

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

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра «Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.03.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Гражданско-правовой

(направленность (профиль) / специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему: «Защита прав потребителя при продаже товара ненадлежащего  
качества»

Студент

Т.В. Солновицкая

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Кандидат юридических наук О.С. Лапшина

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

Тольятти 2022

## Аннотация

Актуальность темы заключается в большом количестве нарушений прав потребителей со стороны продавцов при продаже различных товаров.

Объектом исследования являются особенности правового регулирования защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества.

Предметом данного исследования выступают – общественные отношения, возникающие в результате продажи потребителю товаров ненадлежащего качества.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение и анализ способов правового регулирования защиты прав потребителей, при продаже товара ненадлежащего качества.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- исследовать Российское законодательство в сфере защиты прав потребителей;
- раскрыть значение основных понятий, функций и специфики защиты прав потребителей;
- рассмотреть права потребителей, как объект правовой защиты;
- определить степень ответственности продавца за невыполнение требований потребителя;
- проанализировать особенности досудебного и искового регулирования защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества;
- выявить особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества.

Структуру работы составляют введение, три главы, включающие в себя параграфы, заключение и список используемых источников и используемой литературы.

Объем работы: 74 страницы.

## Оглавление

Введение.....	5
Глава 1 Защита прав потребителей в Российской Федерации .....	7
1.1 Российское законодательство о защите прав потребителей.....	7
1.2 Понятие и функции защиты прав потребителей.....	14
1.3 Понятие и специфика гражданско-правовых способов защиты прав потребителей.....	19
Глава 2 Защита прав потребителей в сфере розничной торговли...	26
2.1 Право потребителей на надлежащее качество товара.....	26
2.2 Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков...	30
2.1 Право потребителей на надлежащее качество товара.....	26
2.2 Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков...	32
2.3 Сроки и порядок предъявления требований потребителем продавцу в отношении недостатков товара .....	40
2.4 Ответственность продавца за невыполнение требований потребителя.....	45
Глава 3 Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества .....	49
3.1 Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества.....	49
3.2 Исковое производство в сфере защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества .....	54
3.3 Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества.....	63
Заключение .....	67
Список используемой литературы и используемых источников.....	71

## Введение

Актуальность темы заключается в большом количестве нарушений прав потребителей со стороны продавцов при продаже различных товаров.

С каждым годом стремительно растет и развивается потребительский рынок. Появляется множество различных товаров, которые кроме эстетических свойств, должны обладать надежностью, эргономичностью, экологичностью и безопасностью. Все перечисленные свойства являются составляющими качества товара, на которое при совершении выбора при покупке обращает внимание потребитель. Но очень часто, в гонке за потребительским спросом производитель не ставит в приоритет качество производимой продукции, вследствие чего и возникают правовые разногласия между продавцом этого товара и потребителем.

В средствах массовой информации все чаще появляются новости о недобросовестных продавцах (изготовителях, исполнителях), о некачественных товарах, о новых способах мошенничества в отношении потребителей и так далее. Несмотря на информационную освещенность, в современных условиях правовая грамотность потребителя остается на низком уровне.

Одним из важнейших прав потребителя при приобретении товара является право на получение товара надлежащего качества. Особенно актуальным вопрос защиты указанного права становится в связи с развитием дистанционной продажей товаров, внедрением информационных технологий в сферу продажи товаров, а также появлением таких специальных субъектов как агрегатор информации о товарах [4].

Потребитель, вступая гражданско-правовые отношения с продавцом, является наименее защищенным субъектом этих отношений, вследствие своей юридической неграмотности. На защиту законных прав и интересов потребителя встает государство, закрепляя права потребителя, а так же

устанавливая ответственность продавца (исполнителя, изготовителя) за нарушение этих прав в соответствующих нормативно-правовых актах.

Все граждане Российской Федерации являются потребителями товаров. Зачастую качество товаров не соответствует тому, которое было заявлено продавцом или изготовителем и возникает вопрос о правах потребителя и их защите. Поэтому, в настоящее время, изучение защиты прав потребителей очень важно, так как потребители являются наименее защищенными субъектами гражданско-правовых отношений, относительно индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Одним из источников социальных гарантий для потребителя является Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя», в котором закреплено место потребителя в экономической системе рыночных отношений. Так согласно преамбуле Закона РФ: «О защите прав потребителя»: «потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [19].

Кроме этого, на защите прав и интересов граждан стоят все отрасли российского законодательства:

- конституционное,
- гражданское,
- административное,
- уголовное право [33].

Объектом исследования являются особенности правового регулирования защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества.

Предметом данного исследования выступают – общественные отношения, возникающие в результате продажи потребителю товаров ненадлежащего качества.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение и анализ способов правового регулирования защиты прав потребителей, при продаже товара ненадлежащего качества.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- исследовать Российское законодательство в сфере защиты прав потребителей;
- раскрыть значение основных понятий, функций и специфики защиты прав потребителей;
- рассмотреть права потребителей, как объект правовой защиты;
- определить степень ответственности продавца за невыполнение требований потребителя;
- проанализировать особенности досудебного и искового регулирования защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества;
- выявить особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества.

Теоретической основой дипломной работы являются труды: Н.Н. Агафонова, Р.Р. Абдурахманова, Р.А. Бандурина, И.Г. Ломакиной, С.В. Масловой, С.А. Конах, Е.А. Овчинникова, Д.В. Головина и многих других.

Нормативно-правовой базой исследования являются: Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации, закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и другие источники.

Структуру работы составляют введение, три главы, включающие в себя параграфы, заключение и список используемых источников и используемой литературы.

# **Глава 1 Защита прав потребителей в Российской Федерации**

## **1.1 Российское законодательство о защите прав потребителей**

Снижение в последние годы покупательского спроса заставляет собственников торгового бизнеса изобретать все более изощренные способы привлечения внимания покупателей и побуждения их к совершению покупки, зачастую граничащие с нарушением действующего законодательства о защите прав потребителей, либо прямо нарушающие его [5].

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающих в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства [11].

Права потребителей охраняются законом и государством. В случае, когда продавцом или изготовителем товаров в отношении потребителя нарушаются права, то государство всегда встает на защиту его законных прав и интересов.

В наше время в условиях современной экономической системы необходимо, чтобы большое внимание было уделено регулированию гражданско-правовых отношений между продавцом, изготовителем товаров, исполнителями услуг и потребителем этих товаров и услуг.

В средствах массовой информации регулярно проходят новости о нарушении прав потребителей в различных сферах бизнеса. Недобросовестные продавцы все чаще стараются нажиться на потребителе, который не знает своих законных прав в силу юридической безграмотности.

Для регулирования гражданских правоотношений между потребителем и продавцом, изготовителем, исполнителем Верховным Советом был принят Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», который является одним из основных нормативно-правовых актов.

Поскольку статьи Закона «О защите прав потребителей» направлены на защиту интересов потребителей товаров, работ и услуг, то для более точного и правильного понимания и применения норм этого Закона следует учитывать нормы Закона РФ «О стандартизации» и Закона РФ «О сертификации продукции и услуг». Данные законы содержат информацию о защите интересов потребителей, когда дело касается качества и безопасности товаров, работ и услуг [22].

Ежедневно любой человек приобретает различные товары и ему оказывают различные услуги, то есть он выступает в роли потребителя. Стоит сказать, что наравне с человеком, приобретающим товар или услугу, потребителем является и тот человек, который только собирается приобрести и использовать товар или воспользоваться услугой. Как только у человека возникает желание приобрести товар или воспользоваться услугой, он имеет полное право на предоставлении ему достоверной информации о товаре или услуге. В случае, когда товар приобретен другому человеку в дар, то такой человек тоже будет считаться потребителем и на него распространяется действие закона по защите прав.

Согласно Преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [19].

Как правило, потребитель желающий приобрести товар не имеет о нем полной информации по потребительским свойствам, срокам годности и эксплуатации, о материалах из которых изготовлен товар, о его



безопасности и так далее. Продавец или изготовитель наоборот, владеют всей необходимой информацией и являются профессионалами в торговле.

Законодательством определено, что продавец обязан предоставить потребителю всю необходимую информацию для совершения правильного выбора. Потребитель вступает в гражданско-правовые отношения с продавцом или изготовителем товара.

Если потребителем в таких случаях выступает гражданин, то продавцом или изготовителем является организация или индивидуальный предприниматель. Так в Преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплено понятие «продавец», «изготовитель», «исполнитель».

Продавец – это организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи [19].

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям [19].

Принятый Закон РФ «О защите прав потребителей» повышает ответственность производителей и продавцов за качество произведенных или проданных товаров, что способствует защищенности потребителей от приобретения некачественных товаров и услуг. Расширив права потребителей, законом установлены обязанности для продавцов, исполнителей, производителей [22].

Кроме Закона «О защите прав потребителей» гражданско-правовые отношения между продавцом и потребителем регулируются Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ и другими нормативно-правовыми актами. Следовательно, отношения, касающиеся законных прав и интересов потребителей, могут регулироваться другими нормативно-правовыми актами РФ. Можно сделать вывод, что законодательство РФ о защите прав

потребителей не ограничено одним только законом, а является последовательной системой.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет следующие полномочия: осуществляет контроль (надзор) за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, требований к организации питания, в том числе: федеральный государственный санитарно-эпидемиологический контроль (надзор); федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей [35].

Структура законодательства в области защиты прав потребителей указана в ст.1 Закона «О защите прав потребителей». Она определена следующим образом: «отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» [41].

Во главу иерархии нормативно-правовых актов поставлен Гражданский кодекс РФ. В первой части Гражданского кодекса РФ содержатся правовые основания граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц принимать участие в гражданских правоотношениях.

Так же в Гражданском кодексе РФ содержатся такие понятия, как: «моральный вред», «возмещение убытков», «сделка» и определены понятия и условия заключения договора. Вторая часть включает в себя общие положения договоров купли-продажи, поставки товаров и подряда. Можно сказать, что Гражданский кодекс – это основополагающий нормативно

правовой акт, задачей которого является регулировка гражданско-правовых отношений между потребителем и продавцом.

Помимо Гражданского кодекса РФ в структуру нормативно-правовых актов, связанных с защитой прав потребителя включены нормативные акты различного правового статуса, такие как:

- Закон «О защите прав потребителей»;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Указы Президента Российской Федерации;
- Постановления Правительства и другие нормативные акты.

Данные акты регулярно подвергаются корректировке в связи с постоянно развивающимися экономическими отношениями.

Нужно отметить так же, что в 1992 г. Постановлением «Об отмене ведомственных нормативных актов, регулирующих отношения в области прав потребителя», установлена важнейшая гарантия в обеспечении защиты прав потребителя. Теперь только Правительство России имеет право принимать правила и инструкции, регулирующие отношения с участием граждан-потребителей, и оно не вправе делегировать предоставленные ему права на принятие нормативных актов в этой сфере, Министерством и ведомствам [14].

По мнению С.В. Легошина: «несмотря на то, что в ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривается необходимость государственного контроля и надзора за соблюдением закона, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, единая комплексная система обеспечения контроля и надзора отсутствует. Масштабы эффективности государственного контроля и надзора совершенно не соответствуют масштабам нарушений прав потребителей» [27].

Нормативно-правовые акты можно условно разделить на две системы, каждая из которых имеет свои методы регулирования гражданско-правовых

отношений. Первая система включает в себя правовые акты, закрепляющие права потребителя и ответственность продавца. Вторая система включает в себя правовые акты регулирующие деятельность государственных органов в сфере обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителя по средствам определения требований к товарам и надзор за соблюдением этих требований.

