

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

ИНСТИТУТ ПРАВА

Кафедра «Гражданское право, гражданский процесс и трудовое право»

030501.65 «Юриспруденция»

Гражданское право

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему Правовые последствия продажи товара ненадлежащего качества

Студент (ка)

А.А. Варбанский

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

О.С. Лапшина

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой канд. юрид. наук, доцент О.Е. Репетева

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

« _____ » 2016 г.

Тольятти 2016

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Гольяттинский государственный университет»
ИНСТИТУТ ПРАВА
 Кафедра «Гражданское право, гражданский процесс и трудовое право»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой «Гражданское право, гражданский процесс и трудовое право»

_____ О.Е. Репетева _____

(подпись)

« _____ » _____ 2015 г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение дипломной работы

Студент Варбанский А.А.

1. Тема: Правовые последствия продажи товара ненадлежащего качества

2. Срок сдачи студентом законченной дипломной работы: 23.05.2016г

3. Исходные данные к дипломной работе: Конституция РФ, нормативно-правовые акты РФ, Гражданский кодекс Российской Федерации, материалы с преддипломной практики, учебники, научные статьи.

4. Содержание дипломной работы (перечень подлежащих разработке вопросов, разделов): 1. Российское законодательство о защите прав потребителей. 2 Общая характеристика права покупателя на надлежащее качество при покупке товаров. 3 Анализ и проблемы судебной практики по продаже товара ненадлежащего качества.

5. Дата выдачи задания «03» декабря 2015г.

Руководитель дипломной работы

_____ (подпись)

О.С. Лапшина

_____ (И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ (подпись)

А.А.Варбанский

_____ (И.О. Фамилия)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Гольяттинский государственный университет»
ИНСТИТУТ ПРАВА
Кафедра «Гражданское право, гражданский процесс и трудовое право»

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой «Гражданское право, гражданский
процесс и трудовое право»
_____ О.Е. Репетева
(подпись)
« ____ » _____ 2015 г.

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН
выполнения дипломной работы**

Студента Варбанского А.А.

по теме Правовые последствия продажи товара ненадлежащего качества

Наименование раздела работы	Плановый срок выполнения раздела	Фактический срок выполнения раздела	Отметка о выполнении	Подпись руководителя
Составление плана работ и библиографии.	Декабрь 2015	25.01.2016	выполнено	
Обсуждение I главы работы	Февраль 2016	25.02.2016	выполнено	
Обсуждение II главы работы	Март 2016	15.03.2016	выполнено	
Обсуждение III главы работы	Март 2016	25.03.2016	выполнено	
Предоставлен черновой вариант работы	Апрель 2016	25.04.2016	выполнено	
Представление работы для проверки в системе «Антиплагиат»	Май 2016	26.05.2016	выполнено	
Предзащита	Май 2016	23.05.2016	выполнено	
Корректировка работы	Май 2016	25.05.2016	выполнено	
Защита дипломной работы перед государственной аттестационной комиссией	Июнь 2016	17.06.2016	выполнено	

Руководитель дипломной работы

_____ О.С. Лапшина
(подпись) (И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ А.А.Варбанский
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация

к дипломной работе

«Правовые последствия продажи товара ненадлежащего качества»

Актуальность темы дипломной работы заключается, прежде всего, тем, что вопросы привлечения к ответственности продавца за продажу товара ненадлежащего качества не урегулированы в полном объеме, что вызывают многочисленные споры.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в сфере привлечения к ответственности продавца за продажу товара ненадлежащего качества.

Предметом исследования является ответственность продавца за продажу товара ненадлежащего качества.

Цель работы – проанализировать, каким образом происходит защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Поставленная цель достигается путем решения следующих задач:

- 1) дать общую характеристику права покупателя на надлежащее качество при покупке товаров;
- 2) выявить проблемы судебной практики по продаже товара ненадлежащего качества;
- 3) проанализировать законодательства в области защиты прав потребителей.

Работа написана на основе обширного круга источников, включающего нормативно-правовые акты, специальную литературу и материалы судебной практики.

Дипломная работа состоит из введения, 3 глав, 8 параграфов, заключения, списка используемой литературы и приложения. Количество источников: 72

Объем работы: 88 страниц.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 Российское законодательство о защите прав потребителей.....	8
1.1 Становление законодательства о защите прав потребителей	8
1.2 Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей.....	14
2 Общая характеристика права покупателя на надлежащее качество при покупке товаров.....	23
2.1 Права покупателя при покупке товара ненадлежащего качества.....	23
2.2 Сроки предъявления требований для выявления недостатков	39
2.3 Устранение недостатков товара, его замена и расчёты с покупателем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества	43
2.4 Порядок предъявления покупателем требований в отношении недостатков товара.....	45
3 Анализ и проблемы судебной практики по продаже товара ненадлежащего качества	53
3.1 Анализ судебной практики по продаже товара ненадлежащего качества....	53
3.2 Проблемы защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	75
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	78
ПРИЛОЖЕНИЕ	84

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Покупка товара является сделкой купли-продажи и регулируется главой 30 Гражданского кодекса Российской Федерации¹, а к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина применяются также Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"² и иные правовые акты, принятые в соответствии с ним.

Поскольку недостаток товара (законодательство не содержит указания, что считать фурнитурой применительно к детской коляске, поэтому коляска должна рассматриваться как единый товар со всеми, входящими в нее деталями) вами был обнаружен в течение гарантийного срока, вы вправе ставить вопрос о расторжении договора и возврате денежных средств, однако это возможно только при условии, что вы докажете, что недостаток товара возник до момента его передачи вам. Доказательством этот является экспертиза. В досудебном порядке экспертиза товара может быть проведена продавцом.

Правоприменительная практика показывает, что вопросы привлечения к ответственности продавца за продажу товара ненадлежащего качества не урегулированы в полном объеме, что вызывает многочисленные споры. Таким образом, данная тема работы является актуальной и своевременной.

Цель данной дипломной работы - проанализировать, каким образом происходит защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества.

Задачи исследования будут следующими:

- анализ российского законодательства о защите прав потребителей;
- исследовать общую характеристику права покупателя на надлежащее качество при покупке товаров;

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 31.01.2016) // Российская газета, N 238-239, 08.12.1994.

² Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей" // Российская газета, N 8, 16.01.1996.

- выявить проблемы судебной практики по продаже товара ненадлежащего качества.

Объект работы - общественные отношения, возникающие в сфере привлечения к ответственности продавца за продажу товара ненадлежащего качества.

Предмет работы - ответственность продавца за продажу товара ненадлежащего качества.

При написании дипломной работы была использована следующая литература: Е.А. Суханова, Ю.К. Толстого, А.М. Сергеева, Гришиаев С.П., Халфина Р.О., Масевич М.Г., Эрделевский А., а также некоторая другая вспомогательная литература.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы и приложения.

1 Российское законодательство о защите прав потребителей

1.1 Становление законодательства о защите прав потребителей

На сегодняшний день развития научной юридической мысли, правовые вопросы становления законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации являются весьма актуальными. Однако же к настоящему моменту, историко-правовой анализ отношений между продавцом и покупателем выявил проблему неуделения российским законодателем должного внимания данной проблематике. Все же, ситуация такова, что в последние годы, объем дел, рассматриваемых судами, о защите прав потребителей возрастает с геометрической прогрессией³.

Освещая вышеуказанную проблематику с позиции общетеоретического научного знания и сложившейся юридической практики, в качестве объяснения наличия существенного пробела в правовом регулировании взаимоотношений покупателя и продавца, можно выделить следующие основные причины:

- довольно болезненный переход РФ к рыночной экономике, в силу чего произошел слом предшествующей правовой системы, отсутствие ориентиров в направлении построения новой системы правовых норм, регламентирующих правоотношения защиты прав потребителей;

- отсутствие теоретической разработки, а как следствие, исторического опыта урегулирования разногласий сторон указанного сегмента правоотношений.

Хронологическими рамками становления и развития законодательства о защите прав потребителей в российском государстве является обширный и длительный период, берущий свое начало еще в 10 в. и заканчивающийся сегодняшним днем. В общем и целом, историю правового регулирования обозначенной проблемы в отечественном законодательстве условно можно разделить на несколько этапов.

³ Беспалов Ю. Б., Якушев П. Э. Гражданское право в схемах Учебное пособие — М Проспект 2014 — 280 с

Первый этап - дореволюционный. Не вдаваясь в детальный историко-правовой анализ, дореволюционный этап можно охарактеризовать наличием весьма обширного нормативно-правового материала, являвшимся, в основном, научными разработками ведущих юристов того времени. Известнейшими работами представителей научно-правовой мысли обозначенного дореволюционного периода, оказавших особое влияние на становление российского законодательства о защите прав потребителей, являются «Русский рубль XVI-XVIII вв. И его отношение к нынешнему» В. О. Ключевского, «Курс гражданского права» К. П. Победоносцева, «Обычное гражданское право в России. Юридические очерки» С. В. Пахмана и «Руководство к познанию действующих русских, государственных, гражданских, уголовных, полицейских законвъ» Ф. Проскурякова⁴. Дореволюционный этап становления российского законодательства о защите прав потребителей отличается комплексностью разработанных правовых норм, наличием обширно используемого на тот момент юридического материала, структурностью и конкретностью правовых норм, регламентировавших правоотношения продавца и покупателя.

Следующим этапом развития российского законодательства о защите прав потребителя является советский период. Историко-правовой интерес являет собой труд Ю. А. Иванова и Г. И. Скаредова, именуемый «Интересы покупателя и заказчика - под охрану закона»⁵, раскрывающий основные причины совершения преступлений в рассматриваемой нами сфере правоотношений, условия, способствующие их совершению, а также правовые последствия в форме наступления юридической ответственности за совершенные противоправные деяния. Вехой в истории практики применения советского законодательства о защите прав потребителей является

⁴ Ключевский О.В. Русский рубль XVI-XVIII вв. и его отношение к нынешнему / Ключевский О.В. Сочинения. Т.7. м., 1959.с. 176-198.

⁵ Интересы покупателя и заказчика - под охраной закона / Иванов Ю.А., Скаредов Г.И. - М.: Юрид. лит., 1984. - 144 с.

фундаментальный комплекс трудов таких юристов, как А. Ю. Кабалкиной, В. А. Язевой, Я. А. Куника⁶.

Сквозь призму этих научных работ можно сделать выводы об общем состоянии законодательной базы о защите прав потребителя и практики применения правовых норм, регулировавших обозначенные правоотношения. До 80-х гг. прошлого столетия отношения в сфере защиты прав потребителей регулировались в основном нормами гражданского законодательства. Как пример, можно выделить статью 246 Гражданского кодекса РСФСР 1964 г.⁷, именуемую как «Права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества», а также статьи 364 Гражданского кодекса РСФСР, именуемой «Права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком». Правовые отношения продавца и покупателя регламентировались множеством подзаконных нормативных актов, а также различными ведомственными и межведомственными инструкциями и правилами, которые зачастую ставили продавца в привилегированное положение, вместе с тем, отказывая потребителю в защите его прав, или же создавая крайне невыгодные для потребителя условия, причем, в одностороннем порядке. 1988 год ознаменовался принятием Закона «О качестве продукции и защите прав потребителей»⁸, что в свою очередь явилось попыткой советского законодателя разработать и применить специальное законодательство о защите прав потребителей. Однако справедливо было бы обозначить тот факт, что указанный нормативно-правовой акт большей степени регламентировал правовые вопросы, связанные с качеством товаров и услуг, предоставляемых потребителям, в то время как вопросы защиты прав потребителей освещал лишь один раздел. В 1991 г. был принят еще один нормативно-правовой акт, регламентирующий отношения в обозначенной сфере, а именно, Закон СССР «О защите прав потребителей», весьма революционный для тех времен по

⁶ Кабалкин, А. Ю. Услуги населению – правовое обеспечение / А. Ю. Кабалкин, Л. И. Брачева. – М.: Сов. Россия, 1988. – 213 с.

⁷ Гражданский кодекс РСФСР" (утв. ВС РСФСР 11.06.1964) (ред. от 24.12.1992) // Свод законов РСФСР, т. 2, с. 7. (утратил силу)

⁸ Закон СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей» // Известия. - 1989. - 12 фев.

содержанию прав и свобод потребителей, однако по причине сложной политической обстановки в стране и последующим распадом СССР он так и не был введен в действие. Можно сделать вывод о наличии такой отличительной черты советского периода становления законодательства о защите прав потребителей, как идеологическая направленность работ, посвященных данной проблематике, а также логичность изложения правового материала в соответствии с марксистско-ленинским учением.

Третий этап развития законодательства о защите прав потребителей ознаменовался глобальными изменениями, произошедшими в политической, экономической, и, как следствие, правовой сферах нашей страны, положившими начало процесса перехода к рыночным отношениям. В этот период сменявшейся эпохи, в мире юриспруденции также происходил переход к принципиально новой модели законодательства, имеющего вектором направления индивидуальные ценности личности, гарантирующего защиту гражданских прав и свобод отдельного человека. Основой современного законодательства является принятый 7 февраля 1992 года в период новой истории законодательства РФ закон «О защите прав потребителей». Вышеназванный закон стал играть огромную роль в процессе развития и становления экономики и права в новой России.

Принятие этого закона ознаменовало принятие решения российского законодателя о следовании новаторскому курсу развития российского законодательства в сфере защиты прав потребителя. Главной новеллой стала возможность граждан защищать свои права и законные интересы в соответствии с действующими нормами права, регламентирующими определенную сферу правоотношений⁹.

Спустя некоторое время после принятия вышеназванного закона, был внесен ряд поправок в ранее принятый Указ президента «О свободе торговли», обязавший продавца к выплате платежей и сборов за осуществление торговой

⁹ Воронцов Г. К. Гражданское право Краткий курс. За три дня до экзамена Учебное пособие — М Феникс. 2014 — 192 с.

деятельности, а главное - установивший юридическую ответственность за ненадлежащее качество реализуемых товаров и услуг. В процессе совершенствования техники написания и применения правовых норм, в скором времени в новой России сложилась своя система защиты прав потребителей, с присущими ей особенностями национального права. Считается, что российский закон «О защите прав потребителя» является одним из наиболее суровых в Европе, жестко регламентирующим правоотношения в своей сфере. И это несмотря на то, что российский законодатель упразднил уголовную ответственность за преступные деяния в сфере защиты прав потребителей. Нормативным базисом в вопросах регулирования вышеуказанных правоотношений выступает гражданское законодательство, а именно, специальные нормы, регламентирующие отношения в сфере защиты потребителей. Также определенный сегмент данных правоотношений регламентируется нормами административного права (например, при осуществлении контроля за качеством продукции, при установлении цен на продукцию и т.д.).

Помимо регулирования правоотношений гражданско-правовыми, административными нормами права, нормами закона «О защите прав потребителей», существует целый пласт разнообразных подзаконных нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в указанной области. Диапазон регулируемых правоотношений достаточно велик, характеризуется наличием как наиболее общих подзаконных актов, к примеру, «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей», утвержденного Постановлением Правительства от 25.08.1995 г. N 837¹⁰, так и более узкой направленности, к примеру, постановление Правительства РФ от 27.09.2007 г. N 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»¹¹. В вопросах государственной политики был взят курс на создание слаженной и

¹⁰ Постановление Правительства РФ от 26.08.1995 N 837 "О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей"

¹¹ Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом" // Собрание законодательства РФ, 08.10.2007, N 41, ст. 4894.

действенной системы контролирующих государственных органов, которые, в свою очередь, смогли бы обеспечить реализацию прав потребителей.

Говоря о становлении и развитии российского законодательства о защите прав потребителей нельзя не упомянуть историю создания и последующей деятельности контролирующих государственных органов, в свою очередь, определяющих роль государства и отражающих исторические особенности формирования законодательства рассматриваемой нами сферы. Целью деятельности контролирующих органов по защите прав потребителей было создание оптимальных условий для устранения нарушений на потребительском рынке, реализации рыночных отношений в сфере обращения товаров и услуг, а также гарантированности защиты прав и законных интересов потребительской группы. В виду координированной и слаженной деятельности государственных органов к началу 2000-х гг. в РФ сложилась организованная система государственных органов, имеющих своей целью защиту потребителей, соответствующая реалиям существующей рыночной экономики и руководствующаясь нормами права. Однако, несмотря на это, количество правонарушений в потребительской сфере не сокращалось, функции контролирующих органов дублировались, а результативность их деятельности нельзя было оценивать без критики¹².

