

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Красноярский государственный аграрный университет

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

СБОРНИК ЗАДАЧ

Красноярск 2007

Рецензент

*Мельникова Т.В., канд. филос. наук. доц., зав. каф. правоведения
Сибирского государственного аэрокосмического университета
им. акад. М.Ф. Решетнева.*

Составитель

Деревягина О.Е.

Деревягина, О.Е.

Права потребителей и их защита: сб. задач / О.Е. Деревягина;
Краснояр. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2007. – 100 с.

Сборник задач предназначен для проведения занятий спецкурса «Права потребителей и их защита».

Сборник задач ориентирован на изучение отношений в области защиты прав потребителей в условиях рыночной экономики.

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Красноярского государственного аграрного университета

Оглавление

Введение.....	4
Тема 1. Законодательство РФ о защите прав потребителей как система нормативно-правовых актов.....	5
Тема 2. Общие положения закона «О защите прав потребителей».....	6
Тема 4. Право потребителя на информацию.....	10
Тема 5. Право потребителя на безопасность товара.....	15
Тема 6. Право потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг.....	18
Тема 9. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей при продаже товаров.....	24
Тема 10. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей при выполнении работ (услуг).....	30
Тема 15. Судебная защита прав потребителей.....	35
Приложения	40
Список литературы.....	95

ВВЕДЕНИЕ

Сборник задач предназначен для проведения занятий спецкурса «Права потребителей и их защита».

Сборник задач ориентирован на изучение отношений в области защиты прав потребителей в условиях рыночной экономики.

Цель сборника – дать студентам правовые знания, необходимые им в потребительских отношениях, путем разрешения ситуаций. Вопросы к задачам и задания должны способствовать развитию у студентов методики поиска и анализа правовых актов и научить правильно их применению в конкретных жизненных ситуациях.

Следует обратить внимание студентов, что темы 3, 7, 8, 11, 12, 13, 14 не представлены в данном задачнике. По данным темам предусмотрено выполнение рефератов и докладов.

ТЕМА 1.**ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РФ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК СИСТЕМА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ АКТОВ**

1. *Зарождение движения в защиту прав потребителей.*
2. *История принятия Федерального закона «О защите прав потребителей».*
3. *Первый специальный Закон СССР о защите прав потребителей.*
4. *Закон РФ «О защите прав потребителей от 7 февраля 1992 года.*
5. *Федеральные законы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей.*
6. *Нормативные акты, принимаемые Правительством РФ в сфере защиты прав потребителей. Постановления Пленумов Верховного Суда РФ.*
7. *Международные договоры Российской Федерации.*

Задание № 1

Соотнесите нормы гражданского законодательства с нормами законодательства по защите прав потребителей.

Задание № 2

Соотнесите нормы административного законодательства с нормами законодательства по защите прав потребителей.

Задание № 3

Назовите международные договоры РФ, где бы упоминались права потребителя.

ТЕМА 2.
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ЗАКОНА
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

1. *Цель принятия закона.*
2. *Структура закона.*
3. *Правоотношения, регулируемые законом.*
4. *Субъектный состав правоотношений, регулируемых законом.*
5. *Права потребителей, закрепленные в законе.*
6. *Основные понятия закона «О защите прав потребителей».*

Задание № 1

Дайте правовую консультацию гражданке Никоноровой по вопросу: распространяется ли действие Закона РФ «О защите прав потребителей» на сферу образования, на платные услуги по обучению в школе или детском саду?

Задача № 1

В.А. Семенова сдала в мастерскую по ремонту обуви туфли, заплатила 200 руб. Когда в назначенный день Семенова пришла за своей обувью, выяснилось, что туфли утеряны. Стоимость утерянных туфель работники мастерской возместить отказались.

Определите права В.А. Семеновой по Закону РФ «О защите прав потребителей».

Задача № 2

В отдел защиты прав потребителей обратился гражданин Палетов с претензией к частной фирме «Магеллан», которая без его согласия воспользовалась его интеллектуальной собственностью. В рассмотрении данного вопроса гражданину было отказано и рекомендовано обратиться в суд.

1. *Правомерен ли отказ? Докажите.*
2. *На основании какого законодательства следует дать правовую консультацию?*

Задача № 3

В отдел защиты прав потребителей администрации района обратилась многодетная мама с заявлением о том, что ей не выплачивают своевременно пособие на детей.

1. *Обязан ли отдел защиты прав потребителей рассматривать данный вопрос?*
2. *Если да, то нарушение какой статьи Закона РФ "О защите прав потребителей" усматривается в данной ситуации*

Задача № 4

Боброва приобрела телевизор стоимостью 5 тыс. рублей в Интернет-магазине «Покупка.ру». Выбор телевизора был сделан через Интернет. Переговоры с представителями фирмы велись по телефону, указанному на сайте. В назначенный день телевизор был доставлен в квартиру Бобровой. Она оплатила необходимую сумму, получила чек и сервисную книжку, в которой в качестве продавца была указана фирма «Покупка.ру». Вскоре телевизор сломался, и Боброва решила расторгнуть договор купли-продажи и получить назад от продавца деньги. Однако на чеке Боброва обнаружила, что он выдан не фирмой «Покупка.ру», а предпринимателем Почечкиным. В фирме «Покупка.ру» обратили внимание на данное обстоятельство и отказались возвращать деньги за некачественный товар.

1. *Дайте понятие продавца.*
2. *Кто является продавцом в данной ситуации?*
3. *Каким образом Боброва может доказать, что телевизор был куплен в фирме «Покупка.ру»?*

Задача № 5

Продавец мебельного салона «Мебель» Витюков обязался передать покупательнице Каменской спальный гарнитур белого цвета для обустройства ее спальни в новой квартире.

1. *Какой договор заключили между собой продавец мебельного салона «Мебель» Витюков и Каменская?*
2. *Кто выступал в качестве продавца в данном договоре?*
3. *Для чего должен быть предназначен любой товар, продаваемый по данному договору?*
4. *К какому виду относится данный договор?*

Задача № 6

Магазин не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия.

Охарактеризуйте права потребителя в данной ситуации.

Задача № 7

Алексеев купил в магазине мебельный гарнитур. Он полностью оплатил мебель и просил оставить ее в магазине на три дня, так как в его квартире проводится ремонт. Директор магазина согласился оказать Алексееву подобную услугу при условии ее оплаты, что и было сделано Алексеевым.

Через 5 дней Алексеев явился за мебелью и обнаружил, что магазин не работает. Директор магазина сообщил Алексееву, что вся мебель из магазина, включая и гарнитур, приобретенный Алексеевым, вывезена фирмой, поставившей в магазин мебель, для реализации за просрочку оплаты. Алексеев потребовал вернуть ему уплаченные деньги, но директор отказался это сделать, сославшись на отсутствие денег на счете, и предложил покупателю зайти через месяц.

Алексеев заявил, что он готов взамен мебели приобрести в магазине другие товары на оплаченную им сумму, но директор магазина с этим не согласился.

Алексеев обратился за консультацией в Общество защиты прав потребителей

- 1. Какие правоотношения регулируются ФЗ «О защите прав потребителей»?*
- 2. На основании какого законодательства будет давать консультацию общество по защите прав потребителей?*
- 3. Какую консультацию Алексеев должен получить?*
- 4. Изменится ли содержание консультации, если Алексеев явился в магазин не через 5, а через 15 дней, а также если обнаружится, что он потерял кассовый чек?*

Задача № 8

Договор купли-продажи квартиры заключен в июле 2004 г., срок ввода в эксплуатацию – 4 кв. 2004 г. Фактически дом введен в 2005 г., а в собственность ЗАО оформлен в 2006 г. Соответственно, право собственности гражданина на эту квартиру зарегистрировано в 2006 г. Кроме того, фактическая площадь квартиры оказалась на 7 квадратных метров меньше, чем в договоре 2004 г., дом оказался не в кирпичном исполнении, а только облицован кирпичом.

- 1. Попадает ли под действие Закона "О защите прав потребителей" договор купли-продажи квартиры между ЗАО и физическим лицом?*
- 2. Можно ли обращаться с иском в суд к ЗАО по ст. 395 ГК РФ и о возмещении убытков?*

Задача № 9

Литвинов, узнав из газеты «Городские новости», что магазин «Люстры» устроил распродажу разнообразных светильников с 10% скидкой, посетил этот магазин. Там он приобрел хрустальную люстру с пятью подвесками. Работу люстры потребителю продемонстрировали на образце, выставленном в магазине. В этот же день при подвешивании люстры в квартире Ливанов обнаружил дефект – подвеска имела большой скол, и энергия не поступала к одной из лампочек. На следующий день Литвинов потребовал от продавца магазина «Люстры» заменить люстру на аналогичную, так как не может пользоваться ею по назначению. Продавец отказался, так как Литвинов не смог доказать, что люстру он купил в этом магазине.