Закон «О защите прав потребителей» развивается довольно динамично. Это подтверждается тем, что, начиная с 1993 года, в вышеуказанный закон было внесено многочисленное количество изменений и дополнений [6].

Общие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» применимы ко всем потребителям товаров, работ и услуг. Исходя из Закона, свои обязательства перед потребителем несут несколько субъектов, таких как:

- продавец,
- изготовитель,
- исполнитель,
- уполномоченная организация,
- индивидуальный предприниматель,
- импортер.

Закон регулирует широкий круг гражданских отношений. Другими словами защита прав потребителя осуществляется не только при приобретении товаров у продавцов, но так же при оказании услуг и проведении работ.

Состоит действующий закон «О защите прав потребителей» из четырех глав. Ведущая роль отведена преамбуле, в которой закреплены понятия и положения, используемые в каждой статье Закона.

В первой главе Закона закреплен общий порядок регулирования гражданско-правовых отношений между потребителем и продавцом при осуществлении продажи товаров, оказания услуг и проведения работ. Так

же в данной главе, раскрываются основные права потребителя, обязанность продавца и его ответственность.

Во второй главе речь идет о защите прав потребителя при продаже товаров. Глава раскрывает:

- права потребителя при обнаружении в товаре недостатков;
- сроки предъявления требований потребителем продавцу;
- сроки исполнения продавцом требований, предъявленных потребителем;
- права потребителя на обмен товара надлежащего качества;
- ответственность продавца за невыполнение требований потребителя;
- последствия для продавца в случае нарушения прав потребителя;
- порядок расчетов с потребителем;
- правила дистанционного способа продажи.

Третья глава настоящего Закона отвечает за вопросы, вытекающие из отношений при выполнении каких либо работ и оказании услуг потребителям. В главе обозначены сроки выполнения работ и оказания услуг, а так же последствия для исполнителя за их нарушение; права потребителя при обнаружении недостатков работы или услуги; сроки устранения недостатков и удовлетворения требований потребителя, а так же регламентирует порядок и формы оплаты выполненных работ и оказанных услуг.

Четвертая глава раскрывает полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей.

В правовом регулировании гражданско-правовых отношений главная роль отведена Федеральным законам, принятым по различным вопросам и не противоречащим Конституции РФ.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ «О защите прав потребителей» и другие федеральные законы и нормативные акты могут применяться для регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей, если:

- это указано в Гражданском кодексе РФ;
- Гражданский кодекс не включает данную норму, но федеральные законы и нормативные правовые акты уточняют и конкретизируют ее;
- Федеральные законы и нормативные правовые акты указывают иные нормы, чем Гражданский кодекс, но Гражданский кодекс допускает принятие данных норм [36].

Таким образом, подводя итог, можно сказать, что роль законодательства в сфере защиты прав потребителей очень велика и важна, так как регулирует гражданско-правовые отношения между потребителем и продавцом; закрепляет права потребителя; регламентирует порядок защиты прав потребителя; устанавливает ответственность для продавца за ненадлежащее исполнение обязательств перед потребителем.

Защита гражданских прав в материально-правовом смысле слова обычно определяется как система мер правового воздействия (мер охраны), которые применяются в случае нарушения права и направлены на его восстановление [24].

## **1.2 Понятие и функции защиты прав потребителей**

Учитывая, что потребитель является главным субъектом в гражданско-правовых отношениях, то его законные права и интересы должны быть надежно защищены государством.

Согласно положению преамбуле Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей»: потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или

использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [3].

Потребитель зачастую является наиболее уязвимым субъектом правоотношений в силу своей юридической неграмотности, в отличие от организации-потребителя, интересы которой всегда представляют специалисты в данной области. Потребитель же, не имея возможности привлечь профессионального юриста, старается сам защитить свои права и не всегда успешно.

В отличие от продавца, потребитель не владеет всем набором информации для совершения выбора в пользу того или иного товара или услуги. Продавец же наоборот имеет все сведения о реализуемых товарах, проводимых работах и предоставляемых услугах и закон обязывает его предоставлять данную информацию потребителю.

Потребителем является физическое лицо, а продавцом (изготовителем, исполнителем) – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель. Приобретая товар, заказывая работу или услугу, потребитель вступает в гражданско-правовые отношения с продавцом (изготовителем, исполнителем). И такие отношения должны всегда регулироваться законодательством во избежание нарушения прав и интересов менее защищенной стороны – потребителя.

Общественные отношения, которые формируются в границах общественных и индивидуальных интересов, являются предметом правового регулирования норм. А спецификой общественных отношений, как предмета правового регулирования, будут являться цели, субъективный состав и характер действий.

Очень важным моментом выступает определение характера и вида гражданско-правовых отношений, для определения предмета регулирования в законодательстве в сфере защиты прав потребителей.

Предмет правового регулирования законодательства о защите прав потребителей, закреплён в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей»: «настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегатов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах) о владельцах агрегатов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав» [19].

Таким образом, гражданско-правовые отношения, согласно преамбуле, являются взаимными отношениями между потребителем и субъектами, определёнными законом, при продаже товаров, выполнении работ и оказании услуг.

Понятие «потребитель», содержится в преамбуле Закона, который, под потребителем понимает гражданина, который либо имеет намерение заказать или приобрести, либо заказывает или приобретает товары работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [19].

С позиции применения нормативно-правовых актов в сфере защиты прав потребителей можно выделить три вида правовых отношений.

Первый вид отношений, это отношения, возникающие между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем), которые способствуют заключению договора для удовлетворения личных, семейных, бытовых и иных целей потребителя. Другими словами потребитель имеет право на получение информации о товарах или услугах, а продавец (исполнитель, изготовитель) несёт обязанность по



предоставлению такой информации и ответственность за нарушение этого обязательства.

Второй вид отношений – это отношения, возникающие при заключении потребительских договоров, таких как договор розничной купли-продажи. В данном случае суть данных правоотношений состоит в правах потребителя на надлежащее качество товара или услуги, обязанность продавца (исполнителя, изготовителя) на предоставление такого товара или услуги, а также ответственность продавца (исполнителя, изготовителя) за ненадлежащее качество товара или услуги, нарушение сроков передачи товара, нарушении сроков выполнения требования потребителя и так далее.

Третий вид правовых отношений – это отношения, возникающие при использовании потребителем товаров и услуг для личных, бытовых и семейных нужд. При таком виде отношений, человек, не приобретающий товар или услугу самостоятельно, но пользующийся этим товаром или услугой в личных целях, будет также являться потребителем. Следовательно, при данном виде отношений, потребитель будет пользоваться всеми правами, закрепленными законодательством.

Рассмотрим отличительные особенности потребительских отношений, такие как:

- субъективный состав участников правоотношений;
- особый целевой характер договора;
- возмездный характер правоотношений.

Рассматривая субъективный состав участников правоотношений, можно сказать, что таковыми является потребитель и продавец. В данном случае потребителем является физическое лицо, имеющее намерение приобрести товар или заказать услугу для своих личных, семейных и бытовых нужд. Продавцом является лицо, которое осуществляет деятельность по продаже товаров или оказанию услуг. Продавцом всегда выступает индивидуальный предприниматель или организация. Наравне с продавцом, изготовитель товара или исполнитель услуги тоже несет все

предусмотренные законодательством обязательства перед потребителем и ответственность за их нарушения.

Еще одной отличительной особенностью правовых отношений является целевой характер договора между потребителем и продавцом. В данном случае если заключается договор розничной купли-продажи, согласно которого потребитель приобретает у продавца товары для своих личных, семейных и бытовых нужд, то на него будет распространяться законодательство о защите прав потребителя.

Если потребитель в последствие, будет использовать данные товары для осуществления коммерческой деятельности, то он утратит право на защиту своих прав, как потребителя.

Например, если гражданин приобрел диван в квартиру, которую сдает внаем посуточно третьим лицам с целью получения дохода, он не может в случае быстрого износа или поломки дивана выдвигать требования согласно Закону «О защите прав потребителей».

В любом случае доказывать факт нецелевого использования товара придется продавцу и в случае подтверждения такого факта законодательство о защите прав потребителей не будет применено.

Договор розничной купли-продажи товара всегда является возмездным – это вытекает из правовых норм. Согласно этим нормам, потребитель должен приобретать товар, заказывать услугу на возмездной основе, только в этом случае будет применено законодательство о защите прав потребителей.

Завершая характеристику предмета правового регулирования потребительского законодательства, необходимо отметить еще одну особенность: большинство гражданско-правовых договоров, в результате которых возникают отношения в сфере защиты прав потребителей, носят публичный характер, и к ним применяются правила ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации [23].

Таким образом, можно сделать вывод, что потребителем является физическое лицо, а продавцом (изготовителем, исполнителем) – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель. Приобретая товар, заказывая работу или услугу, потребитель вступает в гражданско-правовые отношения с продавцом (изготовителем, исполнителем). И такие отношения должны всегда регулироваться законодательством во избежание нарушения прав и интересов менее защищенной стороны – потребителя.

Отличительными особенностями потребительских правоотношений являются:

- субъективный состав участников правоотношений;
- особый целевой характер договора;
- возмездный характер правоотношений.

Защита прав потребителей преследует две основные цели: первая - информировать потребителей об имеющихся на рынке товарах и услугах с тем, чтобы правильный выбор способствовал успешному формированию потребительского рынка, вторая - защищать потребителя в том случае, если его положение как слабой стороны ущемляется [28].

### **1.3 Понятие и специфика гражданско-правовых способов защиты прав потребителей**

Из всех основных начал гражданского законодательства, закрепленных в п. 1 ст. 1 ГК РФ, принцип беспрепятственного осуществления гражданских прав наименее изучен с научной точки зрения – ему не посвящено ни одного специального исследования, и в основном он рассматривается лишь в контексте пределов осуществления гражданских прав [16].

Целевая направленность законодательства о защите прав потребителей состоит в создании дополнительных правовых гарантий соблюдения прав и интересов граждан-потребителей, находящихся в

неравном положении с контрагентами с учетом экономических условий, уровня образования, покупательной способности [44].

В повседневной жизни гражданин-потребитель регулярно вступает в гражданско-правовые отношения с другими субъектами – продавцами (исполнителями, изготовителями), совершая покупки, заказывая услуги или различного вида работы. Для того, чтобы не стать объектом неправомерных действий недобросовестных субъектов, человеку необходимо знать свои гражданские права и уметь их защищать.

Потребительские правоотношения носят возмездный характер, в связи с чем, законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения, возникающие на основе безвозмездных гражданско-правовых договоров [1].

Для защиты таких прав, существуют различные способы, которые включают в себя спектр правовых мер, направленных на реализацию потребителями своих законных прав.

Способы защиты прав потребителя зависят от их формы и делятся на самостоятельные действия по защите прав самим потребителем и юрисдикционные меры по защите прав потребителя при помощи специализированных государственных и общественных органов.

Немаловажным аспектом для форм защиты прав потребителей являются и средства защиты. Средства защиты необходимы для реализации управомоченным лицом требования о защите нарушенного права в предусмотренном законом процессуальном порядке – путем подачи заявления, искового заявления и другие. Средства защиты связывают материально-правовое требование и процессуальный порядок его рассмотрения. Реализация требований о восстановлении нарушенного права возможна лишь в том порядке и теми процессуальными средствами, которые предусмотрены законом [18].