Все это привело к логичному реформированию системы и в соответствии с Указом Президента от 09.03.2004 N 314¹³ была образована Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (именуемая «Роспотребнадзор») Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Ей были переданы функции контроля и надзора, а именно: в области санитарно-эпидемиологического надзора - вместо упраздняемого Министерства здравоохранения РФ, в области надзора на потребительском рынке - делегированы функции Министерства экономического развития и

¹² Воронцов Г. К. Гражданское право Краткий курс. За три дня до экзамена Учебное пособие — М Феникс. 2014 — 192 с.

¹³ Указ Президента РФ от 09.03.2004 N 314 (ред. от 12.05.2016) "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" // Собрание законодательства РФ, N 11, 15.03.2004, ст. 945

торговли РФ, в области защиты прав потребителей - упраздняемого Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства. Также необходимо упомянуть о трансформации Госстандарта РФ в Федеральное агентство, в полномочия которого контрольно-надзорные функции не входят. Подводя итоги, можно сформулировать следующие выводы. Имея целью дальнейшее совершенствование законодательства о защите прав потребителей, законодатель должен учитывать особенности предпосылок принятия тех или иных нормативно-правовых актов, их правовую природу, а также практику применения. Все это послужит подспорьем при выявлении единой и упорядоченной стратегии улучшения правовой ситуации в сфере защиты прав потребителей, в силу того, что именно грамотный выбор стратегии, в купе с историко-правовым опытом, детерминирует эффективность, результативность защиты прав и законных интересов потребителей.

1.2 Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей

Закон о правах потребителя представляет собой документ, регулирующий отношения, которые возникают между потребителем и изготовителем, исполнителем или продавцом.

Документ распространяется на приобретенные товары или оказанные услуги и гарантирует реализацию права потребителя на получение качественных продуктов, которые не нанесут вред здоровью и жизни клиента.

Согласно закону потребитель имеет право получить полную достоверную информацию о производителе или исполнителе, о самом товаре или услуге. В законе прописан механизм реализации этих прав.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» вступил в силу в апреле 1992 года. Далее в закон неоднократно были внесены изменения и

дополнения, последние изменения производились Федеральным законом 13.07.2015.

Документ регламентирует право потребителя при приобретении товара или услуги ненадлежащего качества устранить безвозмездно недостатки, уменьшить цену или заменить товар.

При этом документ защищает права потребителя не зависимо от того, был ли оформлен договор на приобретение данного товара или нет.

Конституция Российской Федерации регламентирует право на медицинскую помощь, на жилье, на благоприятную окружающую среду, на образование и прочие услуги (статьи 30, 37, 40, 41, 42, 43). Документ устанавливает гарантии на получение данных прав. Конституция имеет наибольшую юридическую силу.

Гражданский кодекс Российской Федерации регламентирует правоотношения, касающиеся гражданского оборота. В части первой Гражданского Кодекса прописаны юридические основания участия физических и юридических лиц в процессе гражданского оборота.

В документе раскрыты понятия «моральный вред», «защита чести и достоинства». Во второй части Гражданского кодекса изложены нормы, определяющие особенности отдельных видов гражданско-правовых договоров.

Именно Гражданский кодекс служит основополагающим документом, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителя.

Права потребителя также регулируются некоторыми нормативно-правовыми актами¹⁴.

К ним принадлежат законы РФ «О сертификации продукции и услуг»¹⁵, «О лицензировании отдельных видов деятельности»¹⁶, «О стандартизации в

¹⁴ Мозолин В. Э. Гражданское право Учебник — М Проспект. 2014 — 816 с

¹⁵ Закон РФ от 10.06.1993 N 5151-1 (ред. от 10.01.2003) "О сертификации продукции и услуг" // Ведомости СНД и ВС РФ", 01.07.1993, N 26, ст. 966. (утратил силу)

¹⁶ Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 30.12.2015) "О лицензировании отдельных видов деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016) // Парламентская газета, N 23, 13-19.05.2011.

Российской Федерации»¹⁷, «Об организации страхового дела в Российской Федерации»¹⁸ и прочие законодательные документы. Они являются второстепенными, приоритет сохраняется за законом о ЗПП.

Закон 18 о «Защите прав потребителей» состоит из четырех разделов, которые включают:

Общие положения.

Защиту потребительских прав при продаже товаров потребителю.

Защиту потребительских прав при оказании услуг или выполнении работ.

Государственную и общественную защиту прав потребителей.

В общих положениях прописаны права потребителя, касающиеся приобретенного товара. На товаре изготовитель или продавец указывает срок годности товара. На упаковке в обязательном порядке присутствует информация об изготовителе и правила безопасного использования.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.

В этих отношениях потребитель – это обязательно физическое лицо (гражданин), который планирует приобрести или заказать товары (работы, услуги), уже приобретает или уже использует приобретенные ранее товары (работы, услуги). При этом Закон четко установил, что потребителем будет считаться только тот гражданин, который приобретает и использует товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Другая сторона этих отношений – организация независимо от ее организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель,

¹⁷ Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ, 06.07.2015, N 27, ст. 3953

¹⁸ Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 28.11.2015, с изм. от 30.12.2015) "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.02.2016) // Ведомости СНД и ВС РФ, 14.01.1993, N 2, ст. 56.

которые могут выступать в роли продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, импортера.

Итак, для того, что применить к правоотношениям сторон Закон «О защите прав потребителей» необходимо наличие следующих признаков:

- одной стороной отношений должен быть гражданин, второй стороной - организация (индивидуальный предприниматель);
- гражданин, выступая в роли потребителя, должен приобретать товары (заказывать работы и услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- взаимоотношения сторон должны строиться на возмездной основе (по договору купли-продажи, подряда, оказания услуг).

Отсутствие хотя бы одного из перечисленных признаков приводит к невозможности использовать положения Закона РФ «О защите прав потребителей» при урегулировании споров, возникших между сторонами. Приведем примеры тех отношениях, к которым законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей, не применяется.

Сделка, заключенная между двумя гражданами. Гражданка Иванова приобрела автомобиль у гражданина Петрова. В последствие в автомобиле было выявлено множество существенных недостатков. Гражданка Иванова обратилась к Петрову с претензией, в которой, руководствуясь положениями Закона РФ «О защите прав потребителя» требовала вернуть оплаченные за автомобиль денежные средства, и предупреждала о том, что намерена обратиться в суд с иском о взыскании стоимости автомобиля, причиненного морального вред, неустойки и штрафа за не удовлетворение в добровольном порядке требований потребителя. Правомерны ли требования гражданки Ивановой? Нет, неправомерны, т.к. граждане вступили между собой в договорные отношения с целью удовлетворения личных нужд.

Законодательство о защите прав потребителей при разрешении подобных споров не применяется¹⁹.

Часто подобную ошибку совершают граждане, привлекая к ремонтным работам в квартире сотрудников управляющей организации. Слесарь (или два слесаря) меняют полотенцесушитель или батарею и получают от жильца деньги за работу. Обратите внимание – вы платите деньги лично физическому лицу – гражданину, но при этом не оформляете какие-либо отношения с организацией, в которой он работает. Но что делать, если что-то пойдет не так - не будет греть, протечет на несколько этажей вниз, причинив убытки соседям? Будет ли в этом случае управляющая компания нести ответственность за некачественную работу, выполненную слесарем? К сожалению, не будет, потому что вы фактически поручили, а потом и оплатили работу, выполненную не организацией, а гражданином. Поэтому законодательство о защите прав потребителей применить в этом случае невозможно. Причиненные убытки придется компенсировать самостоятельно, пытаясь одновременно в суде доказать вину слесаря и взыскать с него ущерб. Но сделать это будет затруднительно. Вывод: не ленитесь оформлять все официально, получая от организации документы, подтверждающие, какие работы были выполнены, и документы об их оплате.

Однако, возможность применения законодательства о защите прав потребителей к сделкам, заключенным между двумя физическими лицами (гражданами) существует. Верховный Суд РФ в Постановлении Пленума от 28 июня 2012 г. № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей”²⁰ отметил, что гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных статьей 23 ГК РФ, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. Верховный Суд РФ подчеркнул, что такие сделки

¹⁹ Мозолин В. Э. Гражданское право Учебник — М Проспект. 2014 — 816 с

²⁰ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" // Бюллетень Верховного Суда РФ, N 9, сентябрь, 2012

регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей». Не лишне заметить, что потребитель, пытаясь получить в этом случае защиту в суде, будет обязан предоставить суду доказательства того, что гражданин действительно систематически занимается предпринимательской деятельностью.

Сделка, совершенная между гражданином и организацией с целью удовлетворения потребностей организации

Гражданин П. по поручению и за счет средств организации «Н», приобрел в магазине принтер. В дальнейшем, принтер использовался в офисе компании. Спустя некоторое время принтер вышел из строя и организация «Н» направила магазину письменную претензию, в которой требовала замены неисправного товара со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей». Магазин в удовлетворении претензии отказал, мотивировав тем, что покупка принтера была осуществлена гражданином П. отнюдь не для личных бытовых целей, а для удовлетворения потребностей организации «Н». Районный суд, в который обратился покупатель, отказал в удовлетворении иска. Суд в своем решении отметил, что Законом РФ «О защите прав потребителей» регулируются только отношения, возникшие исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности²¹.

Гражданин Я. приобрел у официального дилера автомобиль - фургон Fiat Ducato, предназначенный для грузопассажирских перевозок. В течение гарантийного срока двигатель автомобиля вышел из строя. Дилер обвинил владельца в нарушении прав эксплуатации. Истец обратился в суд с иском о защите прав потребителя. В ходе рассмотрения иска, истец пояснил суду, что использует фургон для поездок на дачу, для перевозки грузов для личных целей. Но у суда возникли сомнения - как выяснилось не беспочвенные. Налоговые органы сообщили суду, что истец зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя в сфере грузовых перевозок. Получив доказательства того, что истец не является потребителем, т.к. использует

²¹ Толстой Ю. Б. Рассказова НД Гражданское право Учебник — М Проспект, 2014 — 926 с.

приобретенный автомобиль не для личных бытовых целей, в удовлетворении требований, заявленных истцом в иске, суд отказал.

Сделка, заключенная между двумя организациями

Фирма «С» заключила с фирмой «А» договор на выполнение работ по ремонту офиса. Работы были выполнены некачественно и фирма «С», руководствуясь законодательством о защите прав потребителей, направила фирме «А» досудебную претензию, которая была отклонена на вполне законных основаниях – применять положения упомянутого Закона к взаимоотношениям, сторонами которого являются две организации, нельзя.

Отношения сторон, основанные на безвозмездных гражданско-правовых договорах

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие из возмездных договоров, поэтому если между сторонами заключен безвозмездный гражданско-правовой договор, то данным законодательством они не регулируются. Примером таких отношений может служить договор безвозмездного хранения верхней одежды в гардеробе организации.

Однако часто бывает, что в договоре не указана его цена, хотя по своей сути договор является возмездным. Пленум Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 определил, что законодательство о защите прав потребителей на подобные отношения распространяется.

Отметим, что Верховный Суд РФ в Постановлении Пленума от 28 июня 2012 г. № 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” защитил права и законные интересы граждан, имеющих право на государственную социальную помощь и использующих в ходе ее реализации товары или услуги, получая их безвозмездно. Верховный Суд РФ указал, что граждане в подобных случаях вправе предъявлять требования к изготовителю (продавцу) этих товаров, исполнителю услуг, в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

Отношения граждан с некоммерческими организациями, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях

Некоммерческими организациями могут являться общественные объединения, жилищно-строительные, дачно-строительные кооперативы, товарищества и т.д. К спорам, связанным с членством граждан в таких организациях нельзя применить законодательство по защите потребителей. Но часто эти организации, в соответствии со своими уставами, оказывают гражданам (в том числе членам этих организаций) платные услуги. Например, граждане получают в обществах по защите прав потребителей платную юридическую помощь, товарищества собственников жилья обеспечивают оказание гражданам платных коммунальных услуг. Такие отношения регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей».

Отношения по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами.

Адвокатской деятельностью является квалифицированная юридическая помощь, оказываемая на профессиональной основе лицами, получившими статус адвоката. Помощь оказывается физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, а также для обеспечения доступа к правосудию. Адвокатская деятельность не является предпринимательской, поэтому Закон «О защите прав потребителей» к ней не применим.

Правила поведения адвоката при осуществлении адвокатской деятельности, основания и порядок привлечения адвоката к ответственности установлены Кодексом профессиональной этики адвоката²².

Но если, гражданин заключает гражданско-правовой договор на оказание юридической помощи (включая консультирование, подготовку документов правового характера и т.п.) не с адвокатом, а с организацией, то ограничений по применению законодательство по защите прав потребителей в этом случае не существует.

²² Толстой Ю. Б. Рассказова НД Гражданское право Учебник — М Проспект, 2014 — 926 с.

Таким образом, на сегодняшний день развития научной юридической мысли, правовые вопросы становления законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации являются весьма актуальными. Однако же к настоящему моменту, историко-правовой анализ отношений между продавцом и покупателем выявил проблему неуделения российским законодателем должного внимания данной проблематике. Все же, ситуация такова, что в последние годы, объем дел, рассматриваемых судами, о защите прав потребителей возрастает с геометрической прогрессией.

Хронологическими рамками становления и развития законодательства о защите прав потребителей в российском государстве является обширный и длительный период, берущий свое начало еще в 10 в. и заканчивающийся сегодняшним днем. В общем и целом, историю правового регулирования обозначенной проблемы в отечественном законодательстве условно можно разделить на несколько этапов.

Закон о правах потребителя представляет собой документ, регулирующий отношения, которые возникают между потребителем и изготовителем, исполнителем или продавцом.

Документ распространяется на приобретенные товары или оказанные услуги и гарантирует реализацию права потребителя на получение качественных продуктов, которые не нанесут вред здоровью и жизни клиента.

Согласно закону потребитель имеет право получить полную достоверную информацию о производителе или исполнителе, о самом товаре или услуге. В законе прописан механизм реализации этих прав.

Закон 18 о «Защите прав потребителей» состоит из четырех разделов, которые включают:

Общие положения.

Защиту потребительских прав при продаже товаров потребителю.

Защиту потребительских прав при оказании услуг или выполнении работ.

Государственную и общественную защиту прав потребителей.

2 Общая характеристика права покупателя на надлежащее качество при покупке товаров

2.1 Права покупателя при покупке товара ненадлежащего качества

В результате перехода Российской Федерации к рыночной экономике витрины магазинов наполнились разнообразным ассортиментом товаров, которые теперь любой покупатель, при возможности может приобрести. Но изобилие ассортимента и рыночная конкуренция продавцов привело к значительному риску потребителей столкнуться с такими проблемами, как ненадлежащее качество товара, недостатка товара на складе продавца, и многое другое. Знание потребителями своих прав и обязанностей поможет предостеречь или существенно уменьшить негативные последствия от похода по магазинам.

Как показывают результаты исследования обращений потребителей в общество защиты прав потребителей, около семидесяти процентов обращений соотечественников связано с нарушением в сфере розничной торговли²³.

Особенно остро стоит вопрос по поводу качества технически сложных товаров и обувью с одеждой. Зачастую выдвигаемые требования со стороны покупателей являются обоснованными.

Подавляющее большинство обращений граждан можно условно разделить на три большие группы: продажа товара ненадлежащего качества; нарушение сроков обязательств продавца перед покупателем и сокрытие продавцом информации о товаре.