- 1. Как называется рекламное предложение люстры в газете «Городские новости»?*
- 2. Как должен удостоверить Литвинов факт покупки люстры, оказавшейся с дефектами?*
- 3. В течение какого срока со дня покупки люстры Литвинов вправе предъявить требование к магазину «Люстры» о ее замене?*
- 4. В течение какого срока со дня предъявления требования о замене дефектной люстры на качественную должна быть заменена люстра?*

ТЕМА 4.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ

1. *Понятие «информация» и общие требования к ней.*
2. *Понятие необходимой информации.*
3. *Понятие достоверной информации.*
4. *Информация об изготовителе (исполнителе, продавце). Информация о товарах (работах, услугах).*
5. *Требования к сведениям, предоставляемым потребителю.*

Задание № 1

Всегда ли обязан продавец предоставлять по желанию клиента сертификат соответствия на продукт. В каких случаях он может его не предоставлять. Куда необходимо обратиться со своими претензиями, если продавец отказался предоставить документы.

Задача № 1

В организацию, осуществляющую продажу бытовой техники населению, обратился потребитель Хамидуллин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денег. Товар был по мнению потребителя, неисправен, т.е. ненадлежащего качества. Потребителем была приобретена автомагнитола зарубежного производства – фирмы «Sony», которая после установки в автомобиль Хамидуллина не работала. Указанный недостаток был выявлен потребителем в пределах гарантийного срока. Организация-продавец провела проверку качества автомагнитолы. Проверкой было установлено, что потребителю был продан совершенно исправный товар, а установить ее потребитель не мог из-за того, что не выполнил требования инструкции. Качество товара подтвердила и независимая экспертиза. Вместе с тем было установлено, что инструкция, предоставленная потребителю, была выполнена на английском языке.

1. *Какое право потребителя нарушено в данном споре?*
2. *Кто должен оплатить расходы по произведенной экспертизе?*
3. *Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?*
4. *Что должен сделать продавец, получивший подобную претензию?*

Задача № 2

Кириллов задумал купить телевизор и обратился к продавцу в торговой фирме за консультацией по выбору модели. Но продавец не смог ответить на вопросы Кириллова. Более того, он отказался предоставить для ознакомления технические паспорта на различные марки телевизоров.

- 1. Прав ли продавец?*
- 2. Какие права потребителя нарушены?*

Задача № 3

Покупатель приобрел книжный шкаф в мебельном магазине. Мебель в разобранном виде вместе с инструкцией по сборке ему доставили на дом. Инструкция содержала картинки по сборке и была выполнена на шести языках, кроме русского. Покупатель произвел сборку шкафа, но неправильно прикрепил уголки задней стенки. В результате шкаф упал вместе с книгами, часть из которых была порвана, а также разбились стеклянные двери шкафа.

- 1. Дайте определение достоверной и необходимой информации.*
- 2. Охарактеризуйте права покупателя и ответственность продавца.*

Задача № 4

Панов приобрел в магазине ЗАО «Наш дом» телевизор «Sony». При покупке ему была выдана инструкция, написанная на английском и арабском языках без перевода на русский. Панов не смог осуществить перевод текста инструкции, в связи с чем потребовал от ЗАО «Наш дом» принять телевизор обратно и возратить ему уплаченную покупную цену. Работники магазина отказали в удовлетворении требований Панова, сославшись на то, что телевизор недостатков не имеет, об отсутствии инструкции по эксплуатации телевизора на русском языке Панов знал на момент приобретения телевизора, а магазин может осуществить перевод инструкции за отдельную плату. Кроме того, Панов не представил кассовый чек о приобретении телевизора в ЗАО «Наш дом».

- 1. Кто прав в данном споре? Ответ обоснуйте ссылками на нормы закона.*
- 2. Определите чем право на информацию отличается от права на просвещение?*

Задача № 5

Колхозов купил билет на концерт любимой группы «Фабрика». Придя на концерт, Колхозов понял, что выступление группы проходит под фонограмму, но в билете, на афишах об этом сказано не было. Потребитель обратился с иском в суд.

- 1. Какое право потребителя нарушено?*
- 2. Какие требования Колхозов может предъявить?*
- 3. Кто будет в данном случае ответчиком?*

Задача № 6

Компания туристов приобрела путевку в туристической фирме «Самэй» в Хорватию. Туристов интересовал в особенности национальный парк «Плитвицкие озера». Приехав на место, туристы узнали, что в парк попасть невозможно, так как парк в данное время года не работает. По возвращении домой туристы обратились в суд.

- 1. Нарушено ли право туристов?*
- 2. Как должен поступить суд?*
- 3. Каким образом предъявляются претензии на плохо организованную туристскую поездку?*
- 4. Имеет ли право турагентство заменять указанный в договоре отель на другой, даже если его категория выше?*

Задача № 7

Покупательница Снегирева приобрела в магазине оттеночный шампунь германского производства. Придя домой, не обнаружив аннотации на русском языке, Снегирева вернулась в магазин и потребовала русский текст к шампуню. Продавец сказала, что аннотации на русском языке у нее уже нет, все закончились.

- 1. Объясните права Снегиревой.*
- 2. Какие обязанности и ответственность продавца в данной ситуации.*

Задача № 8

К продавцам магазина «Техника» поступает много жалоб от покупателей телевизоров «Сони» и видеокассет, которым при покупке вручаются инструкции на разных иностранных языках.

- 1. Объясните обязанности продавцов и права покупателей.*
- 2. Необходимо ли к видеокассетам давать инструкцию по эксплуатации?*

Задача № 9

Гражданин Новиков приобрел у фирмы «Киловатт» в магазине по адресу проспект Мира, 77 котел с атмосферной газовой горелкой для своего загородного дома. Когда котел был доставлен покупателю, то на месте выяснилось, что среди необходимой документации отсутствует свидетельство о комплектности и качестве изделия, а также паспорт самого изделия. Новиков с некоторым опозданием обнаружил отсутствие этих необходимых документов, без которых, не смог бы поставить оборудование на должный учет. Переговоры с «Киловаттом» у Новикова затянулись. Через некоторое время, он купил другой котел, а старый просто хотел вернуть продавцу и получить назад свои деньги. Продавец сослался на постановление, где котел входит в число товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену или возврату (Постановление Правительства РФ № 55 от 19 января 1998 года), поэтому «Киловатт» забирать его назад не собирался.

- 1. Обосновал ли отказ фирмы «Киловатт»?*
- 2. Перечислите обязанности продавца в данной ситуации.*

Задача № 10

16 октября 2004 года Малышева сдала сотовый телефон в ремонт в магазин «Калинка». Неоднократно потребитель узнавала, когда будет произведен ремонт телефона, но ей конкретно продавец не могла назвать дату, когда привезут телефон из ремонта. 19 ноября 2004 года она обратилась в магазин с претензией, которая осталась без ответа. Телефон ей предложили забрать, но в гарантийном талоне не ставить отметку о причинах поломки телефона, ссылаясь, что мастерская по ремонту не выдает такую информацию. Телефон привезли Малышевой домой, но она отказалась его взять, так как ей не предоставляют информацию по ремонту.

Малышева обратилась в суд и предъявила требования расторгнуть договор купли-продажи, вернуть ей деньги в сумме 4799 рублей, так как магазином не выполнены сроки удовлетворения требований и не предоставляется информация о причинах поломки мобильного телефона.

Просит взыскать неустойку за просрочку выполнения требования из расчета 1% цены товара за каждый день просрочки с 16 октября 2004 года по 30 декабря 2005 года в сумме 20635 рублей 70 копеек,

средства, израсходованные на приобретение лекарств, – 683 рубля 44 копейки и расходы на представителя в сумме 2500 рублей.

- 1. Обоснованы ли требования Малышевой?*
- 2. Дайте правовую оценку действиям работников магазина.*

ТЕМА 5.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА

1. *Сущность права на безопасность товара.*
2. *Понятие срока службы.*
3. *Обязательное определение срока службы.*
4. *Понятие срока годности товара.*
5. *Виды товара, на которые устанавливается срок годности. Определение гарантийного срока.*
6. *Сравнительная характеристика сроков службы, годности и гарантийного срока.*

Задача № 1

Гражданка Петрова 10 июля купила осенние сапоги за 2000 рублей, 17 сентября принесла их для обмена, мотивируя тем, что они не подходят по цвету к осеннему пальто. Сапоги не были в употреблении, сохранился чек и товарный вид.

1. *Имеет ли право Петрова обменять товар?*
2. *Дайте понятие гарантийного срока.*
3. *Перечислите товары, не подлежащие обмену.*

Задача № 2

Покупатель приобрел видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал ее в магазин, из-за отсутствия запчастей видеокамеру ремонтировали 6 месяцев, а потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы видеокамеры закончился. На время ремонта покупателю было отказано безвозмездно предоставить аналогичный товар.

1. *Дайте сравнительную характеристику гарантийного срока и срока службы.*
2. *Правы ли работники магазина?*

Задача № 3

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника закончился.

1. *Правомерно ли поступили в гарантийной мастерской?*
2. *На какие товары распространяется гарантийный срок?*

Задача № 4

30 ноября 2005 года в фирме «Самсунг» Поляков купил импортную посудомоечную машину «Аристон». В январе 2006 года машина вышла из строя, и Поляков сдал ее в магазин на гарантийное обслуживание под расписку, но прошло полгода, а машину не вернули.

Какие права имеет покупатель в данном случае?

Задача № 5

Покупательница Швецова приобрела швейную машину «Чайка» в магазине «Все для дома». Швейная машина в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница Швецова потребовала замены изделия на машину аналогичной марки. Директор магазина сказал покупательнице, что она не имеет права на обмен, а должна сделать гарантийный ремонт швейной машины.

Правильно ли поступил директор магазина?