Под правовыми средствами защиты субъективных гражданских прав следует понимать комплекс мер, включающий в себя конституционно-

правовые, уголовно правовые, гражданско-правовые, административно-правовые, процессуальные и иные средства защиты субъективных гражданских прав [44].

В сфере защиты прав потребителя, нередко путают понятия гражданско-правовые средства защиты с гражданско-правовыми средствами охраны субъективных гражданских прав, считая их тождественными, что не является правильным. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей направлены на осуществление прав, исполнение обязательств и предотвращение их ненадлежащего исполнения.

В свою очередь гражданско-правовые средства защиты прав потребителей – это меры по возмещению и восстановлению прав потребителя в случае неправомерных действий продавца. Другими словами средства защиты – это инструменты для защиты нарушенных гражданских субъективных прав.

В законодательстве закреплены следующие способы защиты прав потребителя:

- самозащита прав;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- изменение или прекращение правоотношения [32].

Под самозащитой прав следует понимать действие потребителя по защите своих прав самостоятельно, без привлечения компетентных лиц. Данный способ осуществляется через претензионный порядок решения спора с продавцом.

Таким образом, для защиты своих нарушенных прав, потребитель должен обратиться к продавцу (исполнителю, изготовителю) с письменной претензией.

Претензия составляется в свободной письменной форме на имя юридического лица или индивидуального предпринимателя и содержит в

себе описание противоправных действий продавца, вследствие которых было нарушено право потребителя, а также требование потребителя для восстановления нарушенного права. К претензии прилагаются документы подтверждающие право потребителя на предъявление требования. Это могут быть товарный или кассовый чеки, договор купли-продажи или свидетельские показания, на которые по Закону вправе ссылаться потребитель в случае отсутствия у него товарного или кассового чека.

Самостоятельно обращаясь к продавцу с претензией, потребитель, в случае отказа последнего удовлетворить в добровольном порядке его требования не утрачивает права на обращение в суд за защитой своих нарушенных прав. И уже при обращении в суд с исковым заявлением, имея на руках доказательства отказа продавца, потребитель может рассчитывать на взыскание с продавца неустойки за просрочку выполнения требований и возмещения морального вреда.

В частности, способ защиты гражданских прав потребителя применим в случаях продажи товара ненадлежащего качества, обнаружения в товаре недостатков в течение гарантийного срока, не предоставление надлежащей информации о товаре и другие.

Потребитель по своему усмотрению может предъявить требование продавцу о замене или возврате товара ненадлежащего качества, о проведении гарантийного ремонта, о проведении скидки на обнаруженные недостатки.

Требование о возмещение убытков, как способ защиты нарушенных прав потребителя, возникает при нарушении прав потребителя вследствие продажи ему товаров ненадлежащего качества, либо не предоставлении полной и достоверной информации о товаре, либо нарушении срока передачи товара. Закон РФ «О защите прав потребителя» закрепляет право потребителя на возмещение убытков, а так же на взыскание неустойки с продавца.

Согласно п.2 ст. 15 Гражданского кодекса РФ, под убытками следует понимать расходы, которые могут выражаться в реальном ущербе или упущенной выгоде. Реальный ущерб подразумевает расходы, которые потребитель уже произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества, а упущенная выгода – это неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено [9].

Законом установлен срок возмещения продавцом убытков потребителю, и он равен десяти дням с момента предъявления данного требования.

Еще одним способом защиты гражданских прав потребителя является неустойка. Ее определение дано в ст.330 Гражданского кодекса РФ, как определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения[9]. Другими словами, субъект правоотношений виновный в нарушение прав другого субъекта несет ответственность в виде возмещения денежной суммы, выразившейся в штрафе или пени.

Согласно ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» штрафом является твердая денежная сумма, взыскиваемая только судом за отказ в удовлетворении в добровольном порядке требований потребителя и равна пятидесяти процентам от присужденной суммы.

В других случаях Законом установлено взыскание неустойки в виде пени. Пеня выражается в денежной сумме и начисляется в случае неисполнения обязательств по договору и нарушения прав потребителя ежедневно, то есть за каждый день просрочки.

Размер пени зависит от характера нарушенных прав потребителя. Так, например, если нарушено право потребителя по передаче ему

предварительно оплаченного товара, то размер пени составит половина процента от суммы предварительной оплаты за товар.

Если продавцом не соблюдены сроки, закрепленные в статье 20,21,22 Закона РФ «О защите прав потребителя», а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара [19].

В случае неисполнения обязательств по договору оказания услуг или выполнения работ, предусмотрена пеня в размере три процента от стоимости работы или услуги.

Если потребителю причинен моральный вред, который выразился в нравственных или физических страданиях, то он подлежит возмещению, если будет доказан факт виновности субъекта. Только суд может определить, какая сумма морально ущерба подлежит возмещению. Потребитель освобожден от обязанности доказывать факт причинения ему нравственных или физических страданий и для суда будет достаточно доказательства самого факта нарушения права потребителя.

Одним из способов защиты гражданских прав потребителя является прекращение или изменение правоотношения. Данное действие строго регламентировано законодательством или договором, то есть в положениях закреплены случаи, при которых применим этот способ защиты.

Основанием для реализации данного способа является подтверждение наступления юридических фактов, таких как продажа товара ненадлежащего качества, не предоставление информации о товаре или услуге, не надлежащее исполнение требований, нарушение сроков передачи товаров.

Подводя итог, можно сказать, что способы защиты прав потребителей включают в себя спектр правовых мер, направленных на реализацию потребителями своих законных прав. Способы защиты прав потребителя



зависят от их формы и делятся на самостоятельные действия по защите прав самим потребителем и юрисдикционные меры по защите прав потребителя при помощи специализированных государственных и общественных органов. Право выбора способа защиты нарушенного права потребителя принадлежит потребителю. Способом защиты нарушенного права может являться самозащита, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, а также изменение или прекращение правоотношения.

Все гражданско-правовые способы защиты прав потребителей характеризуются тем, что они предусмотрены законодательством, применимы в случаях нарушения прав потребителей и являются мерами законного воздействия, вследствие применения которых возникает изменение в обязанностях нарушающего право потребителя лица.

## **Глава 2 Защита прав потребителей в сфере розничной торговли**

### **2.1 Право потребителей на надлежащее качество товара**

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» закрепляет право потребителя на надлежащее качество товара. Качество товара представляет собой совокупность потребительских свойств, присущих данному виду товара. Таким образом, все товары, реализуемые потребителям должны соответствовать условиям договора либо обычно предъявляемым требованиям и пригодная для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Качество всегда определяется той потребностью, для удовлетворения которой продукция создается [12].

Под потребительскими свойствами товара следует понимать назначение товара, надежность эксплуатации, эргономические свойства, эстетичный вид товара, экологичность материалов из которых изготовлен товар, а также безопасность товара для жизни и здоровья потребителя [29].

Товар всегда обладает способностью удовлетворить потребности человека как социальные, так и физиологические. В этом состоит суть такого потребительского свойства, как назначение товара, которое включает в себя различные свойства функционального, социального и классификационного назначений.

Под надежностью товаров понимают способность товаров на протяжении всего срока службы сохранять свои функции при эксплуатации. Надежность включает в себя такие показатели как долговечность, безотказность, ремонтпригодность и сохраняемость.

Потребитель, приобретая товар для определенных целей должен быть, уверен, что на протяжении всего срока службы товар будет работоспособен и в нем не возникнет недостатков, а в случае их возникновения они должны

быть легкоустранимые. В результате устранения недостатков товар должен иметь первоначальные функции.

За ощущение удобства и комфортности потребителя отвечают эргономические свойства товара. Каждый потребитель подбирает товар не только согласно предоставленной продавцом информации, но и по сугубо индивидуальным ощущениям.

Товар должен соответствовать антропометрическим, физиологическим, психологическим и органолептическим свойствам человека. Другими словами очень важную роль в выборе товара имеет его внешний вид, габариты, объем, конструкция, форма, тактильные ощущения и другие.

Отдельным видом потребительских свойств в качестве товара являются его эстетические свойства. Способность товаров выражать в чувственно-воспринимаемых признаках формы общественные ценности и удовлетворять эстетические потребности человека (стремления к красоте и гармонии) являет собой эстетические свойства [17].

Данные свойства характеризуются следующими показателями:

- внешний вид товара;
- целостность;
- дизайн;
- стиль;
- мода;
- совершенство производственного исполнения.

Экологичность товаров проявляется в их способности воздействовать на безопасность окружающей среды при производстве, хранении и эксплуатации.

Наиболее важным и обязательным свойством товара является его безопасность. Безопасность товара следует рассматривать как, состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни и здоровью человека, имущества, окружающей среде, жизни

или здоровью животных и растений. Безопасность определяется техническими регламентами. В целях защиты жизни и здоровья людей, охраны природы и обеспечения экологической безопасности общественные отношения в сфере оборота отдельных видов товаров подверглись специальному правовому регулированию. Нормативное правовое регулирование данных отношений осуществляется федеральными законами, в которых содержится значительное количество обязывающих норм и норм-запретов [2].

Поскольку статьи Закона РФ «О защите прав потребителей» направлены на защиту интересов потребителей товаров, работ и услуг, то для более точного и правильного понимания и применения норм этого Закона следует учитывать нормы Закона РФ «О стандартизации» и Закона РФ «О сертификации продукции и услуг». Данные законы содержат информацию о защите интересов потребителей, когда дело касается качества и безопасности товаров, работ и услуг [22].

Так же качество товаров регламентировано государственными стандартами, которые являются нормативными документами, включающими в себя комплекс показателей и методов контроля качества товаров. Стандарт разрабатывается для каждого вида товаров. Стандарт на продукцию – это установления требований к качеству товара, которым должна соответствовать продукция или группа одного типа [15].

В Российской Федерации существует несколько видов стандартов:

- основополагающие;
- на продукцию;
- на услуги;
- на процессы работы;
- на методы контроля;
- на термины и определения.

Определение категории «безопасность товаров, работ и услуг» законодатель раскрывает в преамбуле Закона РФ «О защите прав

потребителей» как безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) [11].

Безопасность бывает следующих видов:

- химическая,
- радиационная,
- биологическая,
- механическая,
- электрическая, магнитная, электромагнитная,
- термическая,
- пожарная,
- санитарно-эпидемиологическая.

Самым важным средством, обеспечивающим безопасность товара, является установление производителем товара срока годности и срока службы на товар. Данный способ обеспечивает потребителю право на безопасность приобретаемого товара и на его надлежащее качество. Срок службы или срок годности должны быть установлены изготовителем на товары для обеспечения его безопасности в течение определенного периода времени.

Срок службы исчисляется с момента приобретения товара потребителем и гарантирует потребителю использование его по назначению в течение определенного периода. Производитель несет ответственность за существенные недостатки, возникающие в период срока службы. Срок службы может исчисляться как временными единицами, так и единицами измерения.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» установление сроков службы является правом изготовителя, но исходя из п.2 ст.5 Закона на изготовителя возлагается обязанность по установлению сроков службы на

товары длительного пользования, которые по истечении времени могут быть опасны для жизни и здоровья человека. По Закону изготовитель несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение всего срока службы.

Срок службы устанавливается на товары длительного пользования и предполагает, что изготовитель гарантирует безопасную эксплуатацию товара на протяжении установленного срока. Продавец (изготовитель) обязан проинформировать потребителя о сроках службы товара, который начинает течь с момента приобретения товара потребителем.

