**ЛЕКЦИЯ№5:**

**ПРАВОВЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

# Правовые последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе на основании статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»:

- 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.

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.

Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности в соответствии со статьей 493 ГК РФ ссылаться на свидетельские показания в подтверждении заключения договора.

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.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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 Закона «О защите прав потребителей» требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

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.

Как должен определяться разумный срок, юридические последствия его нарушения, законодательством не раскрыто. Практически можно считать, что срок обнаружения недостатков товара, дающий право потребителю предъявить соответствующие требования, равен двум годам. Поскольку при установлении гарантийного срока или срока годности недостатки должны быть обнаружены в пределах этих сроков, изготовителю и продавцу целесообразно их устанавливать. Более того, установление изготовителем срока годности на определенные товары является обязательным согласно законодательству, а неисполнение этой обязанности влечет неблагоприятные последствия.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

# 

# Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя

В случае если продавец (изготовитель), уполномоченная организации или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер на основании договора с ним, одновременно нарушили сроки устранения недостатков (замены) и не предоставили по требованию потребителя на время устранения недостатков (замены) аналогичный товар или задержали его предоставление, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

Существуют три различных подхода к проблеме:

1) взыскание неустойки исходя из цены товара на момент приобретения;

2) взыскание неустойки исходя из его цены на момент обращения в суд (либо подачи заявления в магазин);

3) взыскание неустойки исходя из цены на момент вынесения судом решения. Последний подход представляется наиболее правильным, поскольку неустойка, установленная в законе, призвана прежде всего наказать продавца (или изготовителя), нарушающего права потребителей, и предотвратить подобные нарушения в дальнейшем. Если исходить из цены покупки, то сумма бывает настолько ничтожна, что не отвечает целям неустойки. Если же исходить из цены, действующей на момент подачи заявления, то издержки судебной системы (в частности, длительное рассмотрение дела) ложатся на потребителя.

Учитывая, что Закон о защите прав потребителей не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика.

# Порядок обмена товаров ненадлежащего качества

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

Перед тем как воспользоваться данным правом, необходимо учесть, что есть перечень товаров, которые не подлежат обмену.

Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством РФ.

Законодательством не предусмотрено возмещения каких-либо издержек продавцу товара в связи с реализацией покупателем данного права. При отсутствии необходимого для обмена товара надлежащего качества потребитель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится. 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. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на день предъявления требования потребителя, в случае понижения цены - на день покупки его потребителем.

При расторжении договора купли-продажи, или при возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или при удовлетворении требования потребителя об уменьшении покупной цены расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из цены товара на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи, или о возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или об уменьшении покупной цены, а в случае снижения цены товара - исходя из цены товара на день его покупки.

Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли-продажи возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

**Защита прав потребителей при дистанционной торговле**

Для российского потребителя дистанционная форма продаж –

явление относительно новое. Ее особенность состоит в невозможности непосредственного ознакомления потребителя с товаром при заключении договора купли-продажи.

В случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества, он может требовать безвозмездного устранения недостатков товара, или соразмерного уменьшения покупной цены, или замены на товар аналогичной марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены, или отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после

получения товара известить продавца о этих нарушениях.

В случае неудовлетворения требований потребителя, он имеет право обратиться с иском в суд.

**Защита прав потребителей при покупке обуви**

Обувь до подачи в торговый зал должна пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку изделий и их мелкий ремонт. Предлагаемая для продажи обувь должна быть сгруппирована по видам, моделям, размерам и выставлена в торговом зале. Обувь для мужчин, женщин и детей должна размещаться в торговом зале отдельно. Продавец обязан предоставить покупателю обуви условия для примерки. Для этой цели торговые залы должны быть оснащены банкетками или скамейками, подставками. Обувь передается покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

На индивидуальной упаковке обуви должны быть указаны:

-наименование торговой марки изготовителя, страна изготовителя;

-юридический и фактический адрес изготовителя; -информация о составе применяемых материалов и правилах по уходу за изделием;

-артикул, цена, размер.

При отпуске обуви продавец в присутствии покупателя проверяет качество товара (посредством внешнего осмотра). Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица который непосредственно осуществляет продажу.

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае спора о причинах возникновения недостатка - экспертизу товара, которая проводится за счёт продавца.

Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация. Результатом проверки качества товара является акт.

Экспертиза проводится специалистами, которые не являются заинтересованными в результатах рассмотрения дела.

Результатом экспертного исследования является – экспертное заключение.

Экспертиза проводится в организации, аккредитованной на конкретный вид деятельности. Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара и экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Согласно п.2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок гарантии на сезонные товары исчисляется с момента наступления соответствующего сезона.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков в товаре в период гарантийного срока потребитель в праве по своему выбору потребовать:

- замены на товар аналогичной модели, артикула;

- замены на такой же товар другой модели, с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение;

- расторжения договора купли продажи.

**Защита прав потребителей при покупке меховых изделий**

Потребитель, купивший меховое изделие надлежащего качества, которое не подошло ему по размеру, фасону, цвету, вправе обратиться по месту приобретения товара в течение 14 дней с момента покупки и потребовать замены товара. В случае отсутствия подходящего для обмена товара, он может расторгнут договор купли продажи. Денежные средства покупателю продавец обязан вернуть в течение 3 дней.

При замене товара сроки (по согласованию с потребителем) могут быть продлены от 7 до 30 дней. Данное требование покупателя будет правомерным, если товар не был в употреблении и на него сохранены чеки и ярлыки (товарный вид).