Задача № 6

Покупатель Ирисов купил видеомэгнитофон, который сломался в течение гарантийного срока. Покупатель обратился в магазин с просьбой о замене. Продавец согласился заменить видеомэгнитофон в течение месяца со дня обращения покупателя в магазин.

Проанализируйте соблюдение права покупателя по срокам замены.

Задача № 7

Покупатель Столяров приобрел 2 сентября видеокамеру в магазине «Техника». Через месяц, в течение гарантийного срока, видеокамера вышла из строя. Столяров потребовал замены неисправной видеокамеры на новую немедленно или в течение месяца. Директор магазина в просьбе Столярову отказал.

1. Каковы дальнейшие действия потребителя в данной ситуации?

2. Определите порядок замены сложно-технических товаров.

Задача № 8

У покупателя автомобиля ВАЗ Сергиенко возникли проблемы с купленным автомобилем до истечения гарантийного срока. Он обратился в автосервис с просьбой провести гарантийный ремонт. Ремонт длился более четырех месяцев. Сергиенко решил воспользоваться

своими правами потребителя и заменить купленный автомобиль на машину аналогичной марки.

Определите права покупателя и обязанности продавца в данной ситуации.

Задача № 9

Во время одной из поездок водитель «Ровера 75» обнаружил, что из-под капота внезапно повалили клубы пара. В автосервис автомобиль был доставлен эвакуатором. После осмотра, проведенного в «Мэйджор автосервис», специалист этой компании установил, что отказал вентилятор, а произошло это из-за того, что в вентилятор попал снег, который на нем и замерз. С точки зрения специалиста, такой случай не является гарантийным, так как все произошедшее – результат «воздействия внешних природных сил». Поэтому владельцу «Ровера» было предложено оплатить ремонтные работы за свой счет. Автовладелец с такой трактовкой не согласился и обратился в «Агентство по защите прав потребителей», посчитав, что автомобиль предназначен, кроме передвижения, как раз для защиты от воздействий окружающей неблагоприятной природной среды.

- 1. Какую правовую консультацию должно дать агентство?*
- 2. Дайте понятие существенного недостатка.*

ТЕМА 6.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА НАДЛЕЖАЩЕЕ КАЧЕСТВО ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ

1. *Понятие качества товара.*
2. *Меры государственной защиты интересов потребителей.*
3. *Понятие и сущность стандартизации.*
4. *Виды нормативных документов по стандартизации на территории РФ.*
5. *Понятие и задачи сертификации.*
6. *Право на обмен товара надлежащего качества.*
7. *Качество товара при продаже товаров по образцам.*

Задача № 1

Гражданка Алексеева купила 10 июня зимние ботинки, на которые была установлена гарантия 3 месяца. 2 декабря у нее отклеился каблук.

1. *Перечислите права потребителя, которые были нарушены.*
2. *Кто должен устранять недостатки в товаре?*

Задача № 2

Потребитель Мокавчук приобрел в магазине телевизор. По прошествию двух месяцев он стал настаивать на обмене телевизора. Свое требование Мокавчук мотивировал тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, что подтверждается справкой гарантийной мастерской. Продавец не согласился с требованием покупателя и предложил ему произвести гарантийный ремонт.

1. *Кто прав в данной ситуации?*
2. *Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?*

Задача № 3

Юркова 1 июня 2005 г. купила в универмаге зимние сапоги. При покупке Юркова была проинформирована работником универмага о наличии 6-месячного гарантийного срока, течение которого начинается со дня продажи обуви. В феврале 2006 г. Юркова обратилась к универмагу с требованием о замене приобретенных зимних сапог на доброкачественные той же марки в связи с выявленными недостатками в ранее приобретенной обуви. Универмаг отказал в удовлетворе-

нии претензии Юрковой, сославшись на истечение гарантийного срока.

Юркова обратилась в суд с иском к универмагу. Решением суда первой инстанции Юрковой в иске отказано на том основании, что истица не представила доказательств возникновения недостатков в обуви по вине производителя.

Имеются ли основания для обжалования решения суда?

Задача № 4

10 августа покупательница Петрова купила в магазине 20 м атласной ленты шириной 18 мм. Через день Петрова пришла в магазин и попросила обменять ленту на кружево, так ей посоветовали в ателье, где она заказала комплект постельного белья. Однако заведующая секцией отказалась удовлетворить требование Петровой.

Права ли заведующая секцией?

Задача № 5

10 апреля Ракова купила в магазине «Электроника» цветной телевизор «Рубин Ц-381 Д-И». Дома Ракова узнала из инструкции по эксплуатации телевизора о том, что он должен быть установлен так, чтобы расстояние от экрана до зрителя было не менее 2–3 метров. Площадь комнаты Раковой не позволяла выполнить это требование. 15 апреля Ракова привезла телевизор в магазин «Электроника» с целью поменять его на телевизор с меньшим экраном и увидела, что с этого дня цены на все телевизоры повышены на 20%.

- 1. Какими правами может воспользоваться Ракова в случае замены на телевизор другой марки?*
- 2. Изменится ли решение, если телевизоров нужной марки в магазине нет?*

Задача № 6

Заруцкий и Ткачев приобрели в магазине «Быттехника» по холодильнику отечественного производства одной и той же модели. Через три месяца в квартире Заруцкого произошел пожар по причине производственного дефекта холодильника в виде плохой изоляции электропроводки. В результате пожара была испорчена мебель и домашние вещи, полностью выгорел пол.

Узнав о случившемся с Заруцким, Ткачев решил вернуть свой холодильник в магазин, где он его приобрел.

1. *Какие требования к магазину могут предъявить Заруцкий и Ткачев?*
2. *Вправе ли Ткачев обменять товар?*

Задача № 7

Попова купила на рынке у индивидуального предпринимателя нарядное платье и показала его подруге. Последняя сообщила ей, что в соседнем магазине такое же платье стоит значительно дешевле. Попова отправилась на рынок, нашла предпринимателя и потребовала возратить ей часть покупной цены или взять платье обратно, а ей возратить деньги. Предприниматель отказался, и Попова обратилась с жалобой в районный комитет по защите прав потребителей.

1. *Какие разъяснения она должна получить?*
2. *Каким будет разъяснение, если Попова, придя домой, обнаружила плохо обработанные швы, а продавец отказался принять платье обратно, сославшись на то, что качество обработки швов является обычным для подобных вещей турецкого производства?*

Задача № 8

Покупатель Коноплюшин купил комплект постельного белья 1 марта. Комплект понравился членам семьи по расцветке – не подходил к интерьеру спальни. Коноплюшин обратился к продавцу, чтобы его обменять.

1. *Имеет ли покупатель право на обмен?*
2. *Если да, то в какой срок?*

Задача № 9

16 ноября Крылов купил в универмаге костюм и ботинки, предварительно их примерив и внимательно осмотрев. Придя домой, Крылов снова стал примерять костюм, но фасон и расцветка костюма ему не понравились. Посоветовавшись с отцом, Крылов решил обменять костюм в ближайшее воскресенье, 21 ноября. Костюм Крылов больше не надевал. 20 ноября, возвращаясь с работы, Крылов споткнулся на лестнице, а потом обнаружил, что у одного из новых ботинок с носка отрывается подошва. 21 ноября Крылов пришел в универмаг и потребовал обменять костюм, а за ботинки возратить

деньги. Администрация универмага обменять костюм отказалась, ссылаясь на то, что костюм вполне доброкачественный, соответствующего размера и никаких серьезных причин для обмена нет. Что же касается ботинок, то администрация согласилась принять их обратно, но лишь в обмен на другую пару.

1. *Вправе ли Крылов обменять доброкачественный костюм, фасон и расцветка которого ему не понравились?*
2. *Какие права имеет покупатель в случае выявления в купленной обуви дефектов производственного характера?*
3. *Вправе ли Крылов в изложенной ситуации потребовать обмена ботинок на ботинки другой более качественной и дорогой модели?*
4. *Изменится ли ответ на поставленные вопросы, если Крылов с подобными требованиями обратится через шесть месяцев после покупки костюма и ботинок?*

Задача № 10

4 ноября 2005 г. Парфенов приобрел у Казакова телевизор марки Филипс 42 ПФ 9964/126. За телевизор было уплачено Казакову 160631 руб. Телевизор приобретался по принципу «торговля по образцам», в момент оплаты товара Парфенов не осматривал телевизор, за который были уплачены деньги.

5 ноября 2005 г. телевизор был доставлен сотрудниками Казакова к Парфенову домой, и распакован сотрудниками продавца. Установка и проверка телевизора произведена не была. Спустя некоторое время Парфенов обнаружил на телевизоре трещину, которая полностью исключает эксплуатацию телевизора. 10 ноября 2005 г. Парфенов приехал к продавцу и попросил провести экспертизу телевизора. Экспертиза проведена не была. Тогда же покупателем были предъявлены требования к Казакову о замене телевизора или возврате денег. Неоднократно предпринимались попытки проведения переговоров с продавцом по поводу урегулирования возникшей ситуации, однако переговоры результатов не дали. Из-за того что в проведении экспертизы Парфенову было отказано, потребитель был вынужден обратиться в Центр независимой экспертизы для составления экспертного заключения о состоянии телевизора. Экспертиза установила причинно-следственную связь между действиями Казакова и наступившими последствиями в виде поломки телевизора. 15 декабря 2005 г. Парфенов предъявил ответчику требование о расторжении договора купли-

продажи телевизора и возврате денег. В удовлетворении требования было отказано.