При совершении покупки за потребителем закрепляется право на получение всей необходимой информации о выбранном товаре, способе обращения с ним, а в случае возникновения поломок информации о месте ремонта. Покупаемые товары должны быть надлежащего качества и

²³ Новиков С.В. Статистика обращений граждан в отдел по защите прав потребителей за 2012 г. Смоленские новости от 23 января 2013 г. N 2 стр. 13

безопасными в использовании. На изготовителя ложится обязанность обеспечения возможности устранения неполадок и технического обслуживания приобретенных товаров.

Этим обусловлена актуальность рассматриваемой темы курсовой работы, так как каждый день покупатели сталкиваются с покупкой разнообразного вида товаров: одежды, продуктов питания, обуви, косметики, транспортных средств, электроники, компьютерной техники, фото и видеотехники и других видов товаров. Исходя из преамбулы Закона о защите прав потребителей лица приобретающие товары в собственность являются потребителями, а кто изготавливает данные товары – изготовителями, а те, кто продает – продавцами. При конфликтной ситуации потребители могут обращаться к продавцу и (или) изготовителю, и зачастую для защиты своих прав не требуется обращение в суд.

Ответственность продавца за ненадлежащую продажу товара опираясь на общие положения гражданского кодекса, закона о защите прав потребителей, правила продажи и других нормативно-правовых актов.

Изученная библиография позволяет сделать вывод, что в настоящее время государство издает различные законодательные акты, указы и различного рода постановления, направленные на поддержание и развитие, а также регулирование деятельности в области качества потребительских товаров.

В соответствии с этим важнейшими задачами, стоящими перед нами вопросами в процессе выполнения работы, являются следующие: произвести научное обобщение, сравнительный анализ различных точек зрения; произвести правовой анализ и обобщение судебной практики, рассмотреть различные потребительские ситуации, позволяющие взглянуть на проблему с практической точки зрения; подвести итоги проделанной работы.

Основой рассмотрения обозначенных вопросов является положения диалектического метода, которые позволяют отразить тесную связь теории и практики, предмета подлежащего рассмотрению, различные правовые процессы развития и совершенствования потребительских отношений,

связанных с ответственностью продавца за продажу товара с нарушением качества в различной степени. При рассмотрении обозначенных вопросов в курсовой работе использованы общенаучные методы познания, такие как: метод сравнительного правоведения, нормативно-аналитический, обзор и сравнение научных точек зрения различных авторов и др.

Под товаром следует понимать конкретную вещь или группу вещей, определенную родовыми признаками (вес, количество, мерой и пр.), либо индивидуальными признаками, вещь (вещи) должна быть предназначена для продажи или иного введения в гражданский оборот²⁴.

В ситуациях, когда потребителем приобретен товар ненадлежащего качества и продавец в момент продажи не предупредил об этом добросовестного покупателя, законодательство Российской Федерации предоставляет потребителям широкий выбор правовых возможностей для исправления конфликтной ситуации в пользу добросовестного потребителя. Потребитель имеет право потребовать от продавца:

- а) соразмерного уменьшения розничной цены товара;
- б) устранения дефектов товара в разумный срок и без дополнительных материальных затрат со стороны покупателя, а если такие затраты были произведены потребителем, то удовлетворения право требования потребителя о полном их возмещении.

Если продавец, при реализации товара, допустил более значительное нарушение требований к надлежащему качеству товара, например, ООО «Торговый дом северный» продал покупателю культиватор без инструкции и со сломанным тросом сцепления, что повлияло на невозможность его дальнейшего использования, то Гражданский кодекс Российской Федерации предусматривает более жёсткие последствия по отношению к продавцу²⁵. Помимо основных правовых возможностей, для потребителей законодатель

²⁴ часть б, пункт 3 Пленум Верховного суда Российской Федерации Постановление от 28 июня 2012 г. N17 О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, N9, сентябрь 201

²⁵ http://pokupkivinternete.ru/pravovaya_pomosch_potrebityam/article/15

предусмотрел в правовом арсенале более расширенные меры воздействия на недобросовестных продавцов:

а) в одностороннем порядке расторгнуть договор купли-продажи, при этом у покупателя возникает право требования возврата стоимости приобретенного товара в полном объеме;

б) если потребитель заинтересован в приобретении конкретного товара, то у него есть право требования выдачи ему аналогичного товара, при этом качество аналогичного товара должно быть ниже обозначенного в договоре качества.

При этом, законодатель наделил потребителя правом требования полного возмещения материальных и других причинённых ему убытков, в результате реализации продавцом товара ненадлежащего качества, в установленные процессуальные сроки.

Приведённым правам потребителя соответствует обязанность продавца произвести законодательно закреплённые действия в течении гарантийного срока. На практике не редко встречаются ситуации, когда потребители злоупотребляют своими правами, поэтому обязанность изготовителя, исполнителя или продавца удовлетворить выдвигаемые требования потребителя не следует трактовать как безусловные. Несомненно, речь идёт, об обоснованных требованиях покупателя, отсутствии оснований для освобождения остальных лиц от ответственности. Следует отметить, что законодатель не ограничил в выборе реализации конкретного из приведённых способов защиты и восстановления прав покупателей на приобретение качественного товара, данные способы осуществляются потребителями добровольно.

Необходимо учитывать, что потребителю, исходя из определенных обстоятельств дела в расторжении договора купли-продажи товара, с последующем возвратом уплаченной за товар денежной суммой, может быть отказано, и это будет являться законным отказом со стороны продавца (на практике встречаются случаи когда, покупатель пользуясь приобретенным

товаром в течении продолжительного времени с момента фактического заключения договора розничной купли-продажи в товаре обнаруживает легкоустранимый недостаток, а купленный товар является дорогостоящим или технически сложным). Поскольку на основании положений Гражданского кодекса Российской Федерации, запрещается злоупотребление кем либо гражданскими правами.

Если между потребителем и продавцом возник спор о том, является ли товар дорогостоящим, то такие споры решаются в судебном порядке с учётом конкретных обстоятельств дела.

Рассмотрим пример из практики, в котором описан случай о предъявлении со стороны потребителя требования к продавцу являющимся злоупотреблением правом.

Пример: Потребитель Иванов Н.С. купил в розничном магазине ООО «КиН» ноутбук. В пятнадцатидневный период потребитель выявил незначительный недостаток, в виде отошедший крышки от Lan-кабеля. Иванов Н.С. обратился с письменным заявлением в адрес магазина с требованием заменить его ноутбук на ноутбук аналогичной марки.

Руководствуясь Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», покупатель, который обнаружил нарушение надлежащего качества в реализованном ему товаре, при этом в устной или письменной форме при реализации такого товара продавец не оговорил с будущим покупателем данные недостатки (по-другому говоря, скрыл недостатки), то покупатель сам выбирает какое ему требование предъявить к продавцу, исчерпывающий перечень требований представлен в статье посвященной правам потребителей в случае обнаружения недостатков, среди данных требований присутствует пункт о праве требования со стороны покупателя замены приобретенного товара на аналогичный товар этой же марки.

Товары, которые отнесены к технически сложным товарам данное требование покупателя удовлетворяется только в случае наличия существенных

недостатков в спорном товаре²⁶. В законодательных актах нет прямого определения существенного недостатка, но проанализировав нормы Гражданского кодекса Российской Федерации можно сделать вывод, что под термином существенный недостаток понимаются неустранимые недостатки в товаре, которые не могут быть устранены без незначительных расходов или затрат времени, со стороны покупателя, или данные недостатки выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения. На основании Перечня технически сложных товаров, приобретенный Ивановым Н.С. ноутбук относится к технически сложным товарам.

На основании выше изложенного, можно сделать вывод, что таким образом, в случае выявления Ивановым Н.С. в приобретенном ноутбуке в течении пятнадцати дней незначительного недостатка Иванов Н.С. не вправе предъявлять требование о его замене на ноутбук аналогичной марки.

Если бы у Иванова Н.С. был выявлен недостаток товара, то несмотря на значительное многообразие возможных действий, предоставляемых покупателю Законом о защите прав потребителей, обычно на практике при выявлении в течении гарантийного срока недостатка товара покупатель обращается к продавцу или в организацию осуществляющую специализированный ремонт, указанную в инструкции к технически сложном товаре, с требованием о проведении безвозмездного гарантийного ремонта. При такой ситуации договор на выполнение работ по гарантийному ремонту между покупателем и продавцом не заключается, так как право потребителя на гарантийный ремонт закреплено при приобретении товара.

В результате чего делаем вывод, что покупатель не всегда сможет предъявить требования, которые предусмотрены в нормативных актах, поскольку в некоторых случаях (каждый случай требует отдельного рассмотрения и правового анализа) это будет являться злоупотреблением гражданским законодательством. Только при приобретении технически

²⁶ А.Б. Борисов Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» Москва, Книжный мир 2011 стр. 124

сложных и дорогостоящих товаров, требования потребителей о их замене на аналогичный товар с соответствующем перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товара.

Каждый потребитель должен знать, что к технически сложным товарам, которые доступны подавляющему большинству соотечественников, Правительство Российской Федерации относит:

Различную бытовую технику и электронику для бытового использования, а также сантехнические электронные приборы (например, водонагреватели, обычно применяемые в дачных домах или городских строениях с слабой водонагревательной системой), помимо бытовой техники в списке присутствует Hi-Tech техника (фотоаппараты, видеокамеры игровые приставки, а также аксессуары к данной технике), в связи с научным прогрессом список пополнился такими вещами как: мониторы с цифровым блоком управления, различные лазерные устройства, поскольку у каждого потребителя разный уровень дохода то в список включены и более технически сложные вещи (вследствие чего они относятся к классу «дорогих вещей») к котором относят от небольших электронных устройств со спутниковой связью до легкомоторных вертолетов, самолетов²⁷.

Если в приобретённом товаре покупатель обнаружил недостатки, а на устранение найденных недостатков требуются специальные знания (которыми покупатель не обладает или обладает, но не желает применять) или значительные денежные траты (зачастую превосходящие саму стоимость товара или делающие приобретение товара в 1,5-2 раза дороже), у потребителя возникает право на получение аналогичного товара (в понятие аналогичный товар, законодатель вкладывает соответствие марки, модели, артикула и пр.) с обязательным перерасчетом цены (которая была уплачена лицу реализовавшему товар) либо полного расторжения заключённого ранее договора купли-продажи с правом требования ранее уплаченных денежных

²⁷ Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров" "Российская газета", N 257, 16.11.2011

средств. Данные требования потребитель вправе предъявлять к организации или уполномоченного на продажу индивидуального предпринимателя.

При рассмотрении практического примера связанного с предъявлением требований к продавцу от потребителя Иванова Н.С. была дана краткая характеристика «существенного недостатка товара», рассмотрим данный вопрос более подробно. Необходимо отметить, что законодатель не ввёл в правовой оборот понятие «товар ненадлежащего качества», приводя лишь только определения значения свойств товара как «недостаток» и «существенный недостаток». Так под «недостатком товара» понимается – непринадлежность товара предъявляемым требованиям, требования должны быть указаны в нормативном акте, условиями заключенного договора или потребитель имеет право поставить в известность (лучше это сделать в простой письменной форме) лицо реализующие товар, но сделать это нужно при заключении соглашения между потребителем и продавцом, либо образцу или описанию, при продаже товара по образцам.

Согласно преамбуле Закона «О защите прав потребителей» под существенным недостатком приобретенного потребителем товара, при возникновении которого у участников потребительского правоотношения возникают последствия описанные в статьях 18 и 29 Закона о защите прав потребителей, следует понимать:

а) неустранимый недостаток товара - недостаток приобретенного товара, который не может быть устранён для приведения товара в соответствие с обязательными требованиями (которые предусмотрены законодателем или заключённым соглашением между продавцом и потребителем), приводящий к невозможности или недопущению использованию данного товара в целях, для которых данный товар обычно используется, или в целях, о которых продавец был поставлен в известность при совершении реализации товара (заключения соглашения), либо образцом и (или) описанием при реализации товара по образцу и (или) по описанию (например, при продаже через каталоги или посредством Интернет технологий);

б) недостаток товара, который не может быть устранён без несоразмерных расходов, - другими словами, это такие расходы которые почти равны стоимости товара или превышают стоимость самого товара, или выгоды, которую мог получить потребитель от его использования. Если товар относится к технически сложным товарам несоразмерность расходов на устранение выявленных недостатков определяется судом, суд должен учесть особенности товара, его цену или другие свойства;

в) недостаток товара, который не может быть устранён без несоразмерной затраты времени, времени затрачивается сверх установленного соглашением времени на устранение данного недостатка, но при этом срок ограничен сорока пятью днями. Но на практике время редко предусматривают в договоре порядке, следовательно время должно браться превышающие минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного вида недостатка (обычно применяемым способом);

г) недостаток товара, выявленный неоднократно, если товар состоит из более двух деталей (составляющих) и различные недостатки выявляются более одного раза, каждый из которых в отдельности делает данный товар не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном между сторонами соглашением и приведёт к невозможности или недопустимости использования товара для целей, которых товар приобретался потребителем, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию (например, при продаже через каталоги или посредством Интернет технологий);

д) недостаток товара, который выявляется вновь после его предыдущих устранений.

Если товар отнесён к технически сложным, в качестве недостатка товара по пункту 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей следует понимать разнообразные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачено время, в результате которого у потребителя нет возможности

использовать товар более тридцати дней в течении каждого года гарантийного срока²⁸.

Таким образом, если товар имеет хотя бы один из вышеобозначенных признаков, то качество товара считают ненадлежащим.

На практике без вмешательства специалистов или проведения экспертизы затруднительно доказать несоответствие товара обязательным требованиям целевого назначения. Проведение экспертизы не требуется, если несоответствие очевидно, но трудности могут подстергать покупателя в части установления условий заключённого договора купли-продажи, или целей о которых покупатель до совершения покупки известил продавца. Наиболее распространённая в Российской торговле ситуация, когда условия договора купли-продажи оговариваются устно. Если дело будет рассматриваться в суде, то потребитель может доказать устные условия с помощью показаний свидетелей (не менее двух лиц), свидетели должны рассказать суду о каких именно условиях потребитель и продавец договорились²⁹.

На практике факт невозможности устранения недостатка, в приобретенном товаре, может быть установлен исключительно экспертным условием. Если ранее проводились ремонтные работы по устранению недостатка, то для зафиксирования повторного появления недостатка достаточно акта или квитанции об устранении этого недостатка ранее.

В правовых нормах нет возложенных на потребителя обязанностей в ремонтировании товара, но нередки случаи, когда требуется экспертное заключение о бесполезности последующих устранений недостатка, поскольку в будущем он проявиться снова. Как правило, это происходит в результате несовершенства всей технологического процесса изготовления или конструкции товара. Если продавцом при реализации товара не было оговорено ненадлежащие качество товара, то только в этом случае покупатель может

²⁸ пункт 13, 14 Пленум Верховного суда Российской Федерации Постановление от 28 июня 2012 г. N17 О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, N9, сентябрь 201

²⁹ .: Ю.В. Тимшуков Потребитель, защити свои права Ростов-на-Дону Феникс. 2007 стр.30-36

воспользоваться предусмотренными положениями Закона «О защите прав потребителей» правами. А если отдельно взятые недостатки были доведены до сведения покупателя, то это не является основанием, для не предъявления со стороны потребителя претензий по поводу других обнаруженных недостатков, которые продавец намерено скрыл или не знал о них³⁰.

Зачастую продавцы видя, что к ним обращается не подкованный с юридической точки зрения покупатель, отказывают в удовлетворении его требований, поскольку у того отсутствуют (как правило, потерянные или выброшенные) кассовые, товарные чеки или иные документы, которые удостоверяют факт и условия покупки. В данной ситуации закон встает на сторону потребителей и при отсутствии указанных документов даёт им право ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора купли-продажи. Если свидетельские показания отсутствуют, то доказать факт совершения покупки зачастую очень проблематично, в связи с этим необходимо выработать подавляющему большинству наших соотечественников «полезную привычку» в виде сохранения всех чеков. Необходимо отметить, что данный в Законе о защите прав потребителей перечень документов, которые необходимо предоставить потребителем при предъявлении требований носит открытый характер³¹.

На организацию или предпринимателя, ложиться обязательства в приемке товара ненадлежащего качества от потребителя, если необходимо для установления истиной причины поломки провести экспертизу, то осуществить её проведение. Если потребитель сочтёт нужным, то он может присутствовать при проведении экспертизы.

