение средств за ремонт автомобиля?

**Ответ:**

Автозаправочная станция (далее – АЗС) несет полную ответственность за качество реализуемого товара, в том числе и за причинение вреда имуществу потребителя вследствие использования некачественного горюче-смазочного материала – в Вашем случае, бензина. Согласно ст. 14 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, подлежит возмещению в полном объеме. Вам необходимо написать претензию фирме, которой принадлежит АЗС. В претензии Вы должны указать, когда был приобретен бензин, какой марки, в каком объеме, описать неисправность, которая возникла в автомобиле по причине заправки некачественным бензином и приложить подтверждающие документы (заключение станции технического обслуживания, экспертное заключение, кассовый чек). Подтвердить сумму ущерба можно, предъявив счет на оплату ремонтных работ или, если ремонт уже произведен, квитанцию об оплате. АЗС может не согласиться с причиной неисправности Вашего транспортного средства. Тогда по соглашению сторон может быть назначена независимая экспертиза. Если экспертиза установит, что причиной неисправности является некачественный бензин, то расходы на экспертизу должна нести АЗС. В противном случае, АЗС вправе потребовать с Вас возмещения расходов на экспертизу. За защитой своих прав Вы можете обратиться в суд.

**Вопрос:**

Я случайно в магазине задела бутылку вина, стоящую на полке, и она разбилась. Продавец заявила, что я обязана оплатить товар. Как нужно вести себя в данной ситуации и на какие нормативные акты ссылаться?

**Ответ:**

В соответствии со ст. 211 Гражданского кодекса РФ, порча принадлежащего магазину товара на его территории до момента оплаты является риском случайной гибели имущества или случайного его повреждения и, соответственно, ответственность данного риска несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором. Так как Вы на тот момент, когда случилось данное происшествие, еще не успели приобрести указанный товар, то собственником его в тот момент являлись не Вы, а магазин. Следовательно, сотрудники магазина не вправе требовать у Вас оплаты ненамеренно испорченного товара.

**Вопрос:**

Мною был оформлен заказ на замену линз в моей старой оправе. Меня предупредили, что оправу могут сломать при замене линз, но ответственности организация нести не будет, так как оправа не новая и на неё нет гарантии. Когда я пришла забирать выполненный заказ, меня "обрадовали" - оправа была сломана. Получается, что моя вещь сломана, а у меня нет никаких прав на возмещение ущерба? Должна ли организация нести какую-нибудь ответственность за порчу моего имущества?

**Ответ:**

В соответствии с ч.3 ст. 35 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

**Вопрос:**

Я записалась на шейпинг и уже внесла абонентскую плату за четыре месяца в размере 2000 рублей. Но филиал моей секции закрыли, а занятия перевели в другой зал, где располагается основной зал. График посещения, предложенный на новом месте, мне совершенно не подходит, а администраторы ничего не хотят менять. Могу ли я вернуть свои деньги?

**Ответ:**

Отношения между Вами и спортивным клубом попадают под действие Закона РФ «О защите прав потребителей» - это договор об оказании услуг. В ст. 11 Закона РФ «О защите прав потребителей» сказано, что режим работы организации должен доводиться до сведения потребителей. В Вашем случае режим работы организации, в частности, проведение занятий по шейпингу является существенным условием договора. Одностороннее изменение режима работы группы шейпинга существенно нарушает Ваши права потребителя - на выбор удобного для Вас времени занятий. Согласно ст. 310 ГК РФ не допускается одностороннее изменение условий договора. Вы имеете право требовать расторжения договора и возврата уплаченных денег.

**Вопрос:**

Имеет ли право магазин, в котором продажа пищевых продуктов ведется через прилавок, отказать потребителю в покупке 200-300 г развесного печенья по причине небольшого товарного остатка, предложив приобрести все имеющееся в наличии печенье общим весом 450 грамм?

**Ответ:**

В соответствии с п.З ст.426 Гражданского Кодекса РФ и п.5 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998, отказ коммерческой организации от заключения договора купли - продажи при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы, не допускается.

**Вопрос:**

Существует ли перечень товаров, остаток которых потребитель может приобрести только неделимой мерой?

**Ответ:**

Перечень таких товаров не существует.

**Вопрос:**

В магазине при продаже развесного сыра продавцы допускают его фасовку кусками неудобными потребителю для резки. Установлены ли правила нарезки сыра в зависимости от его формы и может ли потребитель предъявить претензию в данном случае?

**Ответ:**

В соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, правила нарезки сыров и других продовольственных товаров не установлены. По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать гастрономические товары в нарезанном виде (п. 3.7 вышеуказанных Правил).

**Вопрос:**

Имеет ли право магазин при фасовке развесного сыра добавлять к целому куску небольшие довески, не превышающие 10-15% общего веса?

**Ответ:**

Согласно п. 37 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 №55, по просьбе покупателя гастрономический товар передается в нарезанном виде, что касается довеска к целому куску, вышеуказанными Правилами это не оговорено.

**Вопрос:**

Допускается ли продавцами прикреплять к колбасным изделиям и к другой пищевой продукции ценники с помощью металлических булавок или деревянных шпилек?

**Ответ:**

Согласно п.8.24 «Санитарно - эпидемиологических требований к организации торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов» СП 2.3.6.1066-01 в организациях торговли запрещается реализация продукции с нарушением целостности упаковки.

**Вопрос:**

Существуют ли допустимые нормы льда при продаже свежемороженой рыбы?

**Ответ:**

В соответствии с действующим стандартом - ГОСТ 1168-86 «Рыба мороженая» Технические условия» мороженую рыбу изготовляют в глазированном или неглазированном виде. Глазурь должна быть в виде ледяной корочки, равномерно покрывающей поверхность мороженой рыбы или блока рыбы, и не должна отставать при легком постукивании. Масса глазури при выпуске рыбы или блоков рыбы с рыбообрабатывающих судов или из производственных холодильников должна быть не менее 4% по отношению к массе глазированных рыбы или блока. Данный стандарт распространяется только на рыбу разделанную - это рыба, замороженная в целом виде; обезглавленную - это рыба, у которой голова с плечевыми костями и внутренностями удалена, потрошеную с головой, потрошеную обезглавленную.

 ГОСТ-Р 51494-99 «Филе из океанических и морских рыб мороженое» распространяется на филе из океанических и морских рыб для экспорта и импорта. Масса глазури по вышеуказанному стандарту не регламентируется, кроме этого согласно п. 4.5.1 ГОСТ-Р 51074-2003 «Информация для потребителя» на рыбу мороженую фасованную должна быть указана масса нетто продукта.

 ГОСТ 3948-90 «Филе рыбное мороженое» распространяется на филе рыбное мороженое из рыб всех семейств, филе изготовляют в глазированном виде. Масса глазури при выпуске филе или блока филе с производственных холодильников должна быть от 2 до 4% по отношению к массе глазированного филе или блока филе.

**Вопрос:**

Обязан ли продавец очищать ото льда свежемороженую рыбную продукцию перед отпуском покупателям?

**Ответ:**

Нет. Ни в одном нормативном документе, а также в Правилах продажи продовольственных товаров данная позиция не регламентируется.