1. *Какие права были нарушены в соответствии с постановлением правительства РФ от 19.01.1998 №55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров»?*
2. *Какое решение должен принять суд в данной ситуации?*
3. *Каковы правила продажи товаров по образцам?*

Задача № 11

Лапкин купил по образцу холодильник «Ока» в магазине «Бирюса» с условием доставки на дом в оговоренный срок. Холодильник был доставлен с опозданием на пять дней. Лапкин, взявший отпуск за свой счет, понес убытки. Платный механик, вызванный из мастерской для установки холодильника, обнаружил при его включении в электросеть признаки замыкания. В присутствии механика вышел из строя мотор.

Директор магазина отказался забрать холодильник своим транспортом. Лапкин выполнил это за свой счет. В магазине он узнал, что холодильник «Ока» подорожал на 20% и что обменять его холодильник на новый нельзя, поскольку их нет в продаже. Продавец принял холодильник Лапкина в ремонт. Лапкин потребовал на время ремонта предоставить ему другой холодильник безвозмездно. Продавец отказался. Отремонтированный холодильник был доставлен Лапкину через тридцать дней.

Лапкин подал в суд иск к магазину «Бирюса» с требованиями возмещения ему следующих убытков: а) оплатить пять рабочих дней ожидания доставки холодильника; б) проценты на сумму стоимости холодильника в соответствии с учетной ставкой банковского процента за пять дней опоздания с доставкой холодильника; в) стоимость работы платного механика; г) стоимость доставки при возврате неисправного холодильника в магазин «Бирюса»; д) неустойку в размере одного процента от новой цены холодильника за каждый день непредоставления ему на период ремонта аналогичного холодильника в течение тридцати дней; е) штраф за выпуск и продажу недоброкачественной продукции.

1. *Какие из указанных в задаче требований Лапкина к магазину «Бирюса» могут быть удовлетворены судом?*
2. *В какой момент договор купли-продажи холодильника «Ока» по образцу считается исполненным?*
3. *При каких условиях предоставляется аналогичный товар на период ремонта?*

Задача № 12

Потылицина купила в комиссионном магазине шапку для сына. Через десять дней она принесла товар обратно и попросила обменять шапку, так как она не подошла по размеру. Продавец объяснила, что товар обмену не подлежит.

- 1. Права ли в данном случае продавец?*
- 2. Какая специфика продажи товаров в комиссионном магазине?*

Задача № 13

Покупательница Калинина купила механический будильник по цене 130 руб. в январе, а в мае принесла его в магазин с просьбой вернуть его стоимость, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Цена будильника на момент возврата составляла 50 руб.

- 1. Возможно ли удовлетворить просьбу покупательницы Калининой?*
- 2. Если да, то какую сумму она должна получить?*

Задача № 14

Покупательница Сидельникова обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая, сохранены ярлык и товарный чек, куплена в магазине неделю назад.

- 1. Как должен поступить заведующий магазином?*
- 2. Каков срок обмена доброкачественного товара?*

Задача № 15

Макаров купил невесте обручальное кольцо, а оно оказалось ей мало. В магазине обменять кольцо на больший размер отказались, деньги не вернули.

- Правомерны ли действия продавцов магазина?*

ТЕМА 9.
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ

1. *Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг).*
2. *Ответственность за предоставление ненадлежащей информации.*
3. *Ответственность в случае продажи товаров с недостатками.*

Задача № 1

Гражданин Семенов сдал в химчистку "Пятнышко" костюм и заплатил 500 рублей. Когда в назначенный день Семен Семенович Семенов пришел за своим костюмом, выяснилось, что на рукаве костюма осталось пятно.

Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?

Задача № 2

Обнаружив в купленном видеомаягнитофоне дефекты, потребитель предъявил в магазин требование вернуть деньги (видеомаягнитофон находился в эксплуатации 10 мес.).

1. *Как должен производиться расчет с потребителем при расторжении договора купли-продажи, если цена на видеомаягнитофон повысилась?*
2. *Какая ответственность лежит на продавце в данной ситуации?*

Задача № 3

Покупательница приобрела в магазине крем для осветления волос. Она попросила аннотацию или инструкцию на русском языке, но их не оказалось. Продавец была уверена в назначении крема, и покупка состоялась.

Результат изменения цвета волос оказался плачевным: волосы потускнели и стали выпадать.

Определите ответственность продавца за нарушение Закона РФ «О защите прав потребителей».

Задача № 4

20 февраля Сидорова сдала в мастерскую по ремонту обуви туфли, заплатила за ремонт 200 руб. Когда в назначенный день Сидорова пришла за своей обувью, выяснилось, что туфли утеряны. Стоимость утерянных туфель работники мастерской возместить отказались.

Определите права Сидоровой в данной ситуации и ответственность мастерской.

Задача № 5

Комитет муниципального жилья при Правительстве г. Москвы (КМЖ) и Евдокимов заключили договор купли-продажи однокомнатной квартиры в г. Зеленограде. Евдокимов свои обязательства по договору исполнил своевременно и перевел обусловленную договором сумму на банковский счет Комитета, тогда как КМЖ передал квартиру на 6 месяцев позднее установленного срока.

Ссылаясь на нарушение КМЖ срока передачи квартиры и невозможность нормального пользования жилым помещением из-за его некачественности, Евдокимов обратился с иском в суд о взыскании убытков, неустойки, процентов за неправомерное пользование чужими денежными средствами и компенсации морального вреда.

Свои требования Евдокимов обосновал тем, что ответчик предоставил недостоверную информацию о потребительских свойствах предложенной к продаже квартиры; КМЖ передал квартиру на 6 месяцев позднее установленного срока, неправомерно при этом пользуясь денежными средствами истца; квартира истцу была передана с недостатками: отсутствовали вода и электричество, подъездные дороги, на кухне не было электроплиты; его требование об устранении указанных недостатков было выполнено лишь через 50 дней.

Подлежат ли требования Евдокимова удовлетворению?

Задача № 6

В мае Проскуров продал принадлежащий ему мотоцикл Романкову. В ноябре того же года Романков обнаружил, что люлька мотоцикла пришла в состояние полной негодности. Как выяснилось, Проскуров перед продажей заменил люльку на продаваемом мотоцикле на старую, которую тщательно залатал и покрасил. Романков потребовал расторжения договора и возврата ему покупной цены. Проскуров ссылаясь на то, что если бы люлька была новой, он на-

значил бы за мотоцикл значительно большую цену. Кроме того, по его мнению, Романков пропустил срок для предъявления требования о недостатках проданного товара. Тогда Романков обратился в суд, но судья не принял от него исковое заявление, сославшись на пропуск срока обнаружения недостатков проданного товара.

1. *Решите спор. На основании какого законодательства он решается?*
2. *Какие последствия наступят, если из-за наличия дефектов в мотоцикле Романков попал в аварию и получил травму?*
3. *Изменится ли решение, если Романков приобрел мотоцикл в комиссионном магазине, торгующем поддержанными товарами?*

Задача № 7

Покупателю Семенову был продан батон пшеничного хлеба, который оказался некачественным: в его разрезе был обнаружен непромес. Покупатель принес батон обратно и потребовал заменить его.

Как должен поступить в данной ситуации продавец?

Задача № 8

В магазине было продано две стиральных машины: 1) стиральная машина с ручным отжимным устройством, 2) стиральная машина, автоматически выполняющая операции в соответствии с заданной программой. По прошествии некоторого времени потребители обратились в магазин с просьбами о замене приобретенного товара по причине обнаружения недостатка в данном товаре, не являющегося существенным.

1. *Какой из товаров подлежит замене?*
2. *Чем будет руководствоваться продавец при отказе в замене одной из проданных машин?*
3. *Что вправе сделать потребитель вместо предъявления требований о замене товар?*
4. *Какова ответственность магазина в данной ситуации?*

Задача № 9

Климов купил у Федорова корову. Вскоре Климов убедился, что приобретенная им корова больна. Ветеринарный врач, к которому Климов обратился за помощью, посоветовал прирезать корову. Когда корову прирезали, то в ее желудке нашли иголку. По заключе-

нию врача корова заболела до продажи ее Федоровым. Продав мясо зарезанной коровы и подсчитав убытки, Климов обратился к Федорову с требованием их возместить. Однако Федоров отказался удовлетворить требование Климова, утверждая, что он продал здоровое животное и, во всяком случае, ему ничего не было известно о ее болезни. Кроме того, он сослался на то, что Климову следовало заявить о болезни коровы немедленно после обнаружения заболевания. Климов указывал, что, не зная причины заболевания коровы, он не имел основания заявлять претензии продавцу, а когда корова была прирезана, надо было сразу же заняться реализацией мяса и выяснить размер убытков. Поэтому Климов считает, что он своевременно заявил претензию Федорову.