Если покупатель предъявляет различные требования по поводу ненадлежащего качества товара, а продавец идет на попятную, то обязанность в разрешении возникшего спора о причинах возникновения недостатков товара

³⁰ А.Е. Корягин И.Е. Соколова Права потребителей: инструкция по применению от Объединения потребителей России М.: ЗАО «Библиотечка РГ» 2013 Стр. 34-35

³¹ ст. 493 "Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Российская газета", N 220, 20.11.2002

возлагается на продавца (изготовителя, индивидуального предпринимателя) в виде проведения экспертизы качества товара за свой счёт. Если потребитель не удовлетворен результатами такой экспертизы, то он вправе оспорить ее результаты в судебном порядке.

Если в результатах экспертного исследования будет установлен факт возникновения недостатков товара вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель, индивидуальный предприниматель, импортёр), то на потребителя ложится обязанность возместить лицу в отношении которого была подана претензия, расходы на проведение данной экспертизы, а также документально подтвержденные расходы на хранение и транспортировку товара. В данном случае продавец (изготовитель, индивидуальный предприниматель, импортёр) могут злоупотребить своими правами и значительно завысить реальную стоимость понесенных издержек, но потребителю никто не запрещает обратиться в суд о несогласии с результатами проведенной экспертизы. Следует отметить, что Закон о защите прав потребителей регламентирует вопрос о предельном расстоянии при осуществлении доставки крупногабаритных товаров для ремонта, уценки, замены товар. Также при осуществлении доставки за счёт потребителя с последующим возмещением расходов, потребитель сам определяет наиболее удобный для себя способ доставки до места ремонта или замены, а также количество человек, сопровождающих товар. Для того чтобы покупатель не смог злоупотребить своими правами на продавца ложится обязанность возместить расходы в пределах разумного. Если возникнет конфликт, то его разрешает суд³².

Потребитель сумевший доказать, что спорные недостатки приобретенного товара возникли до продажи ему, или по иным причинам, возникшим до этого момента, например, завод изготовитель поставил продавцу бракованную вещь, в отношении товара, на который не установлен

³² ч. 3 п.4 Приказ Министерства Российской Федерации по Антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20 мая 1998 г. N 160 (в ред. от 11.03.99) "Российская газета", N 5-6, 14.01.1999

гарантийный срок, то у организации или предпринимателя возникают обязательства по ответу за недоставки спорного товара. В случае установления гарантийного срока службы, то лица реализовавшие данный товар несут правовую ответственность за недостатки товара, если не докажут, что данные недостатки стали иметь место после передачи товара потребителю или из-за нарушения правил хранения со стороны потребителя, применения или транспортировки товара, непреодолимой силы или действия третьих лиц.

Рассмотрим ситуацию как защищает законодатель покупателя от дополнительных трат при покупке крупногабаритных товаров: Петрова Н.Ю. приобрела в магазине ООО «Эльдо» стиральную машину с загрузкой на 110 килограмм, все документы оформлены надлежащим образом. Магазин осуществил доставку и установку стиральной машины. На седьмой день стиральная машина сломалась, продавец согласился заменить на стиральную машину аналогичной марки, но при условии доставки сломанной до места нахождения продавца. Петрова Н.Ю., будучи пенсионеркой, доставила стиральную машину за свой счёт, продавец её принял и передал новую стиральную машину и Петровой Н.Ю. снова пришлось доставлять товар за свой счёт.

Закон «О защите прав потребителей» регламентирует данную ситуацию следующим образом, если стиральная машина обладает весом превышающим пять килограмм (в данной ситуации речь идет именно о такой стиральной машине, так как её загрузка составляет 110килограмм), то стиральная машина может быть доставлена для последующего произведения замены на аналогичную стиральную машину, двумя способами:

1) экспедиция осуществляется Петровой Н.Ю., но в случае, когда ООО «Эльдо» отсутствует в месте нахождения Петровой Н.Ю. или неисполнения обязанности предусмотренной следующим пунктом,

2) экспедиция осуществляется силами и за счёт средств «Эльдо». Если петрова осуществляет доставку товара самостоятельно, то на ООО

«Эльдо» ложится обязанность в возмещении Петровой понесенных расходов связанных с доставкой стиральной машины.

Таким образом, Петровой Н.Ю. следует обратиться в к продавцу с письменным заявлением и возмещении ей стоимости доставки, с приложением копий договоров доставки и чеков.

Согласно положениям Закона «О защите прав потребителей» если после приобретения товара у потребителя появились сомнения в его качестве, а продавец не предупредил его, что товар не качественный, то потребитель вправе потребовать от изготовителя безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы по их исправлению, либо произвести возврат импортёру или изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата денежной суммы³³. Если покупатель в своих требованиях будет просить о возмещении денежной суммы за ремонт товара, то удовлетворить данное требование нужно в течении десяти дней с момента предъявления требования, данный срок определён в двадцать второй статье «Закона защите прав потребителей». Недостатки товара необходимо устранить в кратчайшие сроки, а если данный товар относится к перечню товаров длительного пользования, то в течении трёх дней лицо реализовавшее товар должно предоставить в пользование покупателя аналогичный товар. Течение гарантийного срока при этом останавливается.

В случае продажи потребителю товаров по договору комиссии, Закон «О защите прав потребителей» установил правовые особенности осуществления таких требований, для последующей реализации покупателям. Действие данных нормы распространяется на товары, реализованные другими продавцами при условии, что такие товары в свою очередь были приобретены ими по договору комиссии.

Но не всегда производитель может предоставить в пользование покупателя аналогичный товар, а если покупатель согласиться получить в свое

³³ п.3 ст. 18 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей" "Российская газета", N 8, 16.01.1996

пользование товар меньшей цены, то покупателю необходимо возратить разницу в цене. Если более дорогой, то наоборот. При том, цена товара определяется на день и время его замены. Произвести замену товара необходимо в пределах семи дней, а если для этого необходимо проверить его качество, то срок увеличивается до двадцати дней, срок начинает течь с момента предъявления требования о замене. Для создания положительной деловой репутации нередко продавец накладывает на себя гарантийные обязательства, если такое имеет место быть, то в период течения гарантийного срока все требования о ремонте или замене товара покупатель должен предъявлять в адрес магазина, а не изготовителю.

В своей научной работе Гусятникова Д.Е. и Резепов И.Ш. отмечают «При предъявлению претензии к организации или индивидуальному предпринимателю, необходимо обратить внимание, на то что такие лица должны быть действительно уполномочены изготовителем на принятие от потребителей претензий и принятия по ним решений. Если такие полномочия не были переданы, то обращаться к ним не имеет смысла»³⁴.

Изготовитель нередко создаёт в регионах Российской Федерации свои филиалы или представительства, но при этом, как правило они уполномочены только на увеличение объёма продаж. Предъявлять различные претензии будут не оправданным времяпровождением. Прежде чем потребителям обращаться в филиалы или представительства, необходимо уточнить, компетентны ли они рассматривать предъявляемые требования.

Нередко возникают случаи, когда индивидуальный предприниматель или организация потеряли свою правоспособность на осуществление деятельности, в силу различных причин, но чтобы товар не пропал они его реализуют, а при возникновении спорных ситуаций с продавцом ссылаются на отсутствие своего статуса. Поскольку данный случай является распространённым судебная

³⁴ Д.Е. Гусятникова, И. Ш. Резепов Все формы документов по защите прав потребителей Москва, Эксмо. 2009. стр. 17

практика выработала следующую рекомендацию, которую рассмотрим на примере:

У банка обслуживающего расчётный счёт индивидуального предпринимателя Лаврова И.С. распоряжением Банка России была отозвана лицензия на осуществление банковской деятельности, Лавров И. С. не дожидаясь начала выплат от Агентства Страхования Вкладов устроился на работу охранником, а свою деятельность как индивидуального предпринимателя прекратил. Оставшийся товар реализовывал на рынке после рабочего времени. Потребительница Иванова. Н.П. приобрела у Лаврова И.С. куртку, при этом Лавров И.С. не поставил её в известность о прекращении своей деятельности, но спустя три дня Иванова Н.П. решила вернуть куртку продавцу, по причине не понравившегося цвета. Лавров И.С. отказался вернуть уплаченные Ивановой Н.П. денежные суммы за купленную вещь ссылаясь на то, что он прекратил деятельность как индивидуальный предприниматель, а значит не уполномочен принимать её требования. А на возражения Ивановой Н.П. о том, что он не поставил её в известность о прекращении своей деятельности Лавров ответил, что: «Она его не спрашивала об этом». Иванова Н.П. обратилась в юридическую консультацию, какой ответ должен дать юрист?

Согласно рекомендации Верховного суда Российской Федерации физическое лицо, осуществляющий предпринимательскую деятельность без фактического создания юридического лица, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он является предпринимателем³⁵. Судам рекомендовано применять Закон «О защите прав потребителей»³⁶.

³⁵ См.: п. 4 ст. 23 "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 22.10.2014) "Российская газета", N 238-239, 08.12.1994

³⁶ п. 12 Пленум Верховного суда Российской Федерации Постановление от 28 июня 2012 г. N17 О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, N9, сентябрь 201

Помимо этого действия Лаврова И.С. подпадают под соответствующую статью «Обман потребителей» Кодекса об Административных Правонарушениях³⁷.

Подведем небольшой итог рассмотренного вопроса. Будущий владелец вещи, которую он покупает сам того не замечая вступает в возникающие между ним и продавцом гражданские правоотношения. Знание потребителями своих прав и обязанностей, предоставляют реальную возможность потребителям на приобретение товаров ожидаемого ими качества и безопасных для жизни покупателей, здоровья, имущества их родственников и окружающей нас среды обитания, своевременное получение достоверной информации о приобретаемых товарах и о том кто именно и как их изготовил, защиту на уровне государства их нарушенных интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

2.2 Сроки предъявления требований для выявления недостатков

Согласно Закону «О защите прав потребителей» покупатели обладают правом предъявления требований к лицам или организациям осуществляющим предпринимательскую деятельность реализовавшим товар, по поводу недостатков приобретенного товара, но только если недостатки обнаружались в период гарантийного срока или срока годности (п. 6 ст. 18).

Поскольку не на все товары устанавливается гарантийный срок, то потребитель обладает правом предъявления требований, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, и тут же законодатель ограничил разумный двумя годами со дня передачи товаров потребителю, но по воле сторон более длительные сроки могут быть установлены в договорной форме или самим законом в отношении отдельных товарных групп. Если день передачи товары от продавца в собственность потребителю установить

³⁷ Ст. 14.7 "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 08.03.2015) "Российская газета", N 256, 31.12.2001

невозможно, то данные сроки исчисляются со дня изготовления переданного товара.

Но реальность такова, что многие из покупателей приобретают сезонные товары вне сезон их использования, например, из-за наличия больших скидок со стороны продавца многие потребители приобретают летнюю обувь или одежду только в начале-середине осени. Поскольку подобные вещи дожидаются своего использования без малого почти девять месяцев, то законодатель для сезонных товаров предусмотрел исчисления сроков предъявления требований с момента наступления соответствующего сезона. Сроки наступления конкретных сезонов определяется на уровне субъектов Российской Федерации, при этом учитываются климатические условия места нахождения потребителей.

В своих научных трудах Демьянец М.В., Елин В.М., Жарова А.К.³⁸ отмечают следующее «в последние годы дистанционная торговля (торговля посредством использования вычислительных машин, Интернет технологий и пр.), продажа товара по образцам или по почте приобретают большую востребованность среди отечественных покупателей. Поскольку в указанных случаях момент заключения договора купли-продажи и реальное время передачи товара покупателю, зачастую не совпадают, то эти сроки начинают течь со дня доставки товара приобретателю. Действие гарантийного срока не начнётся пока продавец не выполнит все взятые на него обязательства перед покупателем, например, это может быть настройка, специальное подключение или сборка, законодатель предусмотрел данную норму поскольку покупатель фактически лишён возможности пользоваться товаром по назначению по независящим от него причинам. Но речь идет о выполнениях различных обязательств продавца, если договором определены конкретные сроки выполнения данных обязательств, в противном случае, данные сроки

³⁸ Демьянец М.В., Елин В.М., Жарова А.К. Предпринимательская деятельность в сети Интернет. - Монография. М.: ЮРКОМПАНИ, 2014. 440 с.

исчисляются со дня заключения между продавцом и потребителем договора купли-продажи»³⁹.

Срок годности товара определяется периодом, который начинается со дня изготовления товара, дата изготовления указана на самом товаре или упаковке, в течении которого товар может использоваться по назначению, или точной датой, до которой товар пригоден к использованию. При этом продолжительность срока годности товара должна соответствовать предъявляемым требованиям по безопасности товара для жизни, здоровья или имущества потребителя⁴⁰. Помимо гарантийного срока на весь товар в целом, срок может быть установлен на комплектующие изделия (например, автотранспортные запчасти) и составные части (например, на двигатель транспортного средства), данные гарантийные исчисляются в том же порядке, если иное не установлено договором (например, практически в каждом легковом транспортном средстве отечественного производства гарантийные срок аккумуляторной батареи больше гарантийного срока всего транспортного средства).

Следует учесть, что в независимости от того прошел ли гарантийный срок на основной товар, некоторые виды комплектующих изделий могут быть предметом предъявления требований к продавцу по поводу обнаруженных недостатков комплектующих изделий. Но только на комплектующие изделия у которых гарантийный срок по продолжительности, превышает гарантийный срок на основной товар, но при этом нужно помнить, что недостатки такого изделия должны быть обнаружены во время гарантийного срока на данное комплектующие изделие.

³⁹ Демьянец М.В., Елин В.М., Жарова А.К. Предпринимательская деятельность в сети Интернет: Монография "ЮРКОМПАНИ", 2014 стр. 35-46

⁴⁰ Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 N 720 (ред. от 10.05.2001) "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению" // "Российская газета", N 121, 25.06.1997

Если продавец, производитель или другие уполномоченные на то лица предусмотрели договором гарантийный срок меньшей продолжительности чем два года, а дефекты товара выявились уже после обусловленного договором срока, то потребитель вправе воспользоваться правом предъявления различных требований, заложенных в Законе «О защите прав потребителей», но в пределах двух лет со дня приобретения такого товара, помимо этого срока еще на потребителя ложится обязанность доказывания, что заявляемые недостатки товара проявились до момента реализации товара конечному потребителю или по причинам, не зависящим от продавца, другими словами возникшими до этого момента, например на заводе изготовители допустили брак (второе доказать потребителю сложнее)⁴¹.

Если потребитель обнаружил существенные недостатки товара, то у него возникает право предъявления обоснованного требования об устранении данных недостатков, без дополнительных расходов со стороны потребителя, если не докажет что такие недостатки возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента, потребитель предъявляет подобные требования к организации или предпринимателю осуществившие продажу товара с существенными недостатком. Подобные требования могут быть предъявлены, если недостатки товара обнаружены по истечению двух лет со дня передачи товара потребителю, в течении установленного на товар срока годности или в течении десяти лет со дня передачи товара покупателю, но только если не был установлен срок службы.

Продавец или иные уполномоченные лица должны удовлетворить данные требования в течении двадцати дней со дня его предъявления покупателем или если, обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, закон позволяет выбрать потребителю либо предъявление претензии с требованиями или вернуть товар с требованием о выплате уплаченной им денежной

⁴¹ ст. 18 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей" "Российская газета", N 8, 16.01.1996

суммы.

2.3 Устранение недостатков товара, его замена и расчёты с покупателем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

Соразмерное уменьшение покупной цены выражается в возмещении денежной суммы потребителю ввиду ненадлежащего качества товара. Соответственно возмещение в данном случае, может быть выражено несколькими способами:

потребителю может быть выплачена средняя рыночная стоимость устранения недостатков товара, которая определяется экспертами, либо сторонами путем исследования цен на выполнение ремонтных работ в местности, в которой проживает потребитель;

потребителю может быть выплачена сумма, соответствующая проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками;

потребителю может быть выплачена любая сумма, которую продавец и потребитель считают соответствующей компенсацией за недостатки товара по обоюдному согласию.