В отличие от срока службы, срок годности устанавливается на определенные группы товаров, по истечении, которого эти товары считаются непригодными и опасными для потребления. К таким группам товаров можно отнести: продукты питания, косметические средства, медикаменты и другие. Срок годности устанавливается на товары с момента их изготовления.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» так же закреплено право изготовителя на установление гарантийный срок на товары.

Статья 470 ГК РФ закрепляет положения о гарантии качества товара: товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным ст. 469 ГК РФ, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются; в случае если договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям ст. 469 ГК РФ, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока); гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части

(комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи [9].

Гарантийный срок – это временной период, на протяжении которого на изготовителя возложены обязательства по удовлетворению требований потребителя в случае обнаружения им недостатков в товаре. Установить гарантийный срок на товар может как изготовитель, так и продавец, в случае, когда изготовителем такой срок не установлен. Гарантийный срок, так же, как и срок службы исчисляется с момента продажи товара, но если нет возможности определить конкретную дату продажи, то принято исчислять срок с момента изготовления товара.

Как правило, товары приобретаются для длительного пользования, и потребителю безразлично, кто и как будет обслуживать товар после окончания гарантийного срока. Охраняя интересы граждан, Закон возлагает на изготовителя определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара [20].

В соответствии с требованиями Закона изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение установленного изготовителем срока службы или в течение десяти лет с момента снятия товара с производства, если срок службы не установлен [20].

Подводя итог, можно сказать, что приобретая товар, потребитель имеет право на его надлежащее качество и способность сохранять свои функции и работоспособность на протяжении всего времени эксплуатации. Продавец (изготовитель) передавая потребителю товар, должен гарантировать его качество, работоспособность и безопасность.

Товар, передаваемый потребителю должен удовлетворять социальные и физиологические потребности человека. Для этого он должен обладать потребительскими свойствами такими как:

- назначение товара;
- надежность эксплуатации;
- эргономические свойства;
- эстетичный вид;
- экологичность материалов, из которых изготовлен товар;
- безопасность товара для жизни и здоровья.

Важным средством, обеспечивающим безопасность товара, является установление производителем товара срока годности, срока службы и гарантийного срока на товар.

## **2.2 Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков**

Законодательством закреплено право потребителя на надлежащее качество товара. Это право является самым важным в силу того, что при продаже товара потребителю должно быть гарантировано его качество, работоспособность, функциональность и безопасность. И обязанность за это возлагается на продавца или изготовителя. А в случае продажи потребителю товара несоответствующего заявленному качеству, продавец или изготовитель несут ответственность в соответствии с нормами Закона РФ «О защите прав потребителей».

С появлением многообразия товаров и способов их реализации, права потребителей все больше подвергаются нарушению со стороны недобросовестных продавцов и изготовителей. Все потому, что в погоне за прибылью, многие изготовители и продавцы забывают о таком важном показателе, как качество товара. Как правило, страдает в конечном итоге потребитель, который приобрел товар ненадлежащего качества.



Правовое определение понятия «потребитель» в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» дал нам законодатель. Под потребителем понимается «гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [19]. Так же в преамбуле Закона «О защите прав потребителей» закреплены понятия «изготовитель» и «продавец».

Продавец – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи [19].

Изготовитель – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям [19].

Потребитель является наименее защищенным субъектом в гражданско-правовых отношениях с продавцом или изготовителем, поэтому Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей» установлены гарантии защиты их прав.

Потребитель, приобретая товар, принимает на себя обязательство по использованию его по назначению в соответствии с правилами и условиями по использованию и эксплуатации, установленными изготовителем для данного вида товара. Товар надлежит использованию в соответствие с установленным сроком годности или сроком службы. Так же на товар может быть установлен гарантийный срок, как изготовителем, так и продавцом. Гарантийный срок исчисляется с момента продажи товара потребителю и является периодом в течение, которого изготовитель или продавец несут повышенные обязательства перед потребителем за качество товара.

При получении товара, при его использовании потребителем могут быть обнаружены недостатки, которые не были оговорены продавцом при

продаже товара. В таком случае, согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право требовать от продавца следующее:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы [19].

Недостатки являются показателем ненадлежащего качества товара и соответственно значительно снижают его потребительские свойства. Товар с недостатком, каким бы он ни был, отрицательно влияет на отношении потребителя к такому товару. Недостатками могут быть как внешние или явные недостатки, так и скрытые недостатки.

К явным недостаткам можно отнести недостатки, которые потребитель выявил вследствие внешнего осмотра товара при его доставке или покупке. Это могут быть механические повреждения, различные деформации деталей, недостатки вследствие нарушения технологии изготовления и так далее.

К скрытым недостаткам относятся недостатки, которые были выявлены потребителем в процессе использования товара по назначению. Характер такого недостатка может определить проведение проверки качества или экспертиза.

Недостатки могут быть обнаружены потребителем как в течение срока службы, срока годности, гарантийного срока, так и за пределами этих сроков. К тому же на ряд товаров изготовитель не устанавливает ни срок годности, ни срок службы товара.

Если ненадлежащее качество товара было выявлено в пределах установленных законодательством сроков, то потребитель имеет право предъявлять продавцу требования согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителя» и на продавце лежит ответственность за данные недостатки. Если недостатки выявлены после окончания указанных сроков, то потребитель может обратиться с требованием, закрепленным в Законе к продавцу в течение двух лет, но бремя доказывания момента образования недостатка до передачи потребителю, будет нести потребитель.

Если в товаре обнаружены существенные недостатки, а на товар не установлен ни один из сроков (годности, службы, гарантийный), а так же прошел двухлетний срок для предъявления требования продавцу, покупатель имеет право на предъявление требования о бесплатном устранении недостатка в течение десяти лет с момента передачи ему товара. В данном случае потребителю придется доказать, что недостаток возник до момента, когда товар был передан потребителю.

На основании договора-купли продажи товара потребитель имеет право потребовать замены товара с недостатком на товар, обладающий теми же характеристиками или на совершенно другой товар, обладающий теми же потребительскими свойствами. Расчет с потребителем будет происходить в данном случае следующим образом:

- если происходит обмен на товар этой же марки, модели или артикула, то его стоимость для потребителя остается неизменной;
- если происходит обмен на совершенно другой товар с более высокой ценой, то потребитель обязан доплатить разницу;
- если происходит обмен на совершенно другой товар с более низкой ценой, то продавец обязан вернуть разницу потребителю.

Товар, передаваемый потребителю, должен быть надлежащего качества и на него должен быть установлен новый гарантийный срок с момента его продажи.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования [19].

Другими словами срок для замены товара регламентирован Законом РФ «О защите прав потребителей» и составляет семь дней с момента предъявления требования о замене, либо в течение одного месяца в случаях отсутствия необходимого товара у продавца. Так же на продавца возложена обязанность по предоставлению потребителю подменного товара в безвозмездное временное пользование, обладающего потребительскими свойствами, если срок замены товара с недостатком составляет более семи дней. Доставка во временное пользование товара осуществляется за счет продавца. Но не все товары могут быть предоставлены, как подменные.

Постановлением Правительства Российской Федерации 31 декабря 2020 года № 2463 был утвержден «Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара»[34], согласно которого не все товары могут быть предоставлены потребителю, как подменные. Так, например не подлежат предоставлению во временное пользование мебель, автомобили, электробытовые приборы (предметы туалета и медицинские) оружие, ювелирные изделия и другие товары.

Когда потребитель, обнаружив в товаре недостаток, предъявляет требование продавцу о его замене, а у продавца есть право принять товар с

недостатком и провести проверку качества. Проверка качества товара может быть проведена как продавцом, так и изготовителем товара. Законодательством закреплен срок исполнения требований по замене товара в случае проведения проверки качества, он равен двадцати дням с момента предъявления требования о замене товара. Участие потребителя в проверке качества является его правом.

Если потребитель выражает свое несогласие с результатами проведенной проверки качества, то он вправе требовать проведения экспертизы данного товара. Для этого он обращается к продавцу с письменным требованием о ее проведении. Несогласие потребителя с заключением экспертизы дает ему право на обращение в суд.

Совершенно иначе обстоит дело с требованием потребителя на обмен технически сложного товара. Технически сложным товаром называют товар длительного пользования, имеющий технически сложное внутреннее устройство и выполняющее на высокотехнологическом уровне свои функции.

При обнаружении потребителем недостатков в технически сложном товаре, требование о его замене может быть предъявлено продавцу в течение пятнадцати дней с момента передачи такого товара потребителю. Если недостаток обнаружен в технически сложном товаре по истечении установленного законом пятнадцатидневного срока, то потребитель может предъявить требование о его замене, только если этот недостаток является существенным.

Согласно Преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителя» существенным недостатком является неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки [19]. Следовательно, обмен технически сложных товаров проходит в жестких рамках, нежели обмен обычного товара.

Еще одним правом потребителя является требование соразмерного уменьшения покупной цены товара при выявлении в нем недостатка в течение гарантийного срока, установленного на товар. Согласно статье 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок для удовлетворения данного требования равен десяти дням с момента предъявления такого требования.

Под соразмерным уменьшением покупной цены понимается установление цены в соответствующей пропорции к общей цене товара с учетом реальной возможности использования обесцененного товара по назначению [39]. При удовлетворении требования потребителя об уменьшении покупной цены, выявленные недостатки продавцом не устраняются.

Потребитель излагает требование об уменьшении покупной цены в претензии, а продавец определяет характер недостатков и оценивает их. Зачастую потребитель уже в претензии указывает сумму, на которую, по его мнению, следует снизить цену товара, но в данном случае указанная сумма должна быть обоснована в случае несогласия с ней продавца. Между потребителем и продавцом может заключаться соглашение, в котором отражены все недостатки и сумма, на которую согласны обе стороны.

При обращении с таким требованием к продавцу, потребитель должен понимать, что у продавца все так же есть право на проведение проверки качества товара. В результате которой, может оказаться, что вина за выявленные недостатки лежит не на продавце, а на потребителе. В данном случае продавец может правомерно отказать в требовании потребителю.

Требовать от продавца незамедлительного и безвозмездного устранения выявленных недостатков так же является одним из законных прав потребителя.

Срок устранения недостатков определяется продавцом и потребителем путем заключения соглашения в письменной форме, но согласно ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» не может превышать сорок пять дней. Если в процессе устранения недостатков

выявлено, что в установленный соглашением срок не предоставляется возможным их устранение, то с потребителем заключается дополнительное соглашение на продлении срока.

Законом РФ «О защите прав потребителей» предусматриваются дополнительные гарантии потребителям после устранения недостатков. Гарантийный срок, установленный на товар, будет продлеваться на срок, в течение которого потребитель не использовал приобретенный товар. Данные условия позволяют потребителю в дальнейшем обеспечить защиту своих прав, если будут обнаружены новые недостатки в товаре. Таким образом, у потребителя при обнаружении недостатка в товаре, в случае если он хочет оставить данную вещь в своем пользовании, появляется возможность или устранить недостаток самостоятельно, обратившись в независимую организацию, или напрямую обратиться к продавцу (изготовителю) с требованием безвозмездного устранения недостатков в товаре [39].

Одним из наиболее распространенных требований потребителя в отношении недостатков товара является его возврат продавцу. Другими словами потребитель предъявляет требование продавцу о расторжении договора купли-продажи и возврата денежных средств за товар. В данном случае потребитель будет обязан сначала вернуть товар с недостатком продавцу. Возврат товара происходит за счет продавца, а если потребитель самостоятельно доставил товар, то он имеет право требовать возмещения расходов на транспортировку.