1. *Как разрешить спор?*
2. *Можно ли разрешить спор по законодательству о защите прав потребителей?*
3. *Какие требования, помимо возмещения убытков Климов может предъявить Федорову?*

Задача № 10

Кирпичников купил в магазине «Оргтехника» пишущую машинку «Ортех» для своей племянницы. При проверке пишущей машинки выяснились недостатки: буквы на литерных рычагах установлены с перекосом, при нажатии на клавиши буквы на листе бумаги отпечатывались не полностью. Кирпичников предъявил продавцу магазина «Оргтехника» требование о соразмерном уменьшении покупной цены пишущей машинки ввиду ненадлежащего ее качества. Продавец обещал доложить об этом руководству магазина и назначил день, когда Кирпичников сможет узнать о его решении.

1. *Какая сумма может быть выплачена Кирпичникову в случае удовлетворения его требования о соразмерном уменьшении покупной цены пишущей машинки?*
2. *В какой срок должно быть удовлетворено требование Кирпичникова о соразмерном уменьшении покупной цены пишущей машинки?*
3. *Что может потребовать Кирпичников от магазина «Оргтехника» за просрочку удовлетворения требования о соразмерном уменьшении цены пишущей машинки?*

Задача № 11

В августе 2006 года в юридическое агентство обратилась гражданка Литвинова, которая еще в ноябре 2005 года приобрела в магазине «Техносила» стиральную машину Candy стоимостью 12 647 руб. При попытке использования машины, покупательница обнаружила, что стиральная машинка не работает. Решив воспользоваться услугами сервисного центра, она обратилась по адресу, указанном в гарантийном талоне. Мастер сервисного центра неисправность подтвердил и попытался ее устранить, но безуспешно.

В течение трех месяцев мастер приезжал еще трижды, но неисправность так и не была устранена. В конце концов машину забрали в сервисный центр для проведения диагностики и ремонта. Через три недели Литвиновой позвонили и предложили забрать отремонтированную технику, пообещав доставить вместе с машиной домой на автомобиле.

При проверке машины в сервисе неисправность проявилась вновь – машина опять не выполняла программу. Женщина, поехала в магазин и написала заявление с требованием о возврате денежных средств, в чем ей было отказано, несмотря на наличие акта о техническом состоянии.

- 1. Определите, какие права потребителя были нарушены.*
- 2. Какова будет ответственность фирмы в данной ситуации?*

Задача № 12

Капитанов приобрел в компьютерном магазине ОЛДИ среди прочих комплектующих видеокарту 256 Мб за 12833,14 р. Она оказалась с заводским браком, что подтвердили в гарантийном отделе и сказали, что она подлежит замене. В течение 15 дней Капитанов ожидал появления в наличии этой видеокарты, но ее не было. Так же, как и не было аналогичных.

Все это время консультанты говорили, что карта появится со дня на день, но потом обнаружилось при разговоре с начальником гарантийного отдела, что поставка подобных видеокарт не предвидится до конца года.

После чего Капитанов попросил предоставить во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования на основании той же статьи закона. Начальник отказался, мотивируя это тем, что использованных карточек у него нет, а новую он не предоставит, так как не сможет ее потом продать.

Начальник предлагал забрать деньги, игнорируя тот факт, что, во-первых, Капитанов брал товары в кредит и уменьшение суммы кредита возможно, но проблематично, и, во-вторых, потребителю не нужны обратно деньги, а нужен качественный товар. На предложение Капитанова в таком случае заменить товар на аналогичный, но немного выше уровнем (разница в цене составляет 3200р.) без доплат со его стороны, начальник тоже отказался.

1. Справедливы ли требования Капитанова?

2. Что ему необходимо сделать для того, чтобы требования были выполнены?

Задача № 13

Воронов купил ноутбук 29 сентября 2005 года. Ноутбук сломался. Не включается питание. Отдал в ремонт продавцу 5 декабря 2006 года. В фирме проверили, факт неисправности был очевиден, но документально не был зафиксирован.

Однако фирма в тот же день предложила на время ремонта другой ноутбук, менее производительный. Была составлена расписка с датой, печатью и подписью продавца.

Фирма отдала ноутбук в ремонт в другой город. Из мастерской сообщили, что неисправна материнская плата. В гарантийном талоне написано: "...Гарантийный ремонт производится в течение 30 дней...". Срок гарантии 2 года. Прошло уже 55 дней, т.е. 25 календарных дней сверх оговоренного срока. Никакого результата.

1. Дайте консультации, как правильно составить претензию.

2. Является ли данная неисправность существенным недостатком товара?

3. Как грамотно довести до фирмы требование о неустойке в размере 1% стоимости ноутбука?

4. Что необходимо для обращения в суд или в органы защиты прав потребителей? Какие документы?

ТЕМА 10.
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (УСЛУГ)

1. *Ответственность за нарушение сроков при оказании услуг (выполнении работ).*
2. *Ответственность сторон при исполнении договора из материала (потребителя) заказчика.*
3. *Понятие и порядок выплаты неустойки.*

Задача № 1

Горбунов приобрел билет на международный авиарейс. При возвращении домой в Москву Горбунов обнаружил, что его чемодан из пластика безнадежно испорчен: имеет трещину по всей длине. Потребитель внимательно прочитал билет и обнаружил, что авиаперевозчик обязуется компенсировать повреждение багажа из расчета 20 долларов за 1 кг веса. В аэропорту он составил коммерческий акт о повреждении, указав вес чемодана – 6 кг. Впоследствии, обратившись в представительство авиаперевозчика в Москве, Горбунов получил компенсацию 90 долларов.

1. *Какой договор был заключен Горбуновым?*
2. *Какие права потребителя были нарушены?*
3. *Какие требования вправе предъявить Горбунов авиаперевозчику?*

Задача № 2

Михаил Терлер приобрел путевки в Грецию для себя и своей бывшей жены с ребенком. В Афинах он забронировал два отдельных номера – одноместный и двухместный. Однако в это время в Греции проходил легкоатлетический чемпионат и таких свободных номеров в гостинице не оказалось. Туристу и его семье предложили поселиться в двухкомнатном четырехместном номере. Объяснения Терлера о том, что ставшие чужими люди не могут проживать совместно, принимающая фирма отклонила как несостоятельные. Туристу выдали справку о том, что ему был предоставлен другой номер по независящим от греческой стороны причинам. Михаил Терлер – инвалид второй группы, но даже этот аргумент не подействовал на принимающую сторону. Отдых был испорчен.

Вернувшись на родину, разгневанный клиент отправился в фирму "Селена-Центр", где приобретал путевку. Ему выплатили 56 долларов в счет компенсации понесенного ущерба, так как заказанные номера и фактически предоставленные "апартаменты" существенно отличались по комфортности. На этом специалисты туристического бизнеса инцидент посчитали исчерпанным, а Михаил Терлер обратился в суд. Истец полагал, что дело вовсе не в деньгах, а в качестве оказанной услуги.

- 1. Решите дело.*
- 2. Какое решение должен вынести суд?*

Задача № 3

Кареев С.Н. обратился в суд с иском с заявлением о защите прав потребителя и просил ответчиков провести в его квартире капитальный ремонт, взыскать с ответчиков неустойку, компенсировать моральный вред, указывая, что Администрация Советского района г. Уфы в течение многих лет не проводит в его квартире капитальный ремонт, чем нарушает его право на потребление коммунальных услуг.

- 1. Каков порядок предоставления коммунальных услуг?*
- 2. Какое решение должен принять суд?*

Задача № 4

Гнутов обратился в суд с иском к авиакомпании "Сахалинские авиатрассы" о возмещении материального ущерба и компенсации морального вреда, ссылаясь на то, что, приобретя в кассах авиакомпании билеты, он с семьей 22 июня 2006 г. вылетел в г. Пусан, а 29 июня 2006г., прибыв в аэропорт для обратного вылета в Южно-Сахалинск, узнал, что его рейс отменен. Лишь 2 июля 2006 г. он смог вылететь в Южно-Сахалинск, но уже из Сеула, куда ему пришлось добираться на такси.

Гнутов просил взыскать с ответчика стоимость неисполненной услуги, неустойку, оплату проезда от г. Пусана до Сеула и компенсацию морального вреда в размере 20 млн руб.

- 1. Решите дело.*
- 2. Какое решение должен вынести суд?*
- 3. Дайте понятие неустойки.*
- 4. Каким образом взыскивается неустойка?*

Задача № 5

Пятков обратился в один из районных судов г. Тулы с иском к транспортному предприятию о взыскании компенсации за моральный вред, указав, что при посадке в троллейбус неожиданно закрывшейся дверью ему прищемило правую руку. Поехавший троллейбус протащил его по скользкой дороге около 12 метров, затем водитель остановила троллейбус, открыла дверь, и, едва Пятков вскочил на ступеньку, дверь захлопнулась, ударив его по спине, в результате чего ему были причинены физические и нравственные страдания (боль в руке, страх попасть под колеса, возможность погибнуть).

- 1. Должен ли суд удовлетворить иск Пяткова?*
- 2. Какой вид договора был заключен Пятковым?*
- 3. Какие еще требования может предъявить Пятков транспортному предприятию?*

Задача № 6

Семья Ивановых приобрела билеты на международный авиарейс в Италию авиакомпании «Газ-авиа» в туристической фирме «Трэвл». В Италию «Газ-авиа» семью Ивановых доставила, но когда семья Ивановых прибыла в итальянский аэропорт за два часа до отправления рейса, оказалось, что самолет «Газ-авиа» уже улетел в Москву на два часа раньше времени, указанного в билетах. Семья Ивановых была вынуждена добираться до Москвы из другого аэропорта, в связи с тем, что самолет «Газ-авиа» летел только на следующей неделе. Прилетев в Москву, семья обратилась в суд с иском к «Газ-авиа» о возмещении ущерба, вызванного ненадлежащим исполнением договора перевозки. Но компания «Газ-авиа» все требования отрицала, так как считает, что ущерб должна возместить фирма «Трэвл», продавшая билеты на рейс.