Данное требование потребитель имеет право предъявить продавцу или организации, выполняющей его функции на основании договора.

Право потребителя на безвозмездное устранение недостатков товара

Требование о безвозмездном устранении недостатков товара потребитель вправе предъявить продавцу либо изготовителю после их обнаружения.

На момент устранения недостатков гарантийный срок на товар продлевается на период в течение, которого товар не использовался потребителем. Данный период исчисляется с момента обращения потребителя с требованием об устранении недостатков по дате выдачи товара потребителю после их устранения. В том случае, если в товаре в процессе ремонта заменяется какая-либо деталь или составная часть, на которую установлен

отдельный гарантийный срок, то гарантийный срок на эту деталь или составную часть исчисляется заново, а гарантийный срок на товар в целом, как указано выше, продлевается.

Право потребителя на возмещение своих расходов на устранение недостатков товара

Требование о возмещении своих расходов на устранении недостатков товара будет обоснованным в случаях подтверждения следующих фактов, если:

в товаре действительно имелся недостаток (данный факт должен быть подтвержден свидетельскими показаниями, а также экспертным исследованием);

в связи с устранением этого недостатка возникли расходы (данный факт должен быть подтвержден документально, а именно чеками на приобретение запчастей и материалов, либо квитанциями на оплату ремонта в организации. Факт уплаты денег за ремонт частному лицу может быть подтвержден его свидетельскими показаниями).

Право потребителя на замену на товар аналогичной марки (модели, артикула)

В данном случае, самое главное, товар должен иметь те же потребительские свойства, что и товар, требующий замены, но, соответственно, быть качественным. Например, если это бытовая техника, то она должна быть того же класса, поколения, если это одежда, то она должна быть такого же размера, как и одежда приобретенная потребителем, а также изготовлена из однородного материала.

Так же при замене товара никакого перерасчета цен не производится, так как заменяемые товары являются одинаковыми.

Право потребителя на замену некачественного товара на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены

В данном случае при замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели) потребитель должен доплатить разницу в ценах в

случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен. Если же цена предоставленного взамен товара выше, то разница в ценах выплачивается потребителю.

Право потребителя на расторжение договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Так же нужно отметить, что в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров, для которых возможно предусмотрен особый порядок, при отказе от исполнения договора не требуется наличия существенного недостатка.

Таким образом, вышеуказанные требования, потребитель вправе предъявить по месту покупки товара, если иное не предусмотрено договором. Потребитель имеет право предъявить требования при условии, что они обнаружены в сроки, установленные Законом "О защите прав потребителей".

2.4 Порядок предъявления покупателем требований в отношении недостатков товара

Российские граждане зачастую при возникновении конфликтной ситуации руководствуются иными целями, например, месть продавцу или устроить скандал, нежели – возврат товара. Поскольку в торговом центре, магазине или на рынке всегда существует реальный риск приобрести дефектный товар или некачественную вещь. Если потребитель преследует цель – возврат товара, то только тогда «Закон о защите прав потребителей» и положения Гражданского кодекса Российской Федерации станут верными средствами её достижения⁴².

Поскольку за качество товара в магазине ответственность лежит на плечах продавца, то не стоит торопиться в заключении сделки, надеясь на порядочность коммерсантов. При заключении сделки, а именно данным

⁴² Перевезенцева А.И Все о защите прав потребителей М. Мартин, 2012 стр. 14

действием является договор купли-продажи, во первых необходимо не спешить покинуть пределы магазина без всех документальных подтверждений факта совершенной покупки, а именно: товарного или кассового чека, во вторых на бытовую технику или электронику – необходимо получить отметки в техническом паспорте, заключить договор купли-продажи.

При покупке товара ненадлежащего качества и в случае отказа продавца в добровольном удовлетворении требований покупателя, необходимо составить претензию, претензия должна быть в письменном виде и составлена в двух экземплярах, один из которых передаётся или уполномоченному специалисту в отделе по работе с клиентами, а на другом экземпляре они должны сделать поставить отметку о дате вручения, указать свою фамилию, имя, отчество, должность и поставить подпись.

На практике магазин старается не принимать претензии из рук потребителя, а зачастую и ввести в его заблуждения по поводу обоснованности его действий, путём психологического давления. Но и тут закон выступает на сторону потребителя давая возможность отправить претензию через курьерские службы или Федеральную службу почтой связи. Но даже в этом случае продавец старается избежать ответственности и нередки случаи, когда потребитель доведя дело до судебного разбирательства на свои требования о предоставлении со стороны ответчика узнаёт, что тот вместо заветного заявления получил несколько листов чистой бумаги. Для того чтобы подобные случаи не возникали следует подготовиться заранее и положить в конверт с претензией акт осмотра с не менее двумя свидетелями о содержимом отправления, письмо нужно отправлять заказным вариантом (многие продавцы не приходят за письмами на почту), с обязательным сохранением почтовой квитанции, так как и второго экземпляра претензии. При этом необходимо помнить, что возвращать товар, если он весит более пяти килограммов, не обязательно, продавец обязан самостоятельно и за свой счёт забрать и доставить его для проверки качества. Если продавец не нарушает условия при отправке своими силами товара обратно, то при его сдаче необходимо

составить акт приёмки-передачи в двух экземплярах, в актах подробно описывается обнаруженные дефекты и внешний вид товара (цвет, размеры и пр.).

Продавец должен произвести проверку качества полученного товара от покупателя и в его присутствии. Как уже упоминалось ранее, в случае возникновения несогласия потребитель имеет право потребовать проведения независимой экспертизы за счёт продавца. Если в процессе экспертного исследования выявленные недостатки окажутся непроизводственного характера и возникли в результате ненадлежащего использования, то потребитель обязан возместить понесенные расходы продавцом (доставка, хранение, проведение экспертизы). В этом случае сэкономить денежные средства потребителя помогает консультация эксперта.

Если потребитель не согласен с результатом экспертного исследования, то стоит воздержаться от поиска новых экспертов или обращения в другое учреждение, поскольку оспорить результаты первого экспертного исследования возможно лишь в судебном порядке.

Требования, вытекающими из ненадлежащего качества товаров, в частности, требование о безвозмездном устранении недостатков, о замене товара и так далее, предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним. В этой связи покупатель имеет право представлять другому лицу любые документы, подтверждающие факт совершения и условия покупки, к ним относят: товарный или кассовый чек, сервисную книжку, договор купли-продажи, гарантийный талон, свидетельство о регистрации, паспорт транспортного средства и (или) справку-счёт. С развитием Интернета всё больше покупок совершается дистанционным способом продажи, когда используются удалённые средства связи между сторонами (такие, как электронная почта, телефон и пр.), а расчёты потребитель производит посредством использования электронных или безналичных средств, в том числе с применением банковских карт (или) иных установленных законом средств

платежа, факт совершения такой покупки возможно подтвердить выпиской с банковского счёта об авторизации и о совершении транзакции где указывается получатель платежа, итоги дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами подтверждающими совершения перевода денежных средств за приобретаемый товар (например, распоряжение клиента)⁴³. Помимо указанных документов продавец или иная уполномоченная организация выполняющая функции продавца на основании договора с ним, имеет право потребовать от потребителя предъявления документа, подтверждающего его личность.

Но не предъявления документов удостоверяющих факт покупки не является основанием в удовлетворения требований, поскольку ранее уже акцентировалось внимание, что потребитель имеет право ссылаться на свидетельские показания и пр.⁴⁴ Стоит также отметить, что законодательство не требует, чтобы потребитель при предъявлении требований в связи с продажей товара ненадлежащего качества имел при себе упаковку товара, но на практике продавцы просят сохранять коробку в течении гарантийного срока.

Рассмотрим пример из судебной практики в котором, потребитель столкнулся не только с тем, что магазин который был проявил волеизъявление для добровольного исполнения требования покупателя, но и закрылся так и не успев выполнить взятые на себя обязательства, а также ошибку с решением суда о сроках удовлетворения требований.

Президиум одного из краевых судов установил следующее: В поданной кассационной жалобе, поступившей в краевой суд 1 февраля 2010 г., представитель Пупкин Василий Иванович. просит отменить ранее принятые по делу судебные постановления суда первой и кассационной инстанции. рассмотрев материалы судебного дела, обсудив доводы кассационной жалобы,

⁴³ часть 3, пункт 43 Пленум Верховного суда Российской Федерации Постановление от 28 июня 2012 г. N17 О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, N9, сентябрь 2001

⁴⁴ ст. 493 "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 22.10.2014) "Российская газета", N 238-239, 08.12.1994; п. 5 ст. 18 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей" "Российская газета", N 8, 16.01.1996.

Президиум краевого суда находит принятые по делу решение мирового судьи и определение суда апелляционной инстанции подлежащими отмене. При рассмотрении настоящего дела судами первой и апелляционной инстанций были допущены такого характера нарушения.

Как следует из материалов дела, 17 января 2010 г. между покупателем Пупкиным В.И. и продавцом общество с ограниченной ответственностью «Звездочка» (27 января 2010 г. произведена государственная регистрация изменения наименования на ООО "Сатурн") заключен договор розничной купли-продажи пальто - марки «Пуховичек», оплаченных Пупкиным В.И. в полном объеме. В период гарантийного срока выявлен дефект товара - не пришит надлежащим образом воротник, который при последующей носке палто оторвался. 21 января 2010 г. Пупкин В.И. предоставил ООО «Звездочка» купленное пальто для проведения проверки качества товара, о чем написал соответствующее заявление, в этот же день пальто было принято ООО «Звездочка» для проверки качества. Пупкиным В.И. продавцу в устной форме было предъявлено также требование о замене некачественного товара на аналогичный товар этой же модели и артикула. По истечении установленного срока на проведение проверки качества требования Пупкина В.И. о замене товара удовлетворены не были. После в телефонном режиме Пупкину В.И. представителем ООО «Звездочка» было сообщено, что не имеет возможности произвести замену товара в связи с отсутствием аналогичного товара, предложено получить уплаченную за пальто денежную сумму.

Далее представителем ООО «Звездочка» направлен ответ на претензию истца в котором указано о принятом решении признать проданное Пупкину В.И. пальто имеющей производственный брак, признало наличие долга перед Пупкиным В.И. за товар и предложило Пупкину В.И. получить денежные средства, уплаченные за товар. Но до настоящего времени данная сумма Пупкину В.И. не выплачена. Далее Пупкин В.И. обратился к мировому судье с исковым заявлением к ООО "Сатурн", на основании которого возбуждено настоящее дело. Отказывая в удовлетворении заявленных Пупкином В.И..

требований, мировой судья, с которым согласился суд апелляционной инстанции, исходил из пропуска истцом трехгодичного срока исковой давности, о применении которого было заявлено ООО "Сатурн", поскольку о нарушении права Пупкину В.И. стало известно с момента неудовлетворения ее требований о замене товара, то есть с 15 мая 2010 г., однако в суд последняя обратилась только 12 июля 2013 г.

Президиум краевого суда считает, что с выводами судебных инстанций нельзя согласиться. Статьей 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" предусмотрено, что в случае продажи товара ненадлежащего качества, потребитель вправе предъявить продавцу одно из требований, перечисленных в данной норме. Так, законом предусмотрены в качестве самостоятельных требований: требования о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); отказ от исполнения договора купли-продажи с возвратом покупателю уплаченной за товар суммы. Из материалов дела усматривается, что П. 24 апреля 2010 г. после обнаружения недостатков в приобретенном товаре обратилась с требованием о замене обуви ненадлежащего качества на товар этой же модели и артикула. Статьей 21 Закона о защите прав потребителей установлен семидневный срок для замены некачественного товара, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

При этом, если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. В установленный законом срок требования покупателя не были удовлетворены, в телефонном режиме 21 мая 2010 г. и 28 мая 2010 г. Пупкину В.И. сообщено, что требование о замене товара не может быть удовлетворено в связи с отсутствием аналогичного товара, покупателю предложено получить уплаченную за товар сумму. Между тем, системное толкование норм Закона о защите прав потребителей позволяет сделать вывод о том, что право выбора конкретного

способа защиты нарушенных прав в связи с продажей товара ненадлежащего качества предоставлено именно покупателю.

Согласно пояснениям представителя Пупкина В.И., впервые требование о возврате денег за товар, а также выплате неустойки в устной форме было предъявлено ООО «Звездочка» 28 июня 2010 г. 12 июля 2010 г. ООО «Звездочка» в адрес истца направлен ответ на претензию от 24 апреля 2014 г., в котором ООО «Звездочка» признало наличие долга и предложило получить денежные средства, уплаченные за товар. Согласно почтовому штемпелю на конверте на почтовое отделение по месту жительства Пупкина В.И. указанное письмо ответчика поступило 14 июля 2010 года. А поскольку течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и течение срока исковой давности прерывается предъявлением иска в установленном порядке, а также совершением обязанным лицом действий, свидетельствующих о признании долга. После перерыва течение срока исковой давности начинается заново; время, истекшее до перерыва, не засчитывается в новый срок. Выводы суда апелляционной инстанции о том, что ответ ответчика от 12 июля 2010 г. на претензию П. не является основанием для прерывания течения срока исковой давности противоречат положениям статьи 203 ГК РФ, пункта 20 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 12 ноября 2001 г. N 15 и Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 15 ноября 2001 г. N 18 "О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об исковой давности".

Таким образом, на момент обращения истца в суд с требованием о возврате уплаченной за товар денежной суммы (12 июля 2013 г.) срок исковой давности не истек, законных оснований для отказа в удовлетворении иска П. о взыскании денежных средств в связи с пропуском срока исковой давности не имелось. Нарушения норм материального и процессуального права, допущенные судами первой и апелляционной инстанции, Президиум Красноярского краевого суда признает существенными, поскольку они

повлияли на исход дела и без их устранения невозможны восстановление и защита нарушенных прав истца. В этой связи состоявшиеся судебные постановления об отказе в удовлетворении исковых требований Пупкина В.И. нельзя признать законными⁴⁵.

⁴⁵ Постановление Президиума Красноярского краевого суда от 23.09.2014 N 44Г-57/2014 // Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие»

3 Анализ и проблемы судебной практики по продаже товара ненадлежащего качества

3.1 Анализ судебной практики по продаже товара ненадлежащего качества

Суду необходимо иметь в виду, что право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона о защите прав потребителей, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю. По истечении этого срока отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона случаев: обнаружение существенного недостатка товара (п. 3 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ), нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара (ст. ст. 20, 21, 22 Закона), невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков⁴⁶.

Если потребитель предъявил требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то в соответствии со ст. 416 ГК РФ обязательство продавца (изготовителя, уполномоченной организации

⁴⁶ П. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей, ст. 503 ГК РФ требований. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), а также бремя принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере). Потребитель вправе обратиться в суд с заявлением об изменении способа исполнения решения, если указанные обстоятельства возникли после вынесения решения суда⁴⁷.

В денежных обязательствах, возникших из договоров, в частности предусматривающих обязанность должника произвести оплату товаров, работ или услуг либо уплатить полученные на условиях возврата денежные средства, на просроченную уплатой сумму подлежат начислению проценты на основании ст. 395 ГК РФ. Законом либо соглашением сторон может быть предусмотрена обязанность должника уплачивать неустойку (пени) при просрочке исполнения денежного обязательства. В подобных случаях суду следует исходить из того, что кредитор вправе предъявить требование о применении одной из этих мер, не доказывая факта и размера убытков, понесенных им при неисполнении денежного обязательства, если иное прямо не предусмотрено законом или договором.

При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или

⁴⁷ П. 40 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). При удовлетворении судом требований, заявленных общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) или органами местного самоуправления в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя, 50 процентов определенной судом суммы штрафа взыскивается в пользу указанных объединений или органов независимо от того, заявлялось ли ими такое требование.

При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Практика Московского городского суда. Суд удовлетворил требование покупателя о взыскании с продавца уплаченной за товар суммы, стоимости доставки товара, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа, поскольку по данным органолептической и судебной товароведческой экспертизы товар имеет явный (производственный) недостаток⁴⁸.

Поскольку приобретенный покупателем телевизор относится к технически сложным товарам, а имеющийся у него недостаток появляется вновь после устранения и является существенным, суд удовлетворил иск покупателя о взыскании неустойки за несвоевременный возврат денежных

⁴⁸ Кассационное определение Московского городского суда от 19.06.2014 № 4г/2-5860/14.

средств, компенсации морального вреда и штрафа за отказ удовлетворить требования истца в добровольном порядке⁴⁹.

За просрочку в возврате покупателю денежной суммы за товар суд взыскал с продавца товара неустойку на основании ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»⁵⁰.

Согласно заключению эксперта приобретенный покупателем мебельный гарнитур имеет производственные дефекты, дефекты монтажа и дефекты, образовавшиеся при монтаже в неподготовленном помещении, что является основанием для взыскания с продавца суммы предварительной оплаты товара, неустойки, убытков, компенсации морального вреда и штрафа⁵¹.

Судебная экспертиза показала, что недостатки в часах, которые покупатель намеревался вернуть продавцу как товар ненадлежащего качества, возникли после передачи товара покупателю вследствие нарушения им правил эксплуатации, поэтому оснований для удовлетворения требований покупателя о расторжении договора и взыскании с ответчика стоимости часов не имеется⁵².

В соответствии с заключением судебной товароведческой экспертизы приобретенная истцом у ответчика куртка имела производственные недостатки, которые не были оговорены продавцом при ее продаже, в связи с чем суд расторг договор купли-продажи куртки и взыскал с продавца уплаченную за товар сумму, сумму процентов по кредиту, взятому покупателем на приобретение товара, неустойку, штраф и компенсацию морального вреда⁵³.

Исковые требования.

Основные:

- о расторжении договора купли-продажи;
- о взыскании уплаченной за товар суммы (стоимости товара);
- о взыскании суммы предварительно оплаченного товара при условии возврата товара продавцу;

⁴⁹ Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14.

⁵⁰ Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4Г/8-9183.

⁵¹ Определение Московского городского суда от 11.08.2014 № 4Г/5-8624.

⁵² Апелляционное определение Московского городского суда от 24.04.2014 по делу № 33-13418.

⁵³ Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-4605.

- об обязанности заменить товар на товар надлежащего качества.

Дополнительные:

- об обязанности ответчика принять у истца товар ненадлежащего качества;
- о взыскании неустойки (пени) за просрочку исполнения требования истца о возврате денежных средств за товар;
- о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами в соответствии со ст. 395 ГК РФ;
- о взыскании убытков (в том числе процентов по кредиту на приобретение товара);
- о взыскании компенсации морального вреда;
- о взыскании судебных расходов;
- о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя/за нарушение прав потребителя).

Эта категория споров подразумевает ситуацию, когда потребитель приобрел у продавца товар ненадлежащего качества, то есть товар с недостатками (ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Если же товар не имеет недостатков, то есть потребитель приобрел у продавца товар надлежащего качества, однако тот не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, то защита прав потребителя осуществляется в ином порядке.

- Перед предъявлением иска в связи с приобретением товара ненадлежащего качества нужно определить, относится ли этот товар к технически сложным товарам, перечень которых утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924. К таким товарам суды, согласно указанному Перечню, относят телевизор⁵⁴, газoeлектрическую плиту⁵⁵,

⁵⁴ Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14), сотовый телефон (например, Определение Московского городского суда от 17.10.2014 № 4Г/2-7887/14, Апелляционное определение Московского городского суда от 10.12.2013 по делу № 11-40828/13

⁵⁵ Апелляционное определение Московского городского суда от 02.04.2014 по делу № 33-10473

ноутбук⁵⁶. В отношении технически сложных товаров действуют специальные правила. Если потребитель обнаружил в таком товаре недостатки, то он вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы или потребовать заменить товар на товар этой же (другой) марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. Сделать это можно в течение 15 дней со дня передачи товара потребителю, причем независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара (п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»). По истечении этого срока перечисленные требования подлежат удовлетворению только в одном из следующих случаев. Во-первых, при наличии в товаре существенного недостатка, то есть: неустранимого недостатка; недостатка, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или без несоразмерной затраты времени; недостатка, который выявляется неоднократно или проявляется вновь после его устранения (п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Во-вторых, при нарушении сроков устранения недостатков товара, установленных в ст. 20 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». В-третьих, если товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Если же товар ненадлежащего качества не является технически сложным и не упоминается в указанном Перечне, то потребитель вправе предъявить продавцу требования, перечисленные в п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в сроки, предусмотренные в ст. 19 этого Закона.

⁵⁶ Апелляционное определение Московского городского суда от 28.01.2014 по делу № 33-5603/14

В качестве ответчика по искам о защите прав потребителей при покупке товара ненадлежащего качества следует указывать продавца, у которого этот товар был приобретен, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя (п. 2 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Если покупатель намерен потребовать заменить приобретенный товар на такой же товар аналогичной марки (модели, артикула), или безвозмездно устранить недостатки товара, или возместить расходы на исправление недостатков товара покупателем (третьим лицом), или вернуть товар и получить уплаченную за него сумму, то это требование можно также предъявить к изготовителю товара или импортеру (п. 3 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

При предъявлении иска к изготовителю товара не имеет правового значения, был ли продан товар продавцом, уполномоченным изготовителем на продажу его товаров (продавцом, который реализовывал товар на основании договора, заключенного с изготовителем) или неуполномоченным (продавцом, не заключавшим такого договора)⁵⁷.

Большинство исков предъявляются к организациям-продавцам⁵⁸, часть - к индивидуальным предпринимателям⁵⁹, некоторые - к изготовителю или импортеру товара⁶⁰.

Потребителю, который приобрел товар ненадлежащего качества, при обращении к продавцу и в суд следует представить товарный, кассовый чек или другие документы, подтверждающие оплату товара (например, эксплуатационную документацию, в которой сделана отметка об оплате).

Для товаров, на которые установлены гарантийные сроки, нужно дополнительно представить технический паспорт или документ, заменяющий

⁵⁷ разд. VIII Приказа МАП России от 20.05.1998 № 160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»

⁵⁸ Кассационные определения Московского городского суда от 01.07.2014 N 4г/2-6524/14, от 19.06.2014 N 4г/2-5860/14, Определения Московского городского суда от 23.06.2014 N 4г/6-4641, от 21.05.2014 N 4г/1-4889, от 15.09.2014 N 4г/8-9183

⁵⁹ Определение Московского городского суда от 11.08.2014 № 4г/5-8624, Кассационное определение Московского городского суда от 04.08.2014 № 4г/2-7957/14

⁶⁰ Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4г/2-5344/14

его (разд. VIII Приказа МАП России от 20.05.1998 № 160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если у покупателя нет кассового, товарного чека или другого документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, то продавец все равно не вправе отказать покупателю в удовлетворении его требований (п. 5 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). В этом случае покупатель вправе ссылаться на свидетельские показания (п. 40 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Следует знать, что возврат продавцом в добровольном порядке суммы, уплаченной за товар, не препятствует обращению покупателя в суд с другими исковыми требованиями, вытекающими из факта приобретения им товара ненадлежащего качества. Так, если потребитель предъявил продавцу претензию о расторжении договора купли-продажи товара ненадлежащего качества, об отказе от товара и о возврате уплаченной за товар суммы, а продавец вернул деньги с просрочкой (ст. 22 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»), то потребитель может обратиться в суд с иском о взыскании с продавца неустойки за несвоевременный возврат денег (п. 1 ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). В этом случае, помимо требования о взыскании неустойки, можно заявить также требования о компенсации морального вреда, возмещении убытков и взыскании штрафа за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя.

В практике имеются прецеденты, когда суды удовлетворяют подобные иски⁶¹. Если продавец в ответ на претензию покупателя перечислил ему денежные средства, уплаченные за товар ненадлежащего качества, но отказался удовлетворить другие требования покупателя (например, о возмещении расходов по оплате юридических услуг и компенсации морального вреда), то

⁶¹ Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4г/2-5344/14, Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4г/8-9183

покупатель может обратиться с такими требованиями в суд. В судебной практике также имеются положительные решения по таким спорам, когда суд взыскивает с продавца не только стоимость товара ненадлежащего качества, но и компенсацию морального вреда, штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя и судебные расходы⁶².

Необходимо иметь в виду, что, если истец избрал в качестве способа защиты своих прав предъявление продавцу требования о ремонте товара ненадлежащего качества в период гарантийного срока и продавец выполнил работы по ремонту без замечаний со стороны истца, в результате чего недостатки товара были устранены, истец не вправе требовать от ответчика замены товара на новый. Суды считают такое требование неправомерным, поскольку истец уже реализовал свое право, предусмотренное ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»⁶³. Кроме того, до подачи иска к продавцу истец вправе по своему выбору изменить способ защиты прав, заменив первоначальное требование к продавцу об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы на требование незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.

По мнению судов, это не противоречит положениям ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Однако в такой ситуации, если продавец отремонтировал товар и устранил его недостатки, покупатель уже не вправе требовать от продавца в судебном порядке вернуть деньги за товар⁶⁴.

Если покупатель оплатил не только товар, но и его доставку, то в исковом заявлении помимо прочих требований к продавцу можно указать требование взыскать с него стоимость доставки товара (например, Определение Московского городского суда от 23.06.2014 № 4Г/6-4641). В практике имеются прецеденты, когда суды удовлетворяют такое требование истца (например, Кассационное определение Московского городского суда от 19.06.2014 № 4Г/2-

⁶² Кассационное определение Московского городского суда от 01.07.2014 № 4Г/2-6524/14

⁶³ Определение Московского городского суда от 15.08.2014 № 4Г/7-8603/14

⁶⁴ Апелляционное определение Московского городского суда от 18.12.2013 № 11-41749

5860/14, Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16470). Кроме того, возможно взыскать с продавца стоимость сборки товара (например, Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16470) и расходы по подключению товара (например, газозлектрической плиты - Апелляционное определение Московского городского суда от 02.04.2014 по делу № 33-10473).

Нужно помнить, что суд откажет в удовлетворении иска покупателя, основанного на ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если покупатель не сможет доказать наличие в товаре недостатков (например, Определения Московского городского суда от 17.10.2014 N 4Г/2-7887/14, от 08.09.2014 N 4Г/1-8895, от 18.06.2014 N 4Г/4-5839, Апелляционное определение Московского городского суда от 16.01.2014 по делу № 33-933). Кроме того, в иске покупателя будет отказано, если суд установит, что недостатки возникли по вине покупателя (например, Определение Московского городского суда от 17.10.2014 № 4Г/3-7274/14), в частности вследствие нарушения им правил эксплуатации товара (например, Апелляционное определение Московского городского суда от 24.04.2014 по делу № 33-13418).

Так, в конкретном деле покупатель, который приобрел у продавца строительные материалы для отделки фасада дома, ссылаясь на появление по окончании работ по окраске дома белых пятен на стенах на фоне желтой фасадной краски и требовал взыскать с продавца неустойку, убытки и компенсацию морального вреда. Суд на основании заключения судебной строительно-технической экспертизы установил, что дефекты на окрасочной поверхности фасада дома истца в виде белых пятен являются следствием нарушения технологии проведения окрасочных работ, а не следствием нанесения некачественной водно-дисперсионной краски, произведенной ответчиком, и отказал в удовлетворении иска (Определение Московского городского суда от 27.06.2014 № 4Г/6-6646/2014). В другом споре суд на основании данных экспертизы мехового изделия установил, что

производственные дефекты в нем отсутствуют, а выявленный истцом дефект меха является эксплуатационным и связан с систематическим ношением истцом сумки на левом плече, что приводит к истиранию меха. На этом основании суд отказал истцу в удовлетворении иска о взыскании с продавца стоимости изделия, неустойки, расходов на оплату услуг юриста и компенсации морального вреда⁶⁵.

В ситуации, когда продавец уклоняется от возврата денежных средств, уплаченных за товар, с него можно взыскать неустойку за просрочку исполнения требования истца о возврате денег (ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») или проценты за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ). При этом в судебной практике сложилось мнение, что за одно и то же нарушение нельзя одновременно взыскать с ответчика и неустойку, и проценты за пользование денежными средствами, поскольку это влечет применение к ответчику двойной меры ответственности и противоречит принципам действующего гражданского законодательства (например, Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16470).

В судебной практике имеются примеры дел, когда суды взыскивают в пользу покупателя неустойку (пени) по ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а не проценты за пользование чужими денежными средствами по ст. 395 ГК РФ⁶⁶.

Более того, в судебной практике встречаются случаи, когда вместе с взысканием суммы, уплаченной за товар ненадлежащего качества, также удается взыскать с продавца сумму процентов по кредиту, взятому для приобретения данного товара⁶⁷. Поэтому в том случае, если товар приобретался покупателем с привлечением кредитных средств, целесообразно потребовать от продавца в том числе возмещения суммы процентов по кредиту.

⁶⁵ Апелляционное определение Московского городского суда от 14.05.2014 по делу № 33-19480/2014

⁶⁶ Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4г/8-9183, Апелляционные определения от 26.05.2014 по делу N 33-16470, от 28.01.2014 по делу N 33-5603/14, от 10.12.2013 по делу N 11-40828/13

⁶⁷ Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-4605

Следует знать, что потребители и другие истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины (п. 3 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

3.2 Проблемы защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества

К сожалению, в последнее время довольно часто возникают ситуации, когда потребители сталкиваются с приобретением товаров ненадлежащего качества. Это означает, что покупатель после совершения покупки выясняет, что не может использовать ее по назначению, и вынужден обращаться в магазин, чтобы вернуть себе потраченные деньги. Возврат товара ненадлежащего качества Товаром низкого, ненадлежащего качества может выступать абсолютно любой продукт недовольственной группы.

Например, бытовая техника, мебель, игрушки, предметы интерьера, косметика и парфюмерия, одежда и обувь и т. д. Существуют товары, которые называют технически сложными; к ним относят автотранспорт, мотоциклы, яхты и катера, снегоходы, мотоблоки и трактора, холодильники и стиральные машины, компьютерную технику. В отношении этих предметов сроки, в течение которых обнаруживаются недостатки, и человек вправе претендовать на возврат денег, значительно больше. Любой покупатель после приобретения вещи и выявления, скажем, брака имеет право вернуться в магазин с претензиями и потребовать возврата или обмена товара.

Под этим понятием обычно подразумевают несоответствие продукта заявленному описанию или дефект, препятствующий использованию вещи по назначению. Недостатки, присущие товару, могут быть существенными – это в том случае, когда их устранение требует несоизмеримых затрат или длительного времени, либо когда они проявляются неоднократно или возникают время от времени снова. В качестве примера можно привести

блендер, который выполняет только две функции вместо пяти, о чем заявлено производителем. Неважно, что прибор все же работает – все равно он считается товаром ненадлежащего качества и может быть возвращен. Главное, потребуется доказать, что его дефекты – это производственный брак либо результат неосторожности продавца или транспортировщика, но не вина покупателя. Если, к примеру, блендер сломался после покупки из-за неправильного обращения с ним или падения, тогда он не будет подлежать возврату.

Стоит иметь в виду, что любой продавец в случае возвращения товара в магазин назначит экспертизу – независимую оценку специальными экспертами, которые могут определить, вследствие чего произошла поломка. Если признается производственный дефект, т. е. брак, то расходы несет продавец, а покупатель имеет полное право требовать возмещения ущерба. Возврат товара ненадлежащего качества проводится в течение 10 дней. А если экспертиза дает ответ в пользу продавца – расходы несет покупатель.

Например, экспертами может быть признано, что поломка изделия произошла по вине покупателя – тогда товар не будет подлежать возврату, независимо от того, можно его использовать или нет. Результат всегда можно оспорить в суде. Или же покупатель вправе сам обратиться в любой экспертный отдел и предоставить продавцу свои результаты.

Закон, защищающий права потребителей является основным государственным правовым актом, который регулирует отношения продавца и покупателя. Он был официально принят 7 февраля 1992 года, в него постоянно вносятся поправки, помогающие уточнить обстоятельства споров между сторонами. Последние поправки были внесены в июле 2011 года. Согласно существующему закону, который так и называется: «О защите прав потребителя», каждый гражданин имеет право на качество, безопасность, информацию и возврат потраченной суммы. На практике это значит, что если продукт/вещь не соответствует заявленному качеству или не отвечает нормам безопасности, он признается товаром ненадлежащего качества и может быть

возвращен в магазин или любую иную точку продажи. То же самое касается и права на информацию – если продавец или производитель умалчивает о недостатках или дефектах изделия, закон встает на сторону потребителя.

При обнаружении несоответствия товара после его покупки потребитель может предъявить продавцу претензии.

Можно потребовать, чтобы он заменил купленное изделие аналогичной вещью той же марки (или другой подходящей). Можно произвести перерасчет стоимости – в соответствии с теми дефектами, которые имеет товар. Разницу возмещает продавец/производитель. Кроме того, потребитель может требовать проведения ремонта за счет продавца или в том случае, если он уже потратил некоторую сумму на ремонт, – возмещения его расходов. И, конечно, покупатель вправе потребовать, чтобы ему просто вернули деньги, потраченные на покупку.

При обращении в магазин покупатель должен письменно описать свои требования – составляется претензия на возврат товара ненадлежащего качества. Этот письменный документ должен быть в двух экземплярах – один предназначается продавцу, второй остается у потребителя. В претензии важно указать, кому она предъявляется (название организации и имя руководителя магазина) и от кого исходит (все данные покупателя). В тексте надо как можно точнее описать суть дела: когда приобретен товар, каковы его недостатки, что именно не работает или представляет опасность - все нужно подробно рассказать.

Лучше сразу ссылаться на действующий закон с указанием конкретных статей. В тексте надо обязательно четко обозначить свои требования – ремонт изделия, возврат денег и т. д. Необходимо выбрать что-то одно, всего сразу требовать нельзя, это незаконно. В конце ставится подпись покупателя, дата обращения в магазин и перечень документов, прилагаемых к претензии: гарантийный талон, кассовый чек, инструкция с описанием и т. д. Даже если документы не сохранились, потребитель все равно имеет право на возврат – отказ продавца вернуть деньги из-за отсутствия чека незаконен. Если принять

претензию не соглашаются, то на документе должно быть написано, что в магазине вам отказали – тогда с письменным отказом можно обращаться в суд.

В случае отказа производителя или продавца произвести возврат товара ненадлежащего качества покупатель вправе обратиться в суд. Причем в любой, на свое усмотрение. Конечно, это займет намного больше времени и потребует усилий, но зато в 90% случаев все затраты оправданы: продавец не только возместит искивые издержки, но и оплатит моральный ущерб. Бывают случаи, когда только последняя сумма намного превышает понесенные ранее покупателем расходы. Условия, при которых закон на стороне потребителя. Существует ряд условий, при которых доказать свою правоту будет очень легко. К таковым относятся явные дефекты изделия – при их наличии возврат товара ненадлежащего качества в течение 14 дней является неоспоримым правом любого покупателя.

При наличии существенных недостатков, доказанных экспертизой, можно вернуть деньги и по истечении указанного срока. Порча товара произошла по вине продавца или производителя, что доказано проведенной экспертизой; покупатель обратился в магазин, оформил претензию и имеет документы, удостоверяющие его личность и доказывающие приобретение изделия именно в этом магазине – во всех этих случаях возврат товара должен осуществиться благополучно и без споров. Само собой, крупные сети и магазины решают проблемы по возврату быстрее и результативнее, так как они берегут свою репутацию. Отдельные мелкие продавцы могут пытаться как-то выкрутиться, спорят, но и в этом случае свои потребительские права можно отстоять.

Так, например, к сожалению, российская система защиты прав потребителей не столь этична, как в развитых странах. Особенно это актуально, если дело касается технически сложных и дорогостоящих товаров, таких как автомобиль. Возврат автомобиля ненадлежащего качества на сегодняшний день, к сожалению, - это проблема, с которой ежегодно приходится сталкиваться огромному числу автолюбителей. И самое горькое заключается в том, что при покупке авто заранее нельзя полностью застраховаться от

возникновения возможных дефектов, мешающих комфортной эксплуатации транспортного средства.

Согласно действующему законодательству, возврат автомобиля ненадлежащего качества возможен лишь в том случае, если требования к качеству товара существенно нарушены. Задача адвоката заключается в сборе доказательств, подтверждающих наличие серьезных дефектов авто, которые препятствуют его нормальной эксплуатации. Далее адвокат занимается юридическим сопровождением процесса в суде, отстаивая интересы своего клиента. Результатом всех предпринятых действий должен служить непосредственно сам возврат автомобиля ненадлежащего качества и получение клиентом денежной или товарной компенсации.

Коснемся проблемы возврата автомобиля продавцу, т.е. автосалону, более подробно.

При разрешении любого спора о праве прежде всего необходимо выяснить в какой сфере гражданских правоотношений лежит сложившаяся ситуация и какой закон подлежит применению.

Здесь следует заметить, что в случае, если покупателем является физическое лицо приобретшее или намеревающееся приобрести автомобиль для личных, семейных нужд, не связанных с коммерческой деятельностью, то в таком случае отношения продавца и покупателя регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Если автотранспортное средство приобретено юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, то отношения регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ).

Прежде всего рассмотрим ситуацию, когда автомобиль приобретен для личных нужд, и его эксплуатация не связана с коммерческой деятельностью.

Итак, новая машина, недавно купленная в автосалоне, вышла из строя. Или говоря языком юридическим - в технически сложном товаре (автомобиле) проявился недостаток. Первое что должен сделать автовладелец - это выбрать правильный способ защиты своих прав. В соответствии с вышеуказанным

законом, покупатель (потребитель) при обнаружении в технически сложном товаре (автомобиле) 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.

Проанализируем первый случай, указанный в Законе, когда неисправность проявилась в течение 15 дней с момента передачи автомобиля покупателю. На первый взгляд ситуация видится несложной, т.к. Закон не указывает на то, что для возникновения права покупателя на возврат денег или замену авто, возникший недостаток должен быть существенным. Однако не стоит надеяться на то, что в случае, если в автомобиле закрипела дверь, автосалон встретит Вас с объятиями и поспешит предложить новый авто. Конечно, нет.

Обратимся к преамбуле Закона за разъяснением о том, что является недостатком товара.

Под недостатком товара Закон понимает 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.

Толкование вышеприведенного определения недостатка товара позволяет прийти к выводу, что применительно к автомобилю под недостатком должен пониматься такой дефект, который препятствует безопасной эксплуатации автомобиля или автомобиль не годен для целей, для которых он приобретался или целей, для которых автомобили данной категории/модификации обычно используются.

Приведем пример. Автолюбитель приобрел автомобиль с семью посадочными местами, два из которых дополнительные (откидные). Выбор автолюбителя был определен многочисленной семьей, необходимостью перевозки малолетних детей и остальных домочадцев. Однако в течение пятнадцати дней после передачи продавцом автомобиля покупателю выяснилось, что дополнительные сиденья не откидываются. Очевидно, что автомобиль не пригоден для целей ради которых он приобретался, поскольку существенным условием, предъявляемым покупателем к новому автомобилю было именно наличие семи посадочных мест. В случае отказа продавца в удовлетворении заявленных покупателем требований, покупателю в суде необходимо будет доказать наличие в автомобиле такого недостатка, который делает приобретение данного автомобиля бессмысленным, т.е. отсутствие в автомобиле таких потребительских свойств, которые предопределили выбор покупателя при его покупке. При этом покупателю, решившему отстоять свои права в суде, необходимо знать, что сбор и оценка доказательств в суде осуществляется по строгим правилам гражданского процессуального права и не каждое представленное доказательство будет принято судом.

Второй пример. В купленном автомобиле, по мнению покупателя, повышенная вибрация водительского кресла. Специалисты продавца уверяют покупателя в обратном и говорят, что все в норме. Как быть в такой ситуации? Безусловно, не один суд не примет в качестве весомого аргумента уверение покупателя о том, что ему, якобы, не комфортно. Необходимо знать

следующее. Все что связано с эксплуатацией автомобильной и любой другой техники регламентировано различными нормами и правилами. Самые распространенные из них собраны в ГОСТ и ОСТ. Также для оценки критерия воздействия внешних факторов, например вибрации, на человека могут использоваться СанПиН (санитарные правила и нормы). Таким образом, в рассматриваемой ситуации ключевым критерием оценки недостатка автомобиля будет являться негативное влияние вибрации (либо отсутствие таковой) на человека. Справиться с поставленной задачей под силу только эксперту. Однако без грамотного юридического сопровождения в рассматриваемых ситуациях не обойтись. Только опытный юрист сможет поставить перед экспертом юридически правильные вопросы, ответы на которые будут положены в доказательственную базу для предстоящего судебного процесса.

Напомним, что мы рассмотрели ряд ситуаций, когда недостаток в автомобиле обнаружен в пятнадцатидневный срок с момента передачи продавцом автомобиля покупателю.

Теперь рассмотрим ряд примеров, в случае если недостаток возник или обнаружен по истечении указанного срока.

По истечении пятнадцатидневного срока с момента передачи авто покупателю требования подлежат удовлетворению в следующих случаях:

- 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.

По существенным недостатком закон понимает неустранимый недостаток, недостаток, который не может быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после его устранения, и другие подобные недостатки.

Следует заметить, что на данный момент в правоприменительной практике не существует устоявшихся методов оценки неустранимого недостатка (поскольку практически любой дефект можно устранить), также как нет единообразного подхода к оценке несоразмерных расходов или затрат времени. В судах общей юрисдикции данный критерий оценки существенного недостатка исходит из значения более 70% покупной стоимости товара. Таким образом, применительно к автомобилю стоимостью 1 миллион рублей существенным будет признан недостаток, стоимость устранения которого более 700 тыс. руб. Очевидно, что такие недостатки возникают крайне редко⁶⁸. При доказывании существенности недостатка в судебном процессе юристу, представляющему интересы покупателя, необходимо сослаться на совокупность обстоятельств в силу которых спорный автомобиль утрачивает для покупателя интерес, как предмет договора купли-продажи. Не все однозначно и с оценкой существенности недостатка исходя из критерия неоднократности. Во-первых неоднократность выхода из строя того или иного узла или агрегата должна быть подтверждена документально, во-вторых за эти недостатки должен отвечать продавец. Кроме того, сложность доказывания заключается в том, что юридический и технический критерий оценки существенности недостатка различны. Суды при вынесении решений руководствуются заключениями экспертов, которые в свою очередь опираются на методические указания по проведению технических экспертиз. Например, согласно методическим указаниям по проведению комплексных автотехнических экспертиз, существенным может быть признан недостаток в случае, если в автомобиле на момент проведения экспертизы неисправны одновременно не менее трех узлов, каждый из которых в отдельности делает автомобиль не пригодным для целей ради которых он приобретался.

Таким образом, потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и

⁶⁸ Существенные недостатки в автомобиле: особенности законодательства и судебной практики о защите прав потребителей (Борисов И. А.) ("Право и экономика", 2008, N 12)

потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона о защите прав потребителей, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю. По истечении этого срока отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона случаев.

В денежных обязательствах, возникших из договоров, в частности предусматривающих обязанность должника произвести оплату товаров, работ или услуг либо уплатить полученные на условиях возврата денежные средства, на просроченную уплатой сумму подлежат начислению проценты на основании ст. 395 ГК РФ.

К сожалению, в последнее время довольно часто возникают ситуации, когда потребители сталкиваются с приобретением товаров ненадлежащего качества. Это означает, что покупатель после совершения покупки выясняет, что не может использовать ее по назначению, и вынужден обращаться в магазин, чтобы вернуть себе потраченные деньги. Возврат товара ненадлежащего качества Товаром низкого, ненадлежащего качества может выступать абсолютно любой продукт непродовольственной группы.

Российская система защиты прав потребителей не столь этична, как в развитых странах. Особенно это актуально, если дело касается технически сложных и дорогостоящих товаров, таких как автомобиль. Возврат автомобиля ненадлежащего качества на сегодняшний день, к сожалению, - это проблема, с которой ежегодно приходится сталкиваться огромному числу автолюбителей. И самое горькое заключается в том, что при покупке авто заранее нельзя полностью застраховаться от возникновения возможных дефектов, мешающих комфортной эксплуатации транспортного средства.

Ключевым моментом в доказывании существенности недостатка автомобиля является сбор необходимых доказательств, подбор высококвалифицированного эксперта, постановка перед экспертом на разрешение вопросов, которым в последствии будет дана оценка судом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В законе нет прямого определения понятия «ненадлежащее качество», даются лишь формулировки таких понятий, как «недостаток» и «существенный недостаток». Недостаток – это «несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых потребитель поставил в известность продавца при заключении договора, либо образцу или описанию, при продаже товаров по образцам».

Из этого следует что, качество товара следует считать ненадлежащим, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков. Недостаток считается существенным, если он неустраним либо не может быть устранен без несоизмеримых затрат времени, а также если он выявляется неоднократно либо проявляется вновь после устранения, или другие подобные недостатки.

Пункт 1 статьи 18 закона "О защите прав потребителей" дает потребителю, которому продан товар ненадлежащего качества, право по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- 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. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В случае приобретения товара ненадлежащего качества вы вправе предъявить любое из вышеперечисленных требований и не обязаны

мотивировать свой выбор. Также Вы имеете право на полное возмещение убытков, которые стали следствием недостатков товара.

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.

Потребитель может воспользоваться правами, предусмотренными ст. 18 Закона, только в том случае, если ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом при покупке, и если даже отдельные недостатки были оговорены, это не лишает покупателя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных недостатков, не оговоренных при покупке.

После обнаружения недостатков в приобретенном товаре в период гарантийного срока следует обратиться к продавцу или изготовителю с одним из вышеперечисленных требований. Однако продавец несет перед вами ответственность только в том случае, если недостатки возникли по его вине, в других случаях потребуется проверка качества товара, в которой вы имеете право участвовать.

Если же в ходе проверки качества товара возникает спор о причинах возникновения недостатков, должна быть проведена независимая экспертиза. Экспертиза проводится за счет продавца или изготовителя. И если экспертиза

показала, что в возникновении недостатков товара виновны вы, вы должны оплатить проведенную экспертизу. Также вы вправе оспорить решение экспертизы в судебном порядке.

В случае, если экспертиза показала, что вы не виновны в возникновении недостатков товара, продавец или изготовитель обязан в срок выполнить ваши требования, в противном случае, он обязан выплачивать неустойку за каждый день просрочки, в размере 1% стоимости товара. Если товар ненадлежащего качества, возврат которого производится достаточно долго, принадлежит к продуктам длительного пользования, вы вправе потребовать предоставить аналогичный товар для бесплатного пользования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // Собрании законодательства РФ. - 2014. - N 31. - Ст. 4398.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 31.01.2016) // Российская газета, N 238-239, 08.12.1994.
3. Гражданский кодекс РСФСР (утв. ВС РСФСР 11.06.1964) (ред. От 24.12.1992) // Свод законов РСФСР, т. 2, с. 7. (утратил силу)
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей" // Российская газета, N 8, 16.01.1996.
5. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) // Парламентская газета, N 64, 10-16.12.2010.
6. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 30.12.2015) "О лицензировании отдельных видов деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016) // Парламентская газета, N 23, 13-19.05.2011.
7. Закон РФ от 10.06.1993 N 5151-1 (ред. от 10.01.2003) "О сертификации продукции и услуг" // Ведомости СНД и ВС РФ", 01.07.1993, N 26, ст. 966. (утратил силу)
8. Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 28.11.2015, с изм. от 30.12.2015) "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.02.2016) // Ведомости СНД и ВС РФ, 14.01.1993, N 2, ст. 56.
9. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 2015. N 27. Ст. 3953
10. Закон СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей» // Известия. - 1989. - 12 фев. (утратил силу)

11. Постановление Правительства РФ от 26.08.1995 N 837 "О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей"
12. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом" // Собрание законодательства РФ, 08.10.2007, N 41, ст. 4894.
13. Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 N 720 (ред. от 10.05.2001) "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению" // "Российская газета", N 121, 25.06.1997 (утратил силу)
14. Указ Президента РФ от 09.03.2004 N 314 (ред. от 12.05.2016) "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" // Собрание законодательства РФ, N 11, 15.03.2004, ст. 945
15. Приказ Минздравсоцразвития России от 28.02.2011 N 158н (ред. от 25.03.2016) "Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования" (Зарегистрировано в Минюсте России 03.03.2011 N 19998) // Российская газета, N 47, 05.03.2011
16. Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 28.11.2003 N 75 "Обзор практики рассмотрения споров, связанных с исполнением договоров страхования" // Вестник ВАС РФ. 2004. N 1.

Специальная литература

1. Агарков М.М. Обязательство по советскому гражданскому праву. М., 1940.
2. Алексеев, С.С. Проблемы теории права: Курс лекций: В 2 т. / С.С. Алексеев.-Т. 1. Свердловск, 1972.

3. Алексеев С. А, Гонгало Б.Я, Мурзин Д.П., Прохоренко В.Е., Степанов С.Э., Упоров Д.К. Гражданское право в вопросах и ответах Учебное пособие — М.: Проспект Институт частного права. 2014 — 350 с.
4. Амосов С.С. Актуальные проблемы механизма гражданско-правовой ответственности юридических лиц: Дис. ... к.ю.н. М., 2001.
5. Анисимов А. К., Рыженков А. У., Маркин С. Р. Гражданское право России. Общая часть Учебник — М: Юрайт, 2014 —512 с.
6. Бартошек М. Римское право. Понятие. Термины. Определения. М., 1996.
7. Белов В. Г. Гражданское право. Особенная часть. Относительные гражданско- правовые формы. Учебник. — М: Юрайт. 2013 — 1088 с.
8. Беспалов Ю. Б., Якушев П. Э. Гражданское право в схемах Учебное пособие — М.: Проспект 2014 —280 с
9. Бычков А. Г. Смешанный договор в гражданском праве Учебное пособие — М.: Инфотропик Медиа 2013 — 148 с
10. Воронцов Г. К. Гражданское право Краткий курс. За три дня до экзамена Учебное пособие — М Феникс. 2014 — 192 с.
11. Гражданское право: Учебник: В 4 т. Часть первая: Т. 1. Дерюгина Т.В., Белова О.А., Белоножкин А.Ю., Гончарова А.В., Иваненко А.В., Кагальницкова Н.В., Квициния Н.В., Маликов Е.Ю., Мережкина М.С., Саврасова В.А., отв. ред. Т.В. Дерюгина, Е.Ю. Маликов Зерцало-М. 2015 г. - 400 с.
12. Демьянец М.В., Елин В.М., Жарова А.К. Предпринимательская деятельность в сети Интернет. - Монография. М.: ЮРКОМПАНИ, 2014. 440 с.
13. Журавлева Ю.В. К вопросу о соотношении категорий "регресс" и "возмещение убытков" // Нотариус. 2007. N 1.
14. Зенин И. М. Гражданское право. Учебник — М Юрайт. 2014 —814 с
15. Ивакин В. А. Гражданское право Особенная часть. Краткий курс лекций. Учебное пособие — М.. Юрайт. 2014 — 240 с.
16. Интересы покупателя и заказчика - под охраной закона / Иванов Ю.А., Скарёдов Г.И. - М.: Юрид. лит., 1984. - 144 с.

17. Кабалкин, А. Ю. Услуги населению – правовое обеспечение / А. Ю. Кабалкин, Л. И. Брачева. – М.: Сов. Россия, 1988. – 213 с.
18. Ключевский О.В. Русский рубль XVI-XVIII вв. и его отношение к нынешнему / Ключевский О.В. Сочинения. Т.7. м., 1959.
19. Комментарий к Конституции Российской Федерации (постатейный) (2-е издание, пересмотренное) (под ред. В.Д. Зорькина) ("Норма", "Инфра-М", 2011)
20. Комментарий к Конституции Российской Федерации (постатейный) (Бархатова Е.Ю.) ("Проспект", 2010)
21. Комментарий к Конституции Российской Федерации К63 (по состоянию на 15 июля 2014 г.) [Текст] / под ред. проф. С. А. Комарова. — 2-е изд., испр. и доп. — СПб. : Издательство Юридического института (Санкт-Петербург), 2014. — 538 с.
22. Комментарий к Конституции Российской Федерации (постатейный) (Садовникова Г.Д.) ("Юрайт", 2014)
23. Михайленко Е. Э. Гражданское право Общая часть Краткий курс лекций Учебник. — М : Юрайт. 2013 — 224 с.
24. Мозолин В. Э. Гражданское право Учебник — М Проспект. 2014 — 816 с
25. Основы гражданского права: учебник. Курбанов Р.А., Эриашвили Н.Д., Аникеева Т.М., Рыжих И.В., Горелик А.П., Долгов С.Г., Макарчук С.О., Гук В.А., Батрова В.А., Каменева З.В., под ред. Н.Д. Эриашвили, Р.А. Курбанова. ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право 2015 г. - 455 с.
26. Потапова А. А. Гражданское процессуальное право Учебник — М Проспект, 2014. — 112 с
27. Степанов С. С. Гражданское право Учебник — М.: Институт частного права. Проспект. 2014 — 712 с
28. Суханов Е.А. Понятие и виды обязательств // Гражданское право: Учеб.: В. 4 т. Т. 3: Обязательственное право / Отв. ред. Е.А. Суханов. — М., 2008.
29. Суханов Е.Т. Российское гражданское право Общая часть Вещное право Наследственное право Интеллектуальные права Личные неимущественные права Учебник. — М Статут. 2013 — 960 с

30. Толстой Ю. Б. Рассказова НД Гражданское право Учебник — М Проспект, 2014 — 926 с.
31. Черничкина Г. П. Гражданское право. Учебник — М РИОР, Инфра-М 2013. — 448 с.
32. Шершеневич, Г.Ф. Учебник русского гражданского права (по изданию 1907 г.) / Г.Ф. Шешеневич. М.: фирма «СПАРК». 1995.
33. Юдельсон К. С. Основные проблемы права регресса в советском гражданском праве // Ученые труды ВИЮН. М.: Юрид. изд-во МЮ СССР, 1947. Вып. 9.
34. Юкша Я. Д. Гражданское право Учебное пособие — М РИОР Инфра-М, 2014 — 240 с.

Материалы юридической практики

35. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" // Бюллетень Верховного Суда РФ, N 9, сентябрь, 2012
36. Апелляционное определение Московского городского суда от 24.04.2014 по делу № 33-13418.
37. Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-4605.
38. Апелляционное определение Московского городского суда от 02.04.2014 по делу № 33-10473
39. Апелляционное определение Московского городского суда от 28.01.2014 по делу № 33-5603/14
40. Апелляционное определение Московского городского суда от 10.12.2013 по делу № 11-40828/13
41. Апелляционное определение Московского городского суда от 18.12.2013 № 11-41749
42. Апелляционное определение Московского городского суда от 14.05.2014 по делу № 33-19480/2014

43. Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-4605
44. Кассационное определение Московского городского суда от 19.06.2014 № 4Г/2-5860/14.
45. Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14.
46. Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14
47. Кассационные определения Московского городского суда от 01.07.2014 N 4Г/2-6524/14, от 19.06.2014 N 4Г/2-5860/14, Определения Московского городского суда от 23.06.2014 N 4Г/6-4641, от 21.05.2014 N 4Г/1-4889, от 15.09.2014 N 4Г/8-9183
48. Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14
49. Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14, Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4Г/8-9183
50. Кассационное определение Московского городского суда от 01.07.2014 № 4Г/2-6524/14
51. Определение Московского городского суда от 17.10.2014 № 4Г/2-7887/14
52. Определение Московского городского суда от 11.08.2014 № 4Г/5-8624, Кассационное определение Московского городского суда от 04.08.2014 № 4Г/2-7957/14
53. Определение Московского городского суда от 15.08.2014 № 4Г/7-8603/14
54. Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4Г/8-9183, Апелляционные определения от 26.05.2014 по делу N 33-16470, от 28.01.2014 по делу N 33-5603/14, от 10.12.2013 по делу N 11-40828/13
55. Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4Г/8-9183.
56. Определение Московского городского суда от 11.08.2014 № 4Г/5-8624.

Приложение А

Для принятия решения в пользу истца необходимо доказать обстоятельства

Обстоятельства, подлежащие доказыванию	Доказательства, которыми можно подтвердить эти обстоятельства	Примеры из судебной практики
<p>В товаре, который не является технически сложным, имеется недостаток или недостатки, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дефекты и повреждения, царапины, трещины, щели, перекос конструкции; - производственные недостатки (дефекты); - неверный цвет товара, который значительно отличается от цвета выбранного покупателем образца товара (например, паркетная доска); - неверный размер товара (для товаров, которые изготавливаются по согласованным размерам, например, кухонная мебель); - товар имеет запах, не характерный для материалов, указанных в справке для производства данного товара (например, матрац); - товар имеет 	<p>Фотографии, сделанные потребителем, подтверждающие наличие в товаре дефектов и повреждений</p> <p>Отметка (запись) в товарной накладной о наличии в товаре недостатков</p> <p>Отметка (запись) в товарной накладной о неприятии покупателем товара в связи с несоответствием его цвета образцу товара, выбранному покупателем</p> <p>Акт рекламации, составленный ответчиком после сборки товара и обнаружения в нем недостатков</p> <p>Акт осмотра товара, имеющего недостатки, составленный организацией, которая не является продавцом товара</p> <p>Заключение сервисного центра по ремонту товара</p> <p>Заключение эксперта, согласно которому товар имеет недостатки (например, производственные дефекты, дефекты</p>	<p>Кассационное определение Московского городского суда от 04.08.2014 № 4Г/2-7957/14</p> <p>Кассационное определение Московского городского суда от 01.07.2014 № 4Г/2-6524/14</p> <p>Кассационное определение Московского городского суда от 19.06.2014 № 4Г/2-5860/14</p> <p>Определение Московского городского суда от 11.08.2014 № 4Г/5-8624</p> <p>Определение Московского городского суда от 23.06.2014 № 4Г/6-4641</p> <p>Определение Московского городского суда от 18.06.2014 № 4Г/4-5839</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16563\14</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16470</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-4605</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-46</p>

<p>другую страну-изготовителя и другую стоимость, чем та, которую заявлял продавец</p>	<p>монтажа) Заключение органолептической экспертизы товара, проведенной по заявлению истца Заключение судебной товароведческой экспертизы, подтверждающей наличие в товаре недостатка, в том числе явного или производственного Заключение эксперта центра судебных экспертиз приборов времени и ювелирных изделий</p>	
<p>В товаре, который является технически сложным, имеется незначительный недостаток (в случае выявления такого недостатка и обращения к ответчику в течение 15 дней со дня передачи товара покупателю)</p>	<p>Наряд-заказ, подтверждающий обращение покупателя в сервисную службу, где был зафиксирован факт неисправности, имеющейся в товаре, и произведен гарантийный ремонт</p>	<p>Апелляционное определение Московского городского суда от 02.04.2014 по делу № 33-10473 Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4г/8-9183</p>
<p>В товаре, который является технически сложным, имеется существенный недостаток (в случае выявления такого недостатка и обращения к ответчику по истечении 15 дней со дня передачи товара покупателю)</p>	<p>Акт о неисправности товара, выданный покупателю продавцом, о наличии в товаре существенного недостатка Справка (заказ-наряд) сервисного центра, который проводил гарантийный ремонт товара, о выявленной неустранимой неисправности товара Акт выполненных работ сервисного центра (гарантийной мастерской), который выявил в товаре</p>	<p>Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4г/2-5344/14 Определение Московского городского суда от 15.08.2014 № 4г/7-8603/14 Определение Московского городского суда от 21.05.2014 № 4г/1-4889 Апелляционное определение Московского городского суда от 28.01.2014 по делу № 33-5603/14 Апелляционное определение Московского городского суда от 10.12.2013 по делу № 11-40828/13</p>

	<p>существенный недостаток и осуществил гарантийный ремонт товара</p> <p>Отказ ответчика от проведения экспертизы товара, в котором обнаружены недостатки</p> <p>Заключение судебной технической экспертизы</p>	
<p>Истец: - направлял ответчику требование, заявление или претензию о возврате товара и уплаченных за него денежных средств, о замене товара или</p> <p>- предъявлял к ответчику другие требования, связанные с обнаружением недостатков в товаре</p>	<p>Заявление/претензия о возврате товара/об отказе от товара</p> <p>Заявление/претензия о расторжении договора купли-продажи товара и возврате денежных средств, уплаченных за товар, а также расходов по его доставке/установке</p> <p>Заявление/претензия/требование о замене товара на аналогичный товар надлежащего качества</p> <p>Заявление/претензия с требованием о безвозмездном устранении недостатков товара/осуществлении ремонта товара</p> <p>Заявка по поводу неисправности товара</p> <p>Заявка на ремонт товара</p> <p>Заявление/претензия с требованием о выплате неустойки за нарушение сроков возврата уплаченных за товар денежных средств/устранения недостатков товара</p> <p>Заявление/претензия/требование о проведении экспертизы качества товара в связи с обнаружением в нем</p>	<p>Кассационное определение Московского городского суда от 04.08.2014 № 4Г/2-7957/14</p> <p>Кассационное определение Московского городского суда от 01.07.2014 № 4Г/2-6524/14</p> <p>Кассационное определение Московского городского суда от 19.06.2014 № 4Г/2-5860/14</p> <p>Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14</p> <p>Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4Г/8-9183</p> <p>Определение Московского городского суда от 15.08.2014 № 4Г/7-8603/14</p> <p>Определение Московского городского суда от 11.08.2014 № 4Г/5-8624</p> <p>Определение Московского городского суда от 23.06.2014 № 4Г/6-4641</p> <p>Определение Московского городского суда от 18.06.2014 № 4Г/4-5839</p> <p>Определение Московского городского суда от 21.05.2014 № 4Г/1-4889</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16563\14</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16470</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 02.04.2014 по делу № 33-10473</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-4605</p> <p>Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу №</p>

	<p>недостатков Заявление/претензия о компенсации морального вреда/возмещении расходов по оплате юридических услуг</p>	<p>33-46 Апелляционное определение Московского городского суда от 28.01.2014 по делу № 33-5603/14 Апелляционное определение Московского городского суда от 10.12.2013 по делу № 11-40828/13</p>
<p>Ответчик не выполнил: - требование истца о возврате товара и уплаченных за него денежных средств, о замене товара или - другое требование, связанное с обнаружением недостатков в товаре</p>	<p>Ответ продавца, содержащий отказ в возврате уплаченных за товар денежных средств/в замене товара на аналогичный товар надлежащего качества Ответ ответчика о невозможности заменить товар, поскольку он снят с производства, с предложением вернуть истцу денежные средства, осуществить реставрацию товара и предоставить дополнительную скидку Оставление ответчиком без ответа заявления/претензии истца: - о расторжении договора купли-продажи; - о возврате денежных средств, уплаченных за товар; - о безвозмездном устранении недостатков товара/о ремонте товара; - о выплате неустойки за нарушение сроков возврата уплаченных за товар денежных средств/за несвоевременное устранение недостатков товара; - о проведении экспертизы качества товара;</p>	<p>Определение Московского городского суда от 18.06.2014 № 4г/4-5839 Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16563\14 Апелляционное определение Московского городского суда от 26.05.2014 по делу № 33-16470 Определение Московского городского суда от 21.05.2014 № 4г/1-4889 Апелляционное определение Московского городского суда от 02.04.2014 по делу № 33-10473 Апелляционное определение Московского городского суда от 28.02.2014 по делу № 33-46 Апелляционное определение Московского городского суда от 10.12.2013 по делу № 11-40828/13</p>

	- о компенсации морального вреда/о возмещении расходов по оплате юридических услуг	
Ответчик нарушил срок возврата уплаченной за товар денежной суммы, деньги не были возвращены истцу в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования	Выписка с банковского счета истца	Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 № 4Г/2-5344/14 Определение Московского городского суда от 15.09.2014 № 4Г/8-9183