В течение гарантийного срока продавец обязан принять товар с недостаткам и провести проверку его качества, а в случае необходимости (при возникновении спора по причине возникновения недостатков) провести экспертизу.

Потребитель имеет право присутствовать при проверке качества товара и экспертизе. В случае несогласования с ее результатами, он вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если продавец докажет, что недостатки в товаре возникли по вине покупателя, то покупатель обязан возместить расходы, связанные с проведением проверки качества товара и экспертизы продавцом.

Если продавцом при продаже товара не установлен гарантийный срок либо недостатки проявились уже по истечении гарантийного срока, то продавец несет ответственность только в том случае, ели потребитель докажет, что недостатки возникли по вине изготовителя.

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, и его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- произвести ремонт (устранить недостатки) за счет продавца;

- замены на аналогичный товар той же марки (модели, артикула) либо

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

- расторжения договора купли-продажи.

Сроки рассмотрения и удовлетворения отдельных требований потребителя:

- расторжение договора купли-продажи – 10 дней;

- замена товара - от 7 до 20 дней (при необходимости проведения экспертизы).

**Правовые последствия выполнения работ и услуг ненадлежащего качества**

При расторжении договора исполнитель обязан вернуть потребителю аванс, если он был внесен.

Если исполнитель нарушает сроки начала и окончания выполнения работ или оказания услуг, "исполнитель уплачивает за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги)"

Сумма взысканной потребителем неустойки не должна превышать стоимость работы (услуги) или общую стоимость заказа, если стоимость отдельного вида работы (услуги) не определялась договором.

Исполнитель освобождается от уплаты неустойки, если докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя .

Закон «О защите прав потребителей» определяет правовые последствия в случае ненадлежащего качества выполненных работ или оказанных услуг.

В соответствии с этой статьей потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе имеет право требовать от исполнителей:

1) безвозмездного устранения недостатков;

2) соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы (услуги);

3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

4) возмещения понесенных потребителем расходов на исправление недостатков своими силами или третьим лицом.

Помимо указанных правовых последствий, потребителю предоставляется право расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Однако этим правом потребитель может воспользоваться в одном из следующих случаев:

1) если недостатки не были устранены исполнителем в установленный срок;

2) если в выполненной работе (услуге) обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора.

Все требования потребитель может предъявить к исполнителю как в случае обнаружения недостатков в ходе выполнения работы (услуги) и при ее принятии, так и после принятия работы (услуги). По смыслу п. 2 ст. 30 Закона  «О  защите прав потребителей» после принятия работы потребитель может предъявить требования, вытекающие из выполнения работ с недостатками, только по поводу скрытых недостатков работы. Следовательно, потребитель должен быть внимательным при принятии работы от исполнителя, а по возможности - и в ходе выполнения.

**Защита прав потребителей при оказании туристических услуг**

Оказанная услуга должна быть безопасна для жизни, здоровья потребителя и членов его семьи, а также не причинять вред его имуществу.

С правом потребителя на безопасность туристской услуги неразрывно связано его право на информацию. Очень часто безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора.

Любая информация об услуге должна быть доведена до потребителя на русском языке.

Все требуемые пожелания к качеству туристской услуги должны быть включены в письменный договор на туристское обслуживание.

**Что такое финансовое обеспечение (финансовая гарантия)?**

Обеспечить более высокие гарантии туристу при взыскании денежных средств с туроператора и повысить их ответственность перед туристом поможет институт финансового обеспечения деятельности туроператора.

стского продукта.

Наличие института финансового обеспечения не исключает необходимость обращения туриста в суд за защитой своих интересов. Кроме того, выплата страхового возмещения или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

**Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии:**

1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, турист и (или) иной заказчик вправе предъявить письменное требование о выплате непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании указываются:

- Ф.И.О. туриста или сведения об ином заказчике;

- дата выдачи, срок действия, реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;

- номер, дата договора о реализации туристского продукта;

- наименование туро­ператора;

- наименование турагента (если договор заключен между туристом и турагентом);

- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении договора;

- основания, послужившие причиной обращения;

- размер денежных средств, подлежащих уплате;

- реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора удовлетворить требование о возмещении реального ущерба добровольно, номер и дата вступившего в законную силу решения суда, если требование об уплате суммы предъявляется по банковской гарантии.

2. К требованию должны быть приложены следующие документы:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

- копия договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком.

- копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке, (или) копию судебного решения о возмещении ущерба.

Письменное требование туриста о выплате страхового возмещения или суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено в течение срока действия финансового обеспечения.

4.Требование туриста и (или) иного заказчика подлежит удовлетворению не позднее 30 календарных дней после дня получения требования.

Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. Нужно позаботиться заранее о сборе необходимых документов.

Например:

- гостиница не соответствует «звездности», указанной в путевке - составьте претензию и подпишите у администратора гостиницы;

- задержка авиа­рейса - в аэропорту назначения обратитесь к перевозчику и сделайте отметку в билете о дате и времени прилета;

- вместо шведского стола вам предлагают меню - запаситесь рекламным листом рестора­на, прейскурантом блюд и печатью заведения;

- не состоялась запланированная экскурсия, посещение музея, оплаченного Вами - составьте акт и подпишите у вашего групповода;

- пляж не того покрытия, что вам обещали, и настолько далеко от гостиницы, что приходится ездить - сделайте фото, подпишите у администрации пляжа, представьте проездные документы и так далее.