Требование потребителя о возврате технически сложного товара, в котором по истечении пятнадцати дней со дня его передачи потребителю выявлен производственный недостаток, подлежит удовлетворению, если будет установлено, что данный недостаток является существенным [30].

Статьей 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» регламентирован срок возврата потребителю денежных средств, и он равен десяти дням с момента предъявления требования о возврате [7]. Данное

требование подлежит удовлетворению в обязательном порядке, в противном случае продавец будет нести ответственность в виде возмещения убытков и неустойки потребителю за каждый день просрочки.

Таким образом, можно сделать вывод, что потребитель обладает достаточно большим выбором прав при обнаружении в товаре недостатков. По своему усмотрению он может предъявлять различные требования продавцу, на которого возложена обязанность по удовлетворению данных требований в отведенные законом сроки.

Все требования должны быть изложены в заявлении, которое обязательно составляется в письменном виде и вручается продавцу в двух экземплярах под подпись или направляется по средствам почтового отправления с уведомлением о вручении или другими способами с обязательным уведомлением потребителя о получении адресатом заявления.

В сегодняшнем мире многие продавцы и изготовители товаров дорожат своей репутацией и глубоко ценят своих потребителей, строго соблюдая законодательство в отношении прав потребителей.

Производители товаров, в условиях конкуренции, ставят на первое место качество производимых товаров, стремясь к завоеванию большей доли рынка. Но все же, есть изготовители и продавцы товаров, относящиеся к своим обязательствам перед потребителем недобросовестно, и тем самым нарушают их законные права. Именно для таких продавцов и изготовителей законодательством предусмотрена ответственность за нарушение прав потребителей.

### **2.3 Сроки и порядок предъявления требований потребителем продавцу в отношении недостатков товара**

Потребитель, в случае обнаружения в товаре недостатков имеет право обратиться к продавцу с письменной претензией с одним из требований,



закрепленных в ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителя». Так потребитель может требовать от продавца некачественного товара как его замену на аналогичный товар или товар отличный от приобретенного, устранения недостатков или уменьшения покупной цены, а так же расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств за товар.

Каждый потребитель должен быть осведомлен о сроках службы, сроках годности и гарантийном сроке на приобретаемый товар. Обязательство по доведению информации до потребителя лежит на продавце данного товара.

Право потребителя на предъявление требования продавцу в случае обнаружения им недостатков в приобретенном товаре может быть осуществлено в сроки указанные в ст.19 Закона. Таким образом, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара к продавцу, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности [8].

Если же продавцом не установлены срок годности или гарантийный срок на товар, в котором обнаружен недостаток, то потребитель имеет право на предъявление требования в течение двух лет с момента передачи ему товара. По мнению законодателя, двухлетний период это разумный срок для обнаружения в товаре недостатков в период его использования. В отдельных случаях на определенные товары сроки на предъявление требования продавцу могут быть больше, но такие случаи предусмотрены договором или законом.

Так как срок службы товара и гарантийный срок определяются с момента передачи товара потребителю, то есть нюансы в отношении сезонного товара, так как приобретенный вне сезона товар не может быть использован по назначению с момента приобретения. Например, это может быть зимняя обувь или одежда, приобретенная в летний период, или автомобильные летние шины приобретенные зимой. В данном случае

законодательством установлено начало течения гарантийного срока и срока службы с момента наступления сезона, в который может быть использован данный вид товара.

Иные правила действуют по исчислению сроков службы и гарантийного срока на товары, реализуемые по средствам дистанционного способа продажи.

Под дистанционным способом продажи товара понимается договор розничной купли-продажи, заключенный на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора способами [13].

При дистанционном способе продажи товара срок службы и гарантийный срок исчисляются с момента передачи товара потребителю, а в случаях, когда продавцом должны быть проведены действия по сборке, установке, подключению или устранению недостатков, то гарантийный срок начнет течь с момента исполнения продавцом данных обязательств перед потребителем. Данные обязательства и сроки их выполнения должны быть регламентированы договором купли-продажи товара. В случае отсутствия в договоре положений о сроках выполнения данных обязательств, гарантийный срок будет исчисляться с момента его заключения.

Иначе обстоят дела с исчислением срока годности, который определяется с момента изготовления товара и жестко регламентирован законодательством для каждого вида товара. Сроки годности должны быть доведены до сведения потребителя в наглядной форме на упаковке товара или самом товаре. По истечении срока годности товар не может быть

использован потребителем, так как представляет опасность для жизни, здоровья или имущества потребителя.

Если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара потребитель обнаружил по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, он может предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента [37].

Если же изготовителем не установлен срок службы на товар и с момента его продажи прошло более двух лет, то потребитель при выявлении существенного недостатка может предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении этого недостатка в течение десяти лет, если представит доказательства, возникновения недостатка до передачи ему товара. Данное требование подлежит удовлетворению в двадцатидневный срок с момента его предъявления. В случае, когда существенный недостаток является неустранимым, то потребитель может реализовать право на возврат товара и уплаченной за него денежной суммы.

В установленные законом сроки потребитель имеет право на предъявление требований, закрепленных в ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителя» при соблюдении определенного порядка действий.

Обнаружение в приобретенном товаре недостатком всегда вызывает отрицательные эмоции у потребителя. В силу своей юридической безграмотности, многие потребители вместо того, что бы решать данный вопрос спокойно и по закону используют совсем иные методы. Устраивая конфликт и обвиняя продавца в продаже некачественного товара, потребитель даже не задумывается о последствиях, которые может повлечь данные действия. Продавец не воспринимает слова потребителя, как законное основание для рассмотрения и решения спора.

Потребитель, обнаруживший в товаре недостаток, должен письменно изложить суть претензии и свои требования к продавцу. Иными словами,

потребитель должен четко понимать, что он хочет получить в результате рассмотрения его претензии.

Есть несколько способов доставки претензии продавцу и каждый из них имеет одно важное условие, потребитель должен быть уверен, что продавец получил и принял его претензию.

При личной передаче претензии потребителем продавцу, она должна быть составлена в двух экземплярах, на одном из которых продавец должен поставить отметку о принятии. Продавец должен в отметке указать дату, подпись и данные лица, принявшего претензию. С этого момента начинается срок в течение, которого продавец обязан удовлетворить требования потребителя. Срок зависит от характера предъявленных продавцу требований.

Еще одним способом вручения претензии продавцу являются направление претензии посредством почтовой связи или курьерами службы доставки. При данном способе в адрес продавца направляется заказное письмо с описью вложений и обязательным уведомлением о вручении ему письма. С момента получения уведомления о вручении претензии продавцу будет исчисляться срок, необходимый для удовлетворения требования потребителя.

Для того, что бы направить претензию продавцу по средствам сети интернет, необходимо направить письмо по электронной почте или на сайт компании в окне обратной связи или окне электронного обращения. Для этого претензия составляется, как в первых двух случаях и прикрепляется электронным документом к письму. Электронный текст необходимо продублировать в самом письме или обращении и сделать скриншот с экрана или фотографию, что бы зафиксировать дату и время и адресата для отправки.

Таким образом, всего можно выделить три способа вручения претензии продавцу:

- лично;

- по средствам почтовой связи или курьерской доставки;
- по средствам сети интернет.

В каждом из перечисленных способов у потребителя должно быть подтверждение получения продавцом претензии. Это может быть второй экземпляр претензии с отметкой о принятии, почтовое или курьерское уведомление или распечатка электронного письма из электронной почты или обращения с сайта продавца.

Подводя итог, можно сказать, что потребитель обладает правом предъявлять претензии продавцу при обнаружении в товаре недостатка в течение срока годности, срока службы или гарантийного срока, установленного на товар. А в случае, если такие сроки не установлены изготовителем, то потребитель может предъявить требование в течение двух лет.

#### **2.4 Ответственность продавца за невыполнение требований потребителя**

В Законе РФ «О защите прав потребителей» закреплены права потребителя при обнаружении в товаре недостатков предъявить требование продавцу, на которого возложена ответственность за неисполнение или просрочку исполнения предъявленных требований.

Продавец обязан принять, рассмотреть претензию и предоставить мотивированный ответ потребителю в установленные законом сроки. Так же правом продавца является проведение проверки качества товара, в котором был выявлен недостаток.

При получении товара, при его использовании потребителем могут быть обнаружены недостатки, которые не были оговорены продавцом при продаже товара. В таком случае, согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право требовать от продавца следующее:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы [19].

Законом РФ «О защите прав потребителей» регламентирован срок для замены товара с выявленным недостатком потребителю, который составляет семь дней с момента предъявления требования о замене, либо в течение одного месяца в случаях отсутствия необходимого товара у продавца. Так же на продавца возложена обязанность по предоставлению потребителю подменного товара в безвозмездное временное пользование, обладающего потребительскими свойствами, если срок замены товара с недостатком составляет более семи дней. Доставка во временное пользование товара осуществляется за счет продавца.

Срок устранения недостатков определяется продавцом и потребителем путем заключения соглашения в письменной форме, но согласно ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» не может превышать сорок пять дней. Если в процессе устранения недостатков выявлено, что в установленный соглашением срок не предоставляется возможным их устранение, то с потребителем заключается дополнительное соглашение на продлении срока.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных

потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования [31].

При письменном предъявлении требований, закрепленных в ст. 22 Закона, продавец обязан предоставить потребителю ответ в десятидневный срок. Данный ответ может содержать:

- согласие удовлетворить требования потребителя;
- требование о предоставлении товара для проведения проверки качества;
- мотивированный отказ в удовлетворении требований.

Если продавец в добровольном порядке не удовлетворяет требование потребителя в указанные в ст.20, 21 и 22 Закона сроки, или отказывает потребителю в предоставлении товара с аналогичными потребительскими свойствами, во временное безвозмездное пользование на период замены или ремонта, то законом предусмотрена ответственность в виде выплаты потребителю неустойки. При предъявлении требования о предоставлении ему товара во временное безвозмездное пользование, потребитель должен понимать, что не все товары могут быть предоставлены. Например, такие товары длительного пользования как мебель, автомобили, электробытовые приборы и другие товары согласно «Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара».

Неустойка начисляется за каждый день просрочки удовлетворения требования до момента полного исполнения требований в добровольном порядке или предъявления потребителем новых требований. Размер

неустойки равен одному проценту от цены товара на момент предъявления требования и в месте, в котором оно подлежит исполнению.

В случае, когда продавец не исполнил в добровольном порядке требование потребителя, последний имеет право предъявить продавцу иное требование согласно ст.18 Закона. В случае игнорирования продавцом требований обратится в соответствующие органы за защитой своих прав.

При обращении потребителя в суд с исковым заявлением о нарушении его прав, наряду с выплатой неустойки потребителю, продавец будет обязан выплатить штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, а так же возместить потребителю моральный вред, если потребитель заявит о его возмещении. Потребитель освобожден от обязанности, доказывать факт причинения ему морального вреда и для суда будет достаточно доказательства самого факта нарушения права потребителя.

Нежелание продавца удовлетворять законные требования потребителя приводит зачастую к негативным последствиям для самого продавца. В силу того, что в положенный срок не решен спор с потребителем, оборачивается для продавца судебными тяжбами и большими финансовыми затратами.