- 1. Кто в данной ситуации прав?*
- 2. Какие требования можно предъявить к компании «Газ-авиа», помимо возмещения ущерба?*

Задача № 7

Назаров проживал по ул. Молодцова д. 33, корп. 2. К телевизору в его квартире проходил телевизионный сигнал низкого качества: из десяти популярных каналов транслировался только НТВ. Такая ситуация связана не с маркой телевизора (в квартире телевизоры японского и германского производства), а именно с качеством телевизи-

онного сигнала. У многих жильцов дома — та же проблема. По вопросу некачественного изображения телевизора потребитель обращался в ТСЖ с претензией, однако выслушать его не захотели, просьбу об улучшении качества телесигнала не удовлетворили.

1. *В каких гражданско-правовых отношениях состоят Назаров и ТСЖ?*
2. *Что подразумевается под качеством услуги?*
3. *Какова будет ответственность ТСЖ?*

Задача № 8

6 февраля 2003 г. между Тимофеевым и Качеровой был заключен договор о долевом инвестировании строительства жилого дома. 14 января 2004 г. Тимофеев выполнил свои обязательства, полностью уплатив денежную сумму по договору — 461 423 руб. 50 коп., о чем был составлен Акт исполнения инвестиционных обязательств от 14 января 2004 г.

Строительство жилого дома, квартиру в котором приобрел Тимофеев по договору, осуществляла строительная фирма ООО «Текс-П». В соответствии с п. 18 договора, претензии по качеству квартиры, связанные со скрытыми дефектами, предъявляются Инвесторами (истцами) строительной организации. При заключении договора с Качеровой, Тимофееву была предоставлена информация о том, что окна в квартире будут в деревянных рамах. При осмотре квартиры было обнаружено, что вопреки информации, стеклопакеты в окнах установлены не в деревянных, а в пластиковых рамах. Это обстоятельство существенно снижает стоимость приобретенной квартиры, ухудшает ее потребительские свойства. В квартире имеется два окна и балконная дверь. Разница в стоимости составляет 50 тыс. руб.

Тимофеев посчитал, что при заключении договора была предоставлена ненадлежащая информация о товаре (квартире).

1. *Правильно ли Тимофеев считает, что нарушены его права?*
2. *Необходимо ли Качеровой возвращать деньги, если акт приема-передачи квартиры не подписан?*
3. *Какова ответственность будет у Качеровой?*

Задача № 9

4 октября 2002 г. Ливанова заключила договор с Ереминым об изготовлении оконных блоков и их установке на балконе. Стоимость блоков и работ была оплачена полностью в соответствии с договором

– 66 916 руб. Блоки должны были быть установлены в 20-дневный срок. Ливанова ждала установки 25 дней и решила обратиться к Еремину. Он обещал сразу же взяться за работу, обращая внимание, что в этот период много заказов. В итоге вся работа была выполнена к 10 ноября. Ливанова подписала акт приемки работ. В течение месяца у окон стали проявляться недостатки – отсутствовали ручки на форточках, возникли щели.

Ливанова обратилась в суд.

1. Может ли Ливанова предъявить требование о просрочке выполненных работ?

2. Какова будет ответственность у Еремина в данной ситуации?

Задача № 10

Администрацией района было предложено индивидуальному предпринимателю, арендующему первый этаж здания, находящегося в муниципальной собственности, проводить ежедневно уборку территории в районе 20 метров по периметру здания. Ссылаясь на то, что благоустройство территории является обязанностью муниципалитета, и принуждение гражданина проводить данную уборку является нарушением его прав как потребителя, индивидуальный предприниматель отказался от уборки территории.

Прав ли индивидуальный предприниматель? Докажите.

ТЕМА 15.

СУБЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. *Законодательные акты о порядке разрешения споров.*
2. *Рассмотрение споров судом.*
3. *Претензионный порядок урегулирования споров между потребителями и организациями. Порядок обращения потребителей с заявлениями в суд.*
4. *Рассмотрение дел в первой инстанции.*
5. *Производство в кассационной инстанции.*
6. *Апелляционное производство по пересмотру решений и определений мировых судей.*
7. *Производство в надзорной инстанции.*
8. *Пересмотр по вновь открывшимся обстоятельствам решений, определений и постановлений, вступивших в законную силу.*
9. *Исполнительное производство.*

Задание № 1

Вы купили холодильник, и в течение гарантийного срока он вышел из строя. Претензионный порядок положительного результата не дал. Магазин отказался обменять товар.

Составьте исковое заявление о замене вещи с недостатками, о взыскании неустойки, о возмещении морального вреда.

Задача № 1

Якупов Ф.В. обратился в суд с иском к ОАО "АвтоВАЗ" о возврате стоимости товара и возмещении убытков, причиненных возвратом товара, о взыскании неустойки и компенсации морального вреда, ссылаясь на то, что 25 января 2006 г. он приобрел произведенный ответчиком автомобиль ВАЗ-21102. В процессе эксплуатации в автомобиле были выявлены многочисленные дефекты, в связи с чем в адрес ответчика он направил претензию с требованиями о принятии некачественного автомобиля и возврате уплаченных за него денег. В удовлетворении претензии истцу было отказано, после чего он обратился в суд и просил обязать ответчика принять автомашину, выплатить ее рыночную стоимость 177500 руб., взыскать неустойку в сумме 122165 руб., компенсацию морального вреда в сумме 5000 руб. и расходы по проведению экспертизы 1600 руб.

Ответчик иск не признал.

1. *Каков порядок обращения в суд?*
2. *Дайте понятие предмета иска.*
3. *Перечислите требования, заявленные в иске Якупова, какие из них должны быть удовлетворены?*

Задача № 2

Шаймарданова Р.К. обратилась в суд с иском к ОАО "АвтоВАЗ", в котором просила обязать ответчика принять автомобиль, выплатить его рыночную стоимость, неустойку и компенсацию морального вреда, ссылаясь на то, что 19 июня 2001г. она приобрела автомобиль ВАЗ-21103. В процессе эксплуатации автомобиля были обнаружены дефекты, и истицей в адрес ОАО "АвтоВАЗ" была направлена претензия с требованием о принятии автомобиля, выплате его рыночной стоимости и возмещении убытков. В удовлетворении претензии истице было отказано, в связи с чем она обратилась в суд. Впоследствии Шаймарданова Р.К. изменила исковые требования, просила заменить автомобиль, выплатить неустойку в сумме 208800 руб., компенсацию морального вреда – 5000 руб. и расходы, связанные с проведением экспертизы, в сумме 1600 руб.

1. *Когда можно изменить исковые требования?*
2. *В какой суд должна обратиться Шаймарданова?*

Задача № 3

14 марта 2004 г. Малахов приобрел у ответчика монитор № ЕС 1510+ стоимостью 13825 руб. 35 коп. В сентябре 2005 г. монитор вышел из строя, что подтверждается Актом сервисного центра ООО «В-Сервис».

5 сентября 2005 г. потребитель обратился с заявлением к продавцу ЗАО «Ультра Электроник» с просьбой о расторжении договора и возврате уплаченных за монитор денежных средств. Продавец отказался возратить деньги, сославшись на то, что Малахов якобы приобрел монитор не у них, а у ПБОЮЛ Галущенко А.А.

1. *Дайте понятие ненадлежащего и надлежащего ответчика.*
2. *Какие доказательства может предоставить Малахов?*

Задача № 4

Фирма «ГРЭвл» предоставила гражданину Мечникову вместе с путевкой билет до Египта. Обратный билет туристу должны была выдать встречающая сторона – фирма «Айвенго». После прибытия в

Египет Мечников обратился к «Айвенго» за предоставлением обратного билета. В фирме ответили, что никакого билета они предоставлять не должны, по договору с «ТРЭвл» этого обязательства нет. Мечникову пришлось за свои деньги покупать билет.

1. *Какие требования может предъявить Мечников фирме «ТРЭвл»?*
2. *Будет ли являться фирма «Айвенго» третьей стороной в процессе?*
3. *Как определяется подсудность в данном случае?*

Задача № 5

В декабре 2006 года суд принял к рассмотрению иск, поданный Юридическим агентством от имени Носковой к школе №199 и Автономной некоммерческой образовательной организации «Психолого-педагогический центр Мери Поппинс» о возврате денежных средств, взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами и компенсации морального вреда.

По мнению истца, в течение года дирекция школы незаконно взымала с нее денежные средства за обучение ее дочери преподавателями из Автономной некоммерческой образовательной организации «Психолого-педагогический центр Мери Поппинс». Обучение проходило в учебное время в классах школы. На самом же деле истец оплачивал то, что уже оплачено государством, т.е. финансируется за счет средств бюджета. Договор на обучение заключен не был, кассовые чеки при получении оплаты не выдавались.

1. *Какое решение должен принять суд?*
2. *Какие права потребителя в данном случае нарушены?*

Задача № 6

Летом 2006 года Ульянова заказала в магазине четыре двери для своей новой квартиры. Цена комплекта дверей была пять тысяч евро. За такие деньги покупательница хотела получить товар высокого качества. Когда двери были доставлены, женщина обнаружила, что все они имеют разный оттенок, и тем самым будут нарушать дизайнерскую целостность ее нового жилья. К тому же на них были обнаружены дырки от сучков и другие дефекты. После того как магазин не смог осуществить равноценной замены дверей и отказался вернуть за них деньги, Ульянова обратилась за помощью в «Агентство по защите прав потребителей». Переговоры юристов Агентства и дирекции

магазина не привели к урегулированию ситуации. К тому же, как выяснилось, гражданка думала, что приобретает двери из массива натуральной древесины, а не просто облицованные шпоном, как это оказалось после их доставки. Агентство от имени заказчика было вынуждено обратиться с иском в суд. В ходе первого судебного разбирательства юристам Агентства не удалось отстоять интересы покупательницы, суд не удовлетворил исковые требования.

1. Прав ли в данном случае суд?

2. Какие действия необходимо предпринять Агентству, чтобы дальше отстаивать права Ульяновой?

Задача № 7

Группа граждан обратилась к начальнику районного отдела милиции с просьбой предъявить в суд иск в защиту неопределенного круга потребителей в отношении энергоснабжающей организации, которая регулярно без предупреждения проводила отключение горячей воды в квартирах жильцов нескольких домов. В данной просьбе гражданам было отказано и предложено обратиться в соответствующие органы.

1. Правомерен ли отказ?

2. В какие органы следовало бы обратиться с данной просьбой?

Задача № 8

Липинский пользовался мобильной связью Билайн. Купил контракт «БИ+», который не предусматривает разговоры в кредит. Потом сменил оператора на Мегафон и пользовался им уже 2 года.

К Липинскому пришла бумага от судебного пристава, в которой написано, что в отношении него возбуждено исполнительное производство. Выясняется, что на имя Липинского кто-то оформил абонентский номер Билайна и наговорил на сумму почти в 8 тысяч рублей. Этот счет выставили Липинскому.

Потребитель отправился к судебному приставу, который показал постановление суда. Причем на судебные заседания Липинского никто не вызывал. Также он побывал в главном офисе Билайн, где ему рассказали, что Липинский не являлся (хотя ему отправляли повестки) на заседания суда и теперь необходимо выплачивать эту сумму, а потом можно отстаивать свои права в суде.

1. Какие действия должны быть предприняты Липинским в данной ситуации?

2. Как должен решить дело суд?

Задача № 9

Две недели назад Голикова произвела оплату за пользование мобильной связью в салоне экспресс-оплаты в торговом центре «Горбушка». Ей пообещали, что деньги на счет поступят на следующий день. Деньги не поступили и через день, а чек потребитель не сохранила.

1. *Может ли Голикова разрешить данную ситуацию в свою пользу, если у нее нет документа, подтверждающего оплату, но она помнит номер павильона, дату и сумму платежа?*

2. *Какие процессуальные действия должны быть выполнены в данной ситуации?*

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ЗАКОН

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Продавец – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Абзац утратил силу (Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

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

давцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации (абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг) (абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

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

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

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

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

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

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

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

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям (п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гаран-

тийного срока (дополнительное обязательство) (абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем (абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

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

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом (п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона (п. 8 введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

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

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

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

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

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требовани-

ям, указанным в пункте 1 настоящей статьи (п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу. (Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия лицензии и (или) указанного свидетельства, а также информация об органе, выдавшем лицензию и (или) указанное свидетельство (п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

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

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

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулиро-

вании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ);

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ);

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ);

гарантийный срок, если он установлен (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ);

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

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

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ);

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ);

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

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги) (абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений (абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ);

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Абзац утратил силу. (Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

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

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

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

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ);

При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ); (п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя (п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добро-

вольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

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

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

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

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

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день

передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

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

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

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

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

Статья 15. Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми

актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

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

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

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг) (абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы (п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

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

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

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства (п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в

области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах (п. 3 в ред. Федерального закона от 02.11.2004 № 127-ФЗ).

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
соразмерного уменьшения покупной цены;
замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также о замене на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены

подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров. Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Абзац исключен (Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и четвертом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

4. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их, потребитель по своему выбору вправе потребовать от продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, соразмерного уменьшения покупной цены либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а от изготовителя (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) или возврата уплаченной за него денежной суммы (п. 4 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ); (п. 5 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ); (п. 6 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребите-

лем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров (п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, ус-

тановки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Абзац исключен (Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет,

потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы (п. 6 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно (п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный

индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. 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.

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

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

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона (п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

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

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

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

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится.

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

ния судом решения о замене товара (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены (п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения (п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ, в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита (п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

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

латься на свидетельские показания (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

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

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу (п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 26. Правила продажи отдельных видов товаров (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Правила продажи отдельных видов товаров утверждаются Правительством Российской Федерации.

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара (введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца

(изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

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

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

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

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

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

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18–24 настоящего Закона.

Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

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

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки) (п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

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

назначить исполнителю новый срок (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ);

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ);

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу) (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Абзац исключен (Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы

(оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

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

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

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

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

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

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

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе (п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия

результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ);

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

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Абзац исключен (Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Назначенный потребителем срок устранения недостатков указывается в договоре или в ином документе, подписываемом сторонами (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

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

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

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

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

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

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке (п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы (п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

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

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

Исполнитель обязан:

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

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

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

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

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

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

ного возмещения убытков (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 37. Порядок оплаты выполненной работы (оказанной услуги) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем (часть первая в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 38. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Российской Федерации.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

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

Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регули-

рующих отношения в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

2. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, – проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицен-

зии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера), либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.

3. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

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

федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

Статья 42. Утратила силу (Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ).

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей (введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ)

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

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

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

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

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

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

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

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

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

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

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

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

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

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

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

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

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивиду-

ального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

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

Приложение 2

**ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ
СЕРТИФИКАЦИИ, И ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ И УСЛУГ,
ПОДЛЕЖАЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ**
(утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08. 1997 №1013 (ред.
17.12.2005))

ТОВАРЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ

Продукты для питания детей; одежда и обувь (в том числе валяная); детские игрушки; коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; предметы по уходу за детьми; школьно-письменные принадлежности.

ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

Мясо и мясные продукты; яйца и яйцепродукты; молоко и молочные продукты; рыба, рыбные и другие продукты моря; хлеб, хлебобулочные и макаронные изделия; мукомольно-крупяные изделия; сахар и кондитерские изделия; плодоовощная продукция и продукты ее переработки; продукция масложировой промышленности; вода питьевая, расфасованная в емкости; безалкогольные, слабоалкогольные и алкогольные напитки; табачные изделия, кофе, чай и пряности; продукция зернобобовых и масличных культур продовольственная; пищевые концентраты, соль; продукция пчеловодства продовольственная (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

**ТОВАРЫ ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ И ЛЕЧЕНИЯ
ЗАБОЛЕВАНИЙ, ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА
РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ**

Средства лечебно-профилактические; воды, минеральные и лечебно-столовые; средства гигиены полости рта; инструменты, приборы и аппараты медицинские; изделия медицинские из резины, текстиля, стекла, полимерных и других материалов; ходунки, костыли, аппараты слуховые реабилитационные; кресла-коляски; лекарственные

средства (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

КОСМЕТИЧЕСКИЕ ТОВАРЫ

Продукция косметическая (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

ТЕКСТИЛЬНЫЕ ТОВАРЫ

Хлопчатобумажные, льняные, шелковые и шерстяные ткани; штучные текстильные изделия (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии)

ШВЕЙНЫЕ ИЗДЕЛИЯ

Изделия бельевые.

ТРИКОТАЖНЫЕ ИЗДЕЛИЯ

Трикотаж бельевой.

ПУШНО-МЕХОВЫЕ И ОВЧИННО-ШУБНЫЕ ИЗДЕЛИЯ

Одежда верхняя; головные уборы; воротники; шкурки.

ОБУВЬ

Обувь кожаная, юфтевая, хромовая и с верхом из текстильных материалов, войлока или фетра; обувь с верхом из синтетических материалов; обувь резиновая; обувь комбинированная (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

СТРОИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Изделия деревянные строительные и дома стандартные; плиты древесно-стружечные и древесно-волокнистые; материалы отделочные; изделия полимерные; стеклопакеты; замочные изделия (кроме това-

ров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

ОБОРУДОВАНИЯ И ПРИБОРЫ ДЛЯ ОТОПЛЕНИЯ И ГОРЯЧЕГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ, САНТЕХНИКА

Аппараты (печи) отопительные; котлы отопительные; водоподогреватели и колонки водогрейные (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

ПРЕДМЕТЫ ОБСТАНОВКИ ДОМА

Столы; стулья, кресла, банкетки, табуреты, скамьи; диваны, кушетки, тахты; кресла-кровати, диваны-кровати, матрацы; шкафы; мебельные гарнитуры, наборы мебельных изделий; изделия мебельные разные; ковры и ковровые изделия, дорожки напольные (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

ХОЗЯЙСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

Электрическая энергия, топливо и горюче-смазочные материалы; изделия штучные из пленочных материалов; клеи и герметики, бытового назначения, изделия из латексов, изделия формовые и неформовые резинотехнические; электробытовые товары (кроме элементов и батарей первичных); станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; инструмент; аппаратура газовая бытовая, в том числе работающая на жидком и твердом видах топлива; обои; спички; изделия хозяйственно-бытового назначения; посуда и принадлежности столовые и кухонные; приспособления для домашней обработки продуктов; емкости для хранения и транспортирования продуктов; упаковочные материалы для бытовых нужд; товары бытовой химии (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

КУЛЬТТОВАРЫ, ТОВАРЫ ДЛЯ ДОСУГА И РАЗВЛЕЧЕНИЙ

Бытовая радиоэлектронная аппаратура; элементы и батареи первичные; бытовая вычислительная и множительная техника; кинофотото-

вары; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; часы, работающие от сети переменного тока; часы, предназначенные для ношения на себе или с собой, а также браслеты и цепочки для часов, предназначенных для ношения на себе или с собой; электромузыкальные инструменты и принадлежности к ним; краски и пигменты художественные; изделия пиротехнические развлекательного характера (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

СПОРТИВНЫЕ ТОВАРЫ, ПРОГУЛОЧНЫЕ СУДА И ПЛАВСРЕДСТВА, ОХОТНИЧЬИ И РЫБОЛОВНЫЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ

Изделия для общей физической культуры, спорта и туризма; прогулочные суда и плавсредства бытового назначения, агрегаты, узлы, детали и арматура к этим судам и плавсредствам; винтовки и ружья охотничьи и спортивные, патроны к ним (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

ЛЕГКОВЫЕ АВТОМОБИЛИ И МОТОВЕЛОТЕХНИКА

Автомобили легковые, мотоциклы с колясками; мотоциклы, мотороллеры, мокики, снегоходы, велосипеды, мотовелосипеды, мопеды; прицепы, коляски боковые к мотоциклам; запасные части, узлы и агрегаты к автомобилям и мотовелотехнике; шины и покрышки для автомобилей, мотоциклов и мотороллеров; велошины, велопокрышки, велокамеры (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

СРЕДСТВА ДЛЯ ДОМАШНЕГО СОДЕРЖАНИЯ ЖИВОТНЫХ, А ТАКЖЕ ПО УХОДУ ЗА РАСТЕНИЯМИ

Корм и кормовые добавки для животных; аптекарские ветеринарные препараты; инструменты, инвентарь и средства малой механизации садово-огородные; пчеловодный инвентарь (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

ТОВАРЫ БЫТОВОГО НАЗНАЧЕНИЯ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ГРАЖДАНИНА ОТ ОПАСНЫХ (ВРЕДНЫХ) ВНЕШНИХ ВОЗДЕЙСТВИЙ

Средства обнаружения воздействий (первичные измерительные преобразователи-датчики, средства измерений, средства автоматического контроля др.); средства оповещения о наличии воздействий (устройства автоматической сигнализации, средства связи бытовые и т.п.); средства нормализации воздушной среды и освещения; средства локализации или ликвидации воздействий (предохранительные и блокировочные устройства, спасательные принадлежности, средства пожаротушения, средства самообороны); средства индивидуальной защиты (кроме товаров, соответствие которых может быть подтверждено декларацией о соответствии).

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ
ОТ ИХ ЗАМЕНЕ ПОДЛЕЖАТ УДОВЛЕТВОРЕНИЮ
В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРАХ СУЩЕСТВЕННЫХ
НЕДОСТАТКОВ¹.**

(утв. Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575)

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.
2. Мотоциклы, мотороллеры.
3. Снегоходы.
4. Катера, яхты, лодочные моторы.
5. Холодильники и морозильники.
6. Стиральные машины автоматические.
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

¹ Вместо предъявления требований о замене товара потребитель вправе в соответствии с гражданским законодательством отказать от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

**ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ,
НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ
ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА
ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА**

(утв. Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55)

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

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

(утв. Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты (в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222).

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары) (п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222).

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж (п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222).

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

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

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты (в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222).

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

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

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства) (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 06.02.2002 № 81).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему (п. 12 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222).

13. Животные и растения (п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222)

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации) (п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 № 81).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативный материал

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1, 2 // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
2. Уголовный кодекс Российской Федерации № 63 от 13.06.1996 // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
4. ФЗ РФ от 26.03.2003 № 35 – ФЗ «Об электроэнергетике» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
5. ФЗ РФ от 27.12.2002 № 184 – ФЗ «О техническом регулировании» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
6. ФЗ РФ от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 30.06.2003) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
7. Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
8. Постановление госстандарта РФ от 02.07.2002 № 50 «Об отмене нормативных правовых актов» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
9. Постановление Пленума Верховного суда РФ № 11 от 10.10.2001 (ред. от 20.01.2003). «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления пленума верховного суда Российской Федерации» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
10. Постановление Правительства РФ от 01.11.2001 № 759 «Об утверждении правил распространения периодических печатных изданий по подписке» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
11. Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
12. Письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 №110-19/3022 «О предоставлении информации об обязательном подтверждении соответствия товаров требованиям безопасности» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

13. Постановление правительства РФ от 06.08.1998 № 898 (ред. от 25.09.2003) «Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
14. Постановление правительства РФ от 26.09.1997 № 1238 (ред. от 14.01.2002) «Об утверждении правил оказания услуг проводного вещания (радиофикации)» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
15. Постановление Госстандарта РФ от 02.09.1997 № 293 (ред. от 02.07.2002) «О принятии и введении в действие правил по стандартизации» (вместе с «Положением о порядке выдачи предписаний и наложения штрафов Госстандартом России за нарушение обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации») // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
16. Постановление Госстандарта РФ № 96 от 23.09.2002 «Об утверждении системы сертификации нефтехимической продукции» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
17. Постановление Правительства РФ № 72 от 06.02.2003 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
18. Постановление Правительства РФ №1036 от 15.08.1997 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
19. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении положения о федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
20. Постановление Пленума Верховного суда РФ № 2 от 17.01.1997 «О внесении изменений и дополнений в постановление пленума Верховного суда Российской Федерации № 7 от 29 сентября 1994 г. «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (с изменениями, внесенными постановлениями пленума № 6 от 25 апреля 1995 г. и № 10 от 25 октября 1996 г.) // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.
21. Постановление Пленума Верховного суда РФ № 7 от 29.09.1994 (ред. от 10.10.2001) «О практике рассмотрения судами дел о защите

прав потребителей» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

22. Постановление Правительства РФ № 490 от 25.04.1997 (ред. от 15.09.2000) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

23. Постановление Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997 (ред. от 30.09.2000) «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в российской федерации» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

24. Постановление Правительства РФ № 1108 от 28.08.1997 (ред. от 14.01.2002) «Об утверждении правил предоставления услуг телеграфной связи» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

25. Постановление Правительства РФ № 1263 от 29.09.1997 (ред. от 16.04.2001) «Об утверждении положения о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

26. Постановление Правительства РФ № 569 от 06.06.1998 (ред. от 22.02.2001) «Об утверждении правил комиссионной торговли непродовольственными товарами» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

27. Постановление Правительства РФ № 277 от 11.03.1999 (ред. от 29.01.2001) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

28. Постановление Правительства РФ № 505 от 05.07.2001 (ред. от 01.04.2003) «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

29. Постановление Правительства РФ № 795 от 17.11.2001 «Об утверждении правил оказания услуг автостоянок» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

30. Приказ Госстандарта РФ № 159 от 02.07.2002 «Об отмене нормативных правовых актов» // Информ.-поисковая система: Консультант Плюс: Версия Проф.

Специальная литература

1. Богдан, В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // Юрист. – 2003. – № 7.
2. Богдан, В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей / В.В. Богдан. Российский судья. – 2003. – № 3.
3. Белозеров, А. Платное образование и законодательство о защите прав потребителей / А. Белозеров, А. Пастухов // Российская юстиция. – 2003. – № 12.
4. Белецкая, Н.М. Товароведение и экспертиза зерномучных товаров / Н.М. Белецкая, Л.П. Удалова, Л.П. Пашенцева. – Белгород: Кооперативное образование, 2001. – 82 с.
5. Гражданский процесс: учеб. / под. ред. М.С. Шакарян. – М.: Юрид. лит., 1993. – 862 с.
6. Гражданское право: учеб. В 3 Т. / Е.Ю. Валявина, И.В. Елисеев; отв. ред. А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой. – М.: Проспект, 2004. – 848 с.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации с постатейным приложением материалов практики Конституционного суда Российской Федерации, Верховного суда Российской Федерации и Высшего Арбитражного суда Российской Федерации / сост. Д.В. Мазурин. – 3-е изд. пераб. и доп. – М.: Норма, 2004. – 1024 с.
8. Государственный доклад: Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2002 году // МАП России. – М., 2003.
9. Дашян, М. Защита потребителей в виртуальном пространстве / М. Дашян. – М.: Бизнес-адвокат, 2002. – 23 с.
10. Елисейкин, П.Ф. Защита субъективных прав и советское судопроизводство / П.Ф. Елисейкин. – Ярославль, 1997.
11. Корнилов, Э. Практика применения законодательства о правах потребителей / Э. Корнилов. // Российская юстиция. – 1998. – № 8.
12. Николаева, М.А. Идентификация и фальсификация пищевых продуктов / М.А. Николаева, Д.С. Лычников, А.Н. Нестеров. – