



**КОМИТЕТ ПО МЕСТНОМУ САМОУПРАВЛЕНИЮ,
МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫМ И МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНЫМ
ОТНОШЕНИЯМ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ.
ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ
НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА ИЛИ ОКАЗАНИЯ
НЕКАЧЕСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

**Ленинградская область
2018**



Качество товара, работы, услуги

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), 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.

Качество продукции – это все свойства, которые должны удовлетворять потребителя. Любому товару, вещи, продукции свойственны характеристики, соответствующие определенным нормам и правилам. Качество продукции может формироваться при начальных этапах, оно начинается с качества поставляемого сырья, в ходе научных разработок, на стадии проектирования, в самом процессе изготовления, транспортировки и хранения.

Государственное регулирование качества продукции, работ и услуг осуществляется через законодательство о качестве, призванное обеспечивать надлежащее качество выпускаемой продукции, выполняемых работ, предоставляемых услуг, сооружаемых объектов строительства.

В законодательстве закрепляются компетенция органов управления, предприятий в вопросах качества; показатели качества, обязательные в сфере товарооборота; виды нормативно-технической документации и требования к ней; права сторон по определению условий о качестве в договоре; формы правовой защиты прав потребителей, в том числе и ответственности предприятий и их работников за ненадлежащее качество продукции, работ, услуг.

В нашей стране государственное регулирование качества продукции осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ 2002 года «О техническом регулировании». В соответствии с этим законом государство использует следующие методы регулирования: техническое регулирование, стандартизация и сертификация.

Для осуществления технического регулирования применяется технический регламент – документ, который устанавли-

вают обязательные для применения и исполнения требования объектами технического регулирования: продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. Технические регламенты применяются в целях защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных, растений, предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

Защита прав потребителей при оказании услуг(и) ненадлежащего качества

В соответствии со ст. 29 Закона 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.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора на выполнение работ (оказания услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный 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.

Следует обратить внимание на то, что потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной ус-

луги). Убытки возмещаются в сроки, установленные российским законодательством для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Если потребителю некачественно оказали услугу, например, по сборке мебели, и после некачественной сборки мебелью был испорчен пол или потолок в квартире, то это и будут убытки, понесенные потребителем в результате некачественного оказания услуг. В такой ситуации покупатель должен зафиксировать причиненный ему ущерб, путем составления соответствующего акта, а после обратиться к исполнителю с требованием о компенсации причиненного ущерба.

Законом предусмотрены и конкретные сроки на удовлетворение отдельных требований потребителя в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге или выполненной работе.

В соответствии со ст. 31 Закона 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 п. 1 ст. 28 и п.п. 1 и 4 ст. 29 Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение исполнителем сроков по устранению недостатков или возврату уплаченной за оказание услуги суммы, законом, также, как и за просрочку сроков по выполнению услуги, предусматривается выплата неустойки в размере трех процентов от стоимости услуги.

Следует обратить внимание, что в качестве недостатка оказанной услуги или выполняемой работы расценивается и предоставление потребителю недостоверной или неполной информации об услуге или работе.

В соответствии со ст. 12 Закона продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную п.п. 1–4 ст. 18 или п. 1 ст. 29 Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потре-

бителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Защита прав потребителей при покупке товара ненадлежащего качества. Как вернуть некачественный товар?

Если покупатель обнаружил недостатки в товаре, он вправе, в частности, отказаться от исполнения договора купли-продажи и требовать возврата уплаченных за товар денежных средств. В этом случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками (п. 1 ст. 18 Закона).

Алгоритм действий для возврата товара:

1. Потребитель должен обратиться к продавцу (изготовителю) с заявлением об отказе от договора и возврате уплаченной суммы.

Заявление пишется в свободной форме с указанием: Ф.И.О., адреса заявителя, существа недостатка товара, заявления об отказе от исполнения договора купли-продажи и требования о возврате уплаченной за товар суммы.

В заявлении потребитель вправе попросить продавца о том, чтобы в случае назначения экспертизы его известили и привлекли к участию в ней (абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона).

Потребитель вправе предъявить указанное требование в течение гарантийного срока или срока годности товара, а если он не установлен, то в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи вам товара (п. 1 ст. 19 Закона).

Если товар является технически сложным, например автомобили, мотоциклы, системные блоки, компьютеры, ноутбуки и т.п., то потребитель вправе потребовать вернуть уплаченные за товар деньги или заменить товар на аналогичный в течение пятнадцати дней со дня его приобретения (передачи).

По истечении этого срока можно также предъявить данные требования, но лишь в определенных случаях:

- при обнаружении существенных недостатков товара;
- в случае нарушения продавцом законных сроков устранения недостатков товара;

– если невозможно использовать товар в общей сложности более чем тридцать дней в году из-за неоднократного устранения различных недостатков товара (п. 1 ст. 18 Закона).

Кроме того, как следует из судебной практики по спорам о возврате бывших в употреблении автомобилей, потребитель имеет право требовать расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы, если ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (ст. 10 Закона). Так, например, потребитель приобрел подержанный автомобиль в комиссионном магазине, однако позже выяснилось, что реальный пробег не соответствует показаниям одометра. По решению суда требования потребителя о расторжении договора купли-продажи могут быть удовлетворены.

2. Потребитель должен получить отметку (штамп) на копии заявления о его принятии продавцом.

Продавец обязан принять от потребителя заявление, а также некачественный товар и при необходимости проверить качество возвращенного товара (абз. 2 п. 5 ст. 18 Закона).

3. Потребитель может принять участие в проведении экспертизы товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец проводит экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия выводы экспертов можно оспорить в судебном порядке.

Если по результатам экспертизы будет выяснено, что недостатки товара возникли не по вине продавца (изготовителя), потребитель должен возместить продавцу расходы на проведение экспертизы и расходы по хранению товара и его транспортировке (п. 5 ст. 18 Закона).

Проверка качества товара и экспертиза – в чем разница?

Если в течение гарантийного срока в товаре обнаружится неисправность, потребитель вправе обращаться к продавцу.

Помимо продавца потребитель вправе обратиться

ся к изготовителю, в уполномоченную организацию (как правило, это сервисный центр) или к импортеру. Но обращаться ко всем сразу нельзя. Необходимо выбрать один «объект» для предъявления претензий. Далее, для простоты, речь пойдет только о продавце.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Ст. 18 Закона предоставляет продавцу право самостоятельно (собственными силами) осмотреть товар для определения причины его неисправности. Такой осмотр и называется проверкой качества.

Закон предоставляет потребителю право присутствовать как при проведении проверки качества, так и при проведении экспертизы. Но! Продавец не обязан приглашать вас на экспертизу, если вы не заявили о своем желании. Чтобы своим правом воспользоваться, не забудьте письменно уведомить продавца об этом.

В случае возникновения между продавцом и потребителем спора о причинах возникновения недостатка продавец обязан провести экспертизу за свой счет.

Пример:

Потребитель требует вернуть деньги за неисправный товар. Продавец проверил качество товара и решил, что неисправность товара возникла по вине самого потребителя. Потребитель с таким решением не согласен, следовательно, между ним и продавцом возник спор о причинах возникновения недостатка, а, значит, продавец должен организовать проведение экспертизы и оплатить ее.

Экспертиза должна быть проведена независимой экспертной организацией. Выводы эксперта оформлены письменно. Как правило, вначале происходит осмотр экспертом неисправного товара (в присутствии всех приглашенных сторон), а заключение оформляется позже. Копия заключения эксперта должна быть пере-

дана потребителю.

В ходе экспертизы независимая экспертная организация должна зафиксировать наличие в товаре недостатка и определить причину его возникновения, прежде всего – есть ли в случившемся вина самого потребителя, или дефекты возникли по иной причине.

Если на товар установлен гарантийный срок, то продавец отвечает за недостатки, возникшие в нем в пределах срока гарантии. Однако он будет освобожден от ответственности если сможет доказать (в том числе с помощью экспертизы), что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4. Потребитель должен получить деньги за некачественный товар.

Продавец обязан отвечать за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи вам.

За недостатки товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает, если не докажет, что недостатки возникли после передачи товара вам и из-за нарушения правил эксплуатации товара (п. 6 ст. 18 Закона).

Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет десять дней с момента предъявления требования (ст. 22 Закона).

При возврате покупателю уплаченной за товар суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств (п. 5 ст. 503 Гражданского кодекса РФ).

5. Потребитель должен вернуть продавцу некачественный товар.

При отказе от исполнения договора купли-продажи с требованием возврата уплаченной за товар суммы покупатель по

требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества (п. 5 ст. 503 Гражданского кодекса РФ).

6. Потребитель при отказе продавца (изготовителя) разрешить вопрос в добровольном порядке может обратиться с иском в суд.

Помимо исковых требований о возврате денег, уплаченных за некачественный товар, потребитель вправе дополнительно потребовать от продавца возместить все убытки, которые причинены вам в связи с продажей некачественного товара (п. 1 ст. 18 Закона).

Если продавец нарушил сроки возврата денег, с него дополнительно можно взыскать неустойку в пользу потребителя в размере одного процента от цены товара за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 Закона).

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 руб. (п. 3 ст. 17 Закона; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ).

Если цена иска превышает 1 000 000 руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 руб.

При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в пользу потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

Для разрешения судебного спора потребителю может потребоваться квалифицированная юридическая помощь специалиста.

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя.



**Региональное отделение
Общероссийского общественного движения
в защиту прав и интересов потребителей
«Объединение потребителей России»
в Ленинградской области**

187553, Российская Федерация,
Ленинградская область, Тихвинский район,
город Тихвин, 1-ый микрорайон, дом 42
Тел.: +7 (921) 856-70-15

Издательский дом «Бранко»

191119, город Санкт-Петербург,
ул. Достоевского, 44 Е
Тел.: (812) 702-92-95
info@branko-print.ru
www.branko-print.ru

Тираж 1000 экз.