## **Глава 3 Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества**

### **3.1 Особенности досудебного регулирования защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества**

В Законе РФ «О защите прав потребителей» закреплено право потребителя на защиту своих законных прав. Для защиты этих прав законодательством установлены два способа: досудебное и судебное урегулирование споров.

Досудебное урегулирование спора между потребителем и продавцом называется претензионным порядком или претензионным производством и осуществляется потребителем во внесудебном порядке. Для этого потребитель обращается с претензией к продавцу с требованием устранения нарушенного продавцом права потребителя.

Такой порядок предполагает мирное самостоятельное урегулирование спора между потребителем и продавцом, без вмешательства государственных органов. На продавце лежит обязанность по удовлетворению требований потребителя в добровольном порядке. Продавец обязан в сроки установленные законодательством рассмотреть полученную претензию от потребителя и удовлетворить его требования. Претензионный порядок урегулирования спора является правом потребителя, а не его обязанностью.

Целесообразно также иметь в виду, что если порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не федеральным законом, а законом субъекта Российской Федерации, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд или в арбитражный суд с иском заявлением [38].

Потребителю при обнаружении в товаре недостатка предоставлено право, по своему усмотрению, выбрать одно из требований, закрепленных в ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» для предъявления продавцу. Это может быть требование об обмене товара, его ремонте, уменьшении покупной цены или полном возврате товара с выплатой денежных средств.

Выбирая досудебный порядок решения разногласий с продавцом, потребитель должен в письменном виде изложить суть нарушенного права и сформулировать требование для его восстановления. Претензия может быть вручена продавцу лично, либо по средствам почтой связи или курьерской службы, а так же по средствам сети «Интернет». Обязательно у потребителя должно быть доказательство факта отправления и вручения продавцу претензии. Это необходимо для дальнейшего судебного порядка решения спора в случае отказа продавца добровольно исполнить требования потребителя.

При получении претензии о ненадлежащем качестве товара, продавец должен принять товар с недостатком и провести проверку качества. Проверкой качества товара является способ определения присущего товару надлежащего качества и выявления причины образования недостатка.

Продавец может требовать предоставления товара с недостатком для проведения проверки качества и обеспечить его транспортировку за свой счет. Так же продавец может уведомить потребителя о необходимости проведения проверки качества в письменном виде с требованием предоставить доступ к товару для осмотра его по месту нахождения. Место проведения проверки качества не регламентировано законодательством, поэтому она может быть проведена в месте нахождения товара в присутствии потребителя. Результатом проверки качества является акт о ее проведении подписанный обеими сторонами.

Проверка качества должна быть проведена в двадцатидневный срок с момента, когда потребителем предъявлено требование продавцу в связи с обнаружением в товаре недостатка.

Впоследствии, при несогласии потребителя с результатами проверки качества он имеет право, опять же в досудебном порядке требовать от продавца проведения экспертизы. Экспертиза товара проводится по письменному требованию потребителя, за счет продавца. Транспортировка товара от потребителя до места проведения экспертизы осуществляется так же за счет продавца.

Экспертизу могут проводить только специальные экспертные организации, имеющие в своем штате специалистов обладающих специальными знаниями. Результатом проведения экспертизы является предоставление экспертного заключения. Срок для проведения экспертизы при письменном соглашении о сроках устранения недостатка составляет не более сорока пяти дней. Если потребитель требует замены товара ненадлежащего качества, то срок проведения экспертизы равен двадцати дням.

Продавец обязан уведомить потребителя надлежащим образом о месте и времени проведения экспертизы. Потребитель имеет право присутствовать при ее проведении, а так же задавать вопросы экспертам.

Если экспертизой будет установлен характер недостатка как производственный или образовавшийся по вине продавца, то продавец обязан удовлетворить требования потребителя заявленные ранее. Если экспертизой будет установлено, что недостаток возник в результате нарушений потребителем правил и условий эксплуатации и использования товара, то потребитель будет обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а так же затраты на транспортировку и хранение товара.

Например, потребитель обратился к продавцу с требованием о возврате денежных средств за диван, который, по мнению потребителя, оказался с недостатком. Недостаток выразился в разломе деталей изготовленных дерево стружечной плиты коробка для белья. Продавец принял заявление и назначил проведение проверки качества товара на дому

у потребителя. В результате проведенной проверки качества продавцом было вынесено заключение о том, что недостаток товара возник в результате неправильной эксплуатации товара. Потребителю было отказано в удовлетворении предъявленных требований. Потребитель не согласился с результатами проведенной проверки качества и письменно потребовал проведения экспертизы товара. Продавец принял заявление и обратился в Торгово-Промышленную палату Тюменской области с заявкой на проведение товароведческой экспертизы. Товар был доставлен для проведения экспертизы за счет продавца. О месте и времени проведения экспертизы потребитель был извещен. По результатам экспертизы было выдано заключение эксперта, который подтвердил ненадлежащее качество товара, в связи с использованием при его производстве некачественных материалов. Продавец был вынужден, согласится с заключением эксперта и удовлетворить требования потребителя. В данном случае продавец понес дополнительные расходы на транспортировку и оплату услуг по проведению экспертизы, по своей вине отказавшись от добровольного удовлетворения требований потребителя.

Нередко потребители ошибаются, принимая за недостаток свое индивидуальное восприятие. Например, жесткость или мягкость такого товара, как матрас или мебель. Эта группа товаров является товарами длительного пользования. Зачастую потребители, приобретая матрас или диван, долго выбирают его в магазине. Привезя домой и, проспав на нем одну ночь понимают, что он им жесткий или сильно мягкий, предъявляют продавцу требование о замене данного товара.

Потребитель считает, что жесткость или мягкость являются недостатком товара. В данном случае продавец откажет потребителю на основании того, что товар является надлежащего качества, а его жесткость или мягкость являются свойствами данной модели, о которых потребителя проинформировали перед совершением покупки. Несмотря на то, что потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества, согласно

ст.25 Закона, все равно его требования останутся без удовлетворения на основании, того, что товар находился в употреблении.

Нюансов, которые сопровождают гражданско-правовые отношения потребителя и продавца очень много и все зависит от самих отношений между потребителем и продавцом. Положительно настроенный потребитель вызывает ответное желание продавца в положительном разрешении спора, даже если потребитель сам виновен в образовании недостатка. Например, потребитель сломал деталь у шкафа. Вина в данной ситуации лежит на потребителе, а продавец безвозмездно предоставляет потребителю новую деталь в силу своей порядочности и желания помочь потребителю. А вот создание конфликта, может спровоцировать обратную реакцию, и тогда уже потребитель будет нести убытки.

Потребителю предоставлено право, по своему выбору предъявлять претензии о безвозмездном устранении недостатков или возмещении своих расходов по их устранению либо о замене товара не только продавцу, но и изготовителю товара или предприятию, созданному изготовителем для этих целей, или другому предприятию, выполняющему функции изготовителя по рассмотрению требований потребителя на основании договора. Таким образом, досудебный порядок рассмотрения требований предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия [38].

Подводя итог, можно сказать, что досудебный порядок осуществляется по выбору потребителя. А вот обязанностью продавца является добровольное удовлетворение требований потребителя.

Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом решает вопрос быстрого восстановления права одной стороны и избежание другой стороной дополнительных расходов и возмещения убытков. Многие продавцы дорожат своей репутацией и отношениями с потребителем и поэтому идут навстречу, удовлетворяя его требования в очень короткие сроки.

### **3.2 Исковое производство в сфере защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества**

Вторым способом защиты законных прав потребителя при продаже товаров ненадлежащего качества является судебная защита его прав. В ст. 3 Гражданского процессуального кодекса РФ закреплено право гражданина на обращение с суд за защитой своих прав.

Согласно ст.46 Конституции РФ: «каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод» [21].

Судебная форма защиты нарушенных прав потребителей имеет ряд преимуществ:

- судьи, разрешающие спор, независимы от политического, ведомственного и иного влияния;
- высокий авторитет судебной власти в обществе; общеобязательность судебных решений;
- наличие механизма принудительного исполнения судебных решений;
- наличие четкой законодательно закрепленной процессуальной формы, которая закреплена законодательством;
- устное и непосредственное исследование всех обстоятельств [42].

Потребитель имеет право обратиться с иском в суд при нарушении его права или если в случае досудебного урегулирования спора получен отказ в добровольном удовлетворении его требований продавцом.

Если потребителю продан товар ненадлежащего, то это является прямым нарушением права потребителя со стороны продавца. В таком случае потребитель может соблюсти претензионный порядок и обратиться к продавцу с одним из требований указанных в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», а в случае отказа в их удовлетворении подать исковое заявление в суд. Или же напрямую обратиться в судебные органы за защитой своих прав, минуя претензионный порядок. Выбирать порядок разрешения

спора при продаже товара ненадлежащего качества является правом потребителя.

Судебной защитой является деятельность судебных органов, осуществляемых в порядке конституционного, гражданского, уголовного и административного судопроизводства с целью восстановления нарушенных прав и признания оспоренных прав, а также устранения угрозы нарушения этих прав [25].

Выбирая судебный порядок защиты своих нарушенных прав потребителю необходимо правильно составить исковое заявление и быть готовым к более длительному рассмотрению дела. По сравнению с судебным порядком, претензионный порядок намного проще, быстрее и не регламентирован законом. Но судебная защита прав потребителя наиболее эффективна.

Рассматриваются дела о защите прав потребителей судами общей юрисдикции. Так согласно ст. 23 Гражданского процессуального кодекса РФ если цена иска по защите прав потребителей менее ста тысяч рублей, то такой иск подается в мировой суд, а если превышает сто тысяч рублей, то согласно ст. 24 ГПК исковое заявление направляется в районный суд.

Потребитель, чьи права нарушены продажей товара ненадлежащего качества, при подаче искового заявления должен предоставить ряд документов, которые подтверждают обоснованность этого заявления.

В соответствии со ст.17 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на выбор местонахождения суда для подачи иска.

Иск может быть предъявлен:

- к организации по месту нахождения организации;
- к индивидуальному предпринимателю по месту его жительства;
- по месту пребывания или жительства потребителя;
- по месту заключения или исполнения договора продажи товара;
- в филиал или представительство организации по месту его нахождения.

Государственная пошлина не подлежит уплате потребителем, как при подаче искового заявления, так и в случае вынесения судом решения не в пользу потребителя.

Исковым является заявление, содержащее суть разногласий между потребителем и продавцом и оформленные надлежащим образом письменные требования потребителя к продавцу.

Первым действием потребителя для обращения в суд при продаже ему товара ненадлежащего качества является выбор места нахождения суда согласно ст.17 Закона «О защите прав потребителей». После чего от потребителя требуется составить исковое заявление в соответствии с требованиями законодательства.

В телекоммуникационной сети «Интернет» представлено великое множество образцов исковых заявлений при различных случаях нарушения прав потребителей. На официальных сайтах Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ различных регионов подробно изложены действия потребителя в случае нарушения его прав, а так же все законные способы для их защиты. Там же можно потребитель может получить консультацию компетентных лиц в области защиты своего нарушенного права.

Не все потребители имеют финансовые возможности для обращения к профессиональным юристам для составления искового заявления и представления интересов потребителя в суде. Таким образом, потребитель может самостоятельно осуществлять защиту своих прав или обратиться в бесплатные общественные организации, которые помогут составить грамотно исковое заявление в суд и расскажут порядок действий.

Независимо от того, кто будет осуществлять защиту потребителя, исковое заявление должно быть составлено в свободной форме и содержать в себе следующие сведения гласно ст. 131 ГПК РФ:

- наименование суда, в который подается заявление;



- наименование истца, его место жительства или наименование представителя истца и его адрес, если заявление подается представителем;
- наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
- в чем заключается нарушение прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка обращения к ответчику, если такой порядок был соблюден;
- перечень прилагаемых документов [40].

Исковое заявление должно быть подписано потребителем лично или его представителем по доверенности, которая подтверждает полномочия на подписание документа и осуществление защиты прав потребителя в суде.

Исковое заявление подается в письменной форме одним из перечисленных ниже способов:

- на бумажном носителе лично потребителем или его представителем через канцелярию суда. На экземпляре потребителя ставится штамп суда с датой принятия и входящим номером;
- на бумажном носителе почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме, по средствам сети «Интернет» через официальный сайт суда. Для этого способа потребитель должен заверить документы усиленной квалифицированной электронной подписью.

Исковое заявление подается в суд нескольких экземплярах для каждого участника судебного разбирательства. Если присутствует один ответчик, значит, исковое заявление подается в двух экземплярах для судьи и ответчика. Если ответчиков несколько, то тогда исковое заявление должно быть подано по количеству лиц участвующих в деле. Если копия искового заявления направляется ответчику или ответчикам по почте, то к исковому заявлению обязательно должны быть приложены почтовые квитанции, подтверждающие отправку.

К заявлению в обязательном порядке должны быть приложены:

- доверенность, подтверждающая полномочия данного лица, если присутствует представитель потребителя;
- документальное подтверждение нарушенного права и обстоятельств, на которые ссылается потребитель при предъявлении требования. Копии всех документов подлежат направлению ответчику вместе с копией искового заявления;
- копию претензии к продавцу и ответа от продавца, в случае его наличия, если был соблюден претензионный порядок решения спора и потребитель получил отказ в удовлетворении требований;
- расчет суммы взысканий.

В пятидневный срок судьей выносится определение о принятии заявления к производству и возбуждении гражданского дела или об оставлении иска без движения. При принятии заявления к производству, в определении указывается дата и время назначенного судебного заседания, и разъясняются права и обязанности участников. При оставлении заявления без движения, в определении указываются недочеты и срок для их устранения. В случае своевременного устранения недочетов исковое заявление подлежит принятию к производству.

Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражающие личный интерес, основанный на

невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора [40].

Потребитель при предъявлении иска помимо предъявления требования о восстановлении его нарушенного права, так же может требовать взыскать с продавца неустойку, убытки, моральный и имущественный вред, расходы на представителя и другие издержки согласно законодательству.

Так, например, потребитель приобрел кухонный гарнитур, который был собран и установлен продавцом. В процессе эксплуатации верхние шкафы упали, повредив бытовую технику, посуду и смеситель. Потребитель предъявил продавцу претензию с требованием возврата денежных средств за товар ненадлежащего качества. Продавец в добровольном порядке в установленный законом десятидневный срок не выполнил требование потребителя. Потребитель обратился в суд с иском о взыскании с продавца:

- стоимости товара ненадлежащего качества;
- стоимости поврежденного имущества;
- неустойки за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования;
- расходы на юридические услуги;
- компенсацию морального вреда;
- расходы на привлечение оценщика порчи имущества;
- расходы на нотариуса и штраф в размере пятидесяти процентов от суммы удовлетворенных требований.

Свои требования потребитель основывал на ст. 13, 15, 18 и 23 Закона «О защите прав потребителя». Суд принял заявление. Ответчик в суде требования не поддержал. Рассмотрев материалы дела и предоставленные доказательства, судом была назначена судебная товароведческая экспертиза. Обязанность оплаты, которой была возложена на продавца. В

результате проведенной экспертизы было выявлено ненадлежащее качество креплений, являющихся неотъемлемой частью товара. Судья вынес решение в удовлетворении требований потребителя. Продавец понес значительные расходы в связи с проигрышем дела.

В соответствии со ст. 12 Гражданского процессуального кодекса РФ рассмотрение дела осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон[10]. Состязательность означает, что каждая из сторон должна доказать те обстоятельства, на которые ссылается, и обосновать свои требования или возражения конкретными нормами законодательства [26].

Под равноправием сторон следует понимать равный объем прав и обязанностей, как у истца, так и у ответчика. В судебном заседании могут находиться участники разбирательства, а так же другие лица, в связи с тем, что судебные разбирательства, связанные с защитой прав потребителя являются открытыми.

Для вынесения судом обоснованного решения, перед судьей стоит важная задача по изучению всех обстоятельств и предоставленных доказательств по делу. Доказательства по делу о защите прав потребителя могут быть:

- свидетельские показания;
- письменные;
- вещественные;
- аудио- и видеоматериалы;
- экспертные заключения.

Согласно ст.56 Гражданского процессуального кодекса РФ каждая сторона должна доказывать те обстоятельства, на которые она ссылается [10].

По окончании рассмотрения дела судья принимает и выносит решение. Решение суда – это акт правосудия, ради которого возбуждалось дело, поскольку посредством именно этого акта осуществляется защита

нарушенного или оспариваемого права, независимо от того, удовлетворен иск или в его удовлетворении отказано [43].

Согласно ст.195 Гражданского процессуального кодекса РФ судебное решение должно быть обоснованным и законным.

Если одна из сторон, участвующих в деле не согласна с вынесенным решением, то она обладает правом на обжалование этого решения в апелляционном порядке в вышестоящем суде.

Потребители, выступая в роли истца, обращаясь в суд за защитой своих прав и интересов, зачастую несут финансовые затраты. Под финансовыми затратами следует понимать судебные издержки или судебные расходы, которые присутствуют в любом гражданском деле. Потребитель, который предъявляет требования к продавцу не самостоятельно, а через представителя, несет расходы с оплатой его услуг. Так же при направлении искового заявления лицам, участвующим в деле потребитель несет расходы, связанные с отправкой писем.

Согласно ст.94 ГПК РФ к судебным издержкам, связанным с рассмотрением дела относятся:

- суммы, подлежащие выплате свидетелям, экспертам, специалистам и переводчикам;
- расходы на оплату услуг представителей;
- расходы на проезд и проживание сторон и третьих лиц, понесенные ими в связи с явкой в суд;
- связанные с рассмотрением дела почтовые расходы, понесенные сторонами;
- расходы на производство осмотра на месте;
- расходы на оплату услуг переводчика, понесенные иностранными гражданами и лицами без гражданства, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации;

- компенсация за фактическую потерю времени;
- другие, признанные судом необходимыми, расходы [10].

Если иск потребителя удовлетворен в полном объеме, то судом в силу ст. 98 ГПК РФ присуждается возмещение всех расходов по делу проигравшей стороной, за исключением случаев указанных в ст.96 ГПК РФ.

В случае если иск удовлетворен частично, то судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано [40].

Таким образом, можно сделать вывод, что потребитель имеет право на судебную защиту только в том случае, если его законное право нарушено или оспаривается.

Если потребитель до подачи искового заявления в суд, обратился к продавцу с письменной претензией, но получил отказ или не получил ответа в течение установленного законодательством срока, то он вправе требовать от продавца неустойки за просрочку выполнения требования или отказ в выполнении требования, а так же возмещения морального вреда.

Судебная защита может, осуществляется как потребителем самостоятельно, так и через представителя, которым может выступать юрист или общественная организация потребителей.

Для того, что бы подать исковое заявление, потребителю необходимо понимать, что его право действительно объективно нарушено. Не редки случаи, когда потребитель, подавая иск, получал отказ в его принятии в связи с беспредметностью иска. Поэтому прежде чем обращаться в суд, потребитель может соблюсти претензионный порядок, обратившись напрямую к продавцу с претензией. Большинство претензий удовлетворяются продавцом при обращении к нему потребителя, во избежание судебных разбирательств и дополнительных расходов.

Если потребитель до подачи искового заявления в суд, обратился к продавцу с письменной претензией, но получил отказ или не получил ответа

в течение установленного законодательством срока, то он вправе требовать от продавца неустойки за просрочку выполнения требования или отказ в выполнении требования, а так же возмещения морального вреда.

### **3.3 Особенности возмещения вреда в сфере защиты прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества**

Потребителем является каждый гражданин, который приобретает, заказывает, использует или только имеет намерение приобрести, заказать или использовать какой-либо товар в личных целях. Зачастую потребитель является юридически не грамотным субъектом правоотношений и поэтому наиболее уязвимым со стороны нарушения его законных прав.

Законом РФ «О защите прав потребителей» закреплены права потребителя при его взаимоотношениях с продавцом. Для продавца же, Законом установлены обязательства, которые он должен выполнять и ответственность за их нарушение.

Приобретая товары, потребители рассчитывают получить качественный товар, который они смогут использовать по его прямому назначению. Приобретаемый товар должен обладать способностью, удовлетворить потребности человека как социальные, так и физиологические, то есть обладать потребительскими свойствами. Таким образом, потребитель имеет право на надлежащее качество и безопасность товара.

Потребитель, если ему был причинён вред, считается потерпевшей стороной. Законодательством закреплено право, потерпевшей стороны выбирать того, кто будет возмещать причиненный вред, продавец или изготовитель. Зачастую потребитель предъявляет именно продавцу требования о возмещении вреда, так как продавец является субъектом договорных отношений с потребителем. Так же потребитель может выбрать

изготовителя, как возместителя причинённого вреда, и предъявить требования непосредственно ему.

В случае, когда право потребителя нарушается продавцом продажей ему товара ненадлежащего качества, то потребитель имеет право предъявить продавцу требования в соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Так потребитель может требовать от продавца:

- обмена товара на аналогичный товар или на товар другой модели;
- уменьшения покупной цены товара;
- устранения недостатков;
- возврата денежных средств за товар.

В статье 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлена имущественная ответственность продавца за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Так п.1 ст. 14 Закона установлено, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги) подлежит возмещению в полном объеме [19].

Право на возмещение вреда по причине ненадлежащего качества товара имеет не только тот, кто приобрел товар у продавца, но и тот, кто его использовал для личных нужд. Потребителем считается не только лицо, приобретающее товар у продавца, но и лицо, которое получило право пользования товаром (члены семьи) или лицо, получившее товар в дар.

Потребитель имеет право на использование товара в течение срока годности или срока службы, о наличии которого ему должна быть предоставлена информация продавцом, который отвечает за недостатки товара, обнаруженные в течение этих сроков. На продавце лежит обязанность по возмещению вреда причиненного ненадлежащим качеством товара в течение этих сроков.

Если срок годности или срок службы не установлен на товары длительного пользования, на которые он должен быть установлен, то потребитель может предъявить требование о возмещении вреда,



причиненного жизни и здоровью, а так же его имуществу в любое время не зависимо от сроков. Такое же правило действует, если продавец не предоставил потребителю информацию о сроке годности или сроке службы на товар вследствие чего был причинен вред потребителю.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» установление сроков службы является правом изготовителя, но исходя из п.2 ст.5 Закона на изготовителя возлагается обязанность по установлению сроков службы на товары длительного пользования, которые по истечении времени могут быть опасны для жизни и здоровья человека. По Закону изготовитель несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение всего срока службы.

Если срок годности или срок службы на товар не установлен (п.1. ст.5 Закона), то требование о возмещение вреда в случае его причинения, может быть предъявлено в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, или дня его изготовления, в случае отсутствия информации о дате передачи.

Законом установлено право потребителя на выбор субъекта, которому будет предъявлено требование о возмещении вреда. Это может быть как продавец, так и изготовитель.

В случае, когда продавец или изготовитель, которому потребитель предъявлено требование о возмещении вреда, причиненного ему вследствие недостатков товара, докажет, что недостатки возникли не по его вине, то он освободится от ответственности.

Наряду с требованием о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу, потребитель имеет право требовать от продавца компенсации морального вреда. Это право потребителя закреплено в ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Требование компенсации морального вреда и установление его размера можно осуществить потребителем только в судебном порядке. Потребитель освобожден от обязанности, доказывать факт причинения ему

морального вреда и для суда будет достаточно доказательства самого факта нарушения права потребителя.

Подводя итог, можно сказать, что законодательством предусмотрена ответственность продавца не только за невыполнение требований по восстановлению нарушенного права, но и на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу, а так же компенсации морально вреда.

## Заключение

Права потребителей охраняются законом и государством. В случае, когда продавцом или изготовителем товаров в отношении потребителя нарушаются права, то государство всегда встает на защиту его законных прав и интересов.

Согласно Преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности[19].

Для регулирования гражданских правоотношений между потребителем и продавцом, изготовителем, исполнителем Верховным Советом был принят Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», который является одним из основных нормативно-правовых актов.

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует гражданско-правовые отношения между потребителем и продавцом; закрепляет права потребителя; регламентирует порядок защиты прав потребителя; устанавливает ответственность для продавца за ненадлежащее исполнение обязательств перед потребителем.

Для реализации защиты прав существуют способы защиты прав потребителей, которые включают в себя целый спектр правовых мер, направленных на реализацию потребителями своих законных прав. Способы защиты прав потребителя зависят от их формы и делятся на самостоятельные действия по защите прав самим потребителем и юрисдикционные меры по защите прав потребителя при помощи специализированных государственных и общественных органов.

Все гражданско-правовые способы защиты прав потребителей характеризуются тем, что они предусмотрены законодательством,

применимы в случаях нарушения прав потребителей и являются мерами законного воздействия, вследствие применения которых возникает изменение в обязанностях нарушающего право потребителя лица.

Приобретая товар, потребитель имеет право на его надлежащее качество и способность сохранять свои функции и работоспособность на протяжении всего времени использования. Товар, передаваемый потребителю должен удовлетворять социальные и физиологические потребности человека. Продавец (изготовитель) передавая потребителю товар, должен гарантировать его качество, работоспособность и безопасность. Важным средством, обеспечивающим безопасность товара, является установление производителем товара срока годности, срока службы и гарантийного срока на товар.

При получении товара, при его использовании потребителем могут быть обнаружены недостатки, которые не были оговорены продавцом при продаже товара. В таком случае, согласно ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право требовать от продавца следующее:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы[19].

Потребитель обладает достаточно большим выбором прав при обнаружении в товаре недостатков. По своему усмотрению он может предъявлять различные требования продавцу, на которого возложена

обязанность по удовлетворению данных требований в отведенные законом сроки.

Все требования должны быть изложены в заявлении, которое обязательно составляется в письменном виде и вручается продавцу в двух экземплярах под подпись или направляется по средствам почтового отправления с уведомлением о вручении или другими способами с обязательным уведомлением потребителя о получении адресатом заявления.

Право потребителя на предъявление требования продавцу в случае обнаружения им недостатков в приобретенном товаре может быть осуществлено в сроки указанные в ст.19 Закона. Таким образом, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара к продавцу, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности [19].

В случае, когда продавец не исполнил в добровольном порядке требование потребителя, последний имеет право предъявить продавцу иное требование согласно ст.18 Закона. В случае игнорирования продавцом требований обратится в соответствующие органы за защитой своих прав.

При обращении потребителя в суд с исковым заявлением о нарушении его прав, наряду с выплатой неустойки потребителю, продавец будет обязан выплатить штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, а так же возместить потребителю моральный вред, если потребитель заявит о его возмещении. Потребитель освобожден от обязанности, доказывать факт причинения ему морального вреда и для суда будет достаточно доказательства самого факта нарушения права потребителя.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» закреплено право потребителя на защиту своих законных прав. Для защиты этих прав законодательством установлены два способа: досудебное и судебное урегулирование споров.

Досудебный порядок осуществляется по выбору потребителя. А вот обязанностью продавца является добровольное удовлетворение требований потребителя. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом решает вопрос быстрого восстановления права одной стороны и избежание другой стороной дополнительных расходов и возмещения убытков.

Потребитель имеет право на судебную защиту в том случае, если его законное право нарушено или оспаривается. Судебная защита может, осуществляется как потребителем самостоятельно, так и через представителя, которым может выступать юрист или общественная организация потребителей.

Большинство претензий удовлетворяются продавцом в досудебном порядке, во избежание судебных разбирательств и дополнительных расходов, поэтому потребителю стоит использовать свое право на досудебное урегулирование спора с продавцом.

Законодательством предусмотрена ответственность продавца не только за невыполнение требований по восстановлению нарушенного права, но и на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу, а так же компенсации морально вреда.

Любой потребитель, совершая покупку должен быть, уверен, в том, что его права не будут нарушены. А продавец, реализуя товар, обязан предоставить потребителю гарантии в его надлежащем качестве и безопасности.

## Список используемой литературы и используемых источников

1. Агафонова, Н.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Н.Н. Агафонова, В.Е. Белов, В.И. Солдатова. – М.: Проспект. 2017. – 239 с.
2. Андреева, Л.В. Совершенствование правового регулирования торговой деятельности (отдельные аспекты) / Л.В. Андреева // Журнал предпринимательского и корпоративного права. – 2018. – № 1. С.7-8
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. Абдурахманов, Р.Р. Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества // NovaUm.Ru. 2017. – № 6. С. 202-204
5. Бандурин, Р.А. Защита прав потребителей: правовой и товароведческий аспекты / Экономика. Социология. Право. 2017. – № 4 (8). С. 9-14.
6. Батршына, Ю.Р. Актуальные проблемы защиты прав потребителей в РФ / Ю.Р. Батршина //Законность и правопорядок в современном обществе. – 2018. – С. 46-48.
7. Величковский, А.В. Возврат товаров по договору розничной купли-продажи / А.В. Величковский // Гражданское право. – 2011. – № 1. С. 20-25.
8. Величко, А.С., Шамаров В.М. Защита прав потребителей: некоторые проблемы теории и практики // Вестник Екатеринбургского института. 2017. – № 1 (37). С. 17.
9. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в ред. 25.02.2022). // Собрание законодательства Российской Федерации. – № 32. – Ст.3301.

10. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. 16.04.2022)// Собрание законодательства РФ. – № 46 – Ст.4532.
11. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – 4-е изд., доп. и перераб. – М.: Юстицинформ, 2010. – 408 с.
12. Гражданское право: учебник / под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. – М.: 2003 – 398 с.
13. Гражданское право: учебник: в 2 т./С.С. Алексеев, О.Г. Алексеева, К.П. Беляев и др.; под ред. Б.М. Гонгало. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Статут, 2018. Т. 1. – 326 с.
14. 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.: Норма, 2015 г. – 400 с.
15. Гришаев, С.П. Защита прав потребителей / С.П. Гришаев // Подготовлен для системы КонсультантПлюс. – 2016.
16. Дудченко, А.В., Колкарева И.Н. Проблемные вопросы применения закона РФ «О защите прав потребителей» // Аллея науки. 2017. –Т. 2. № 14.
17. Дерюгина, Т.В. Теоретические проблемы в сфере осуществления гражданских прав: Автореф. дис. д-ра юрид. наук. – Волгоград, 2011. – 38с.
18. Зеленская, Л.А. Способы и формы защиты нарушенных прав граждан и юридических лиц : уч. пособие / Л.А. Зеленская, Т.Ю. Якимова. – Краснодар: уб.ГАУ, 2018 – 101 с.
19. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I (в ред. 11.06.2021). // Собрание законодательства Российской Федерации. – № 3 – Ст. 140.



20. Ивакин, В.А. Гражданское право Особенная часть. Краткий курс лекций. Учебное пособие – М.: Юрайт, 2014 – 240 с.
21. Конституция Российской Федерации (в ред. 14.03.2020) // Собрание законодательства Российской Федерации. – № 4.
22. Казиева, А.М., Джигоева Л.Г. Актуальные проблемы защиты прав потребителей // Аллея науки. 2017. – Т. 1. № 10.
23. Корнилов, Э.Г. Законные права потребителей: учеб. пособие – М.: Норма, 2004. – 175 с.
24. Конах, С.А. Гражданско – правовая защита прав потребителей в обязательствах розничной купли – продажи // In Situ. 2017. № 3.
25. Кондратенко, Н.А. Спорная судебная практика применения норм закона «О защите прав потребителей» / Отечественная юриспруденция. 2017. – № 7 (21). С. 12-18.
26. Ломакина, И.Г. Защита прав потребителей: учеб. пособие / И.Г. Ломакина, С.В. Матияшук; РАНХиГС, Сиб. ин-т упр. – 2-е изд., перераб. и доп. – Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2015. – 180 с.
27. Легошин, С.В. Проблемы защиты прав потребителей / С.В. Легошин // Приоритетные научные направления: от теории к практике. – 2016. – № 23.
28. Маслова, А.В. Предприниматель и потребитель: две стороны одной медали. – М.: Российская газета, 2015. – 144 с.
29. Николаева, М.А. Теоретические основы товароведения: учеб. для вузов // М.А. Николаева. – М.: Норма, 2007. – 448 с.
30. Обзор судебной практики по делам «О защите прав потребителей» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).
31. Основы гражданского права: учебник. Курбанов, Р.А., Эриашвили, Н.Д., Анисеева, Т.М., Рыжих, И.В., Горелик, А.П., Долгов, С.Г., Макаруч, 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. – 455с.

32. Овезов, Г.Т. Общая характеристика форм и способов защиты прав потребителей // Вопросы науки и образования. 2017. – № 7 (8). С. 74-75.

33. Овчинникова, Е.А., Головина Д.В. Право потребителя. Закон «О защите прав потребителей» // Современные научные исследования и разработки. 2017. – № 8 (16). С. 398-402

34. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – № 3. – Ст.593

35. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 (ред. от 20.09.2017) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // Собрание законодательства РФ. – № 28. – Ст. 2899.

36. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. – № 9.

37. Парций, Я.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я.Е. Парций. – СПС «КонсультантПлюс».

38. Савченко, Е.Я. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом/ Е.Я. Савченко // Право. – 2013. – №1(1). С.42-51.

39. Сбитнев, В.С. Права потребителя в случае приобретения товара ненадлежащего качества: способы защиты // Вопросы Российской Юстиции. – 2019. – № 8. С. 302-312

40. Судебная защита прав потребителей. Доказательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей: Практическое пособие для потребителей. – Ростов-на-Дону: Альтаир. – 2011. – 81 с.

41. Толстой, Ю.Б. Рассказова НД Гражданское право. Учебник. – М.: Проспект, 2014 – 926 с.

42. Указ Президента РФ от 21.05.2012 г. № 636 «О структуре федеральных органов исполнительной власти» // Собрание законодательства РФ. – № 22. – Ст. 2754.

43. Фишер, С.И. Защита прав потребителей в суде // Гуманитарный вестник Военной академии ракетных войск, стратегического назначения. 2017. – № 1 (5). С. 134-141.

44. Шершень, Т.В. Гражданско-правовые средства защиты прав и интересов потребителей // Вестник Пермского университета. 2012 – № 3(1). С. 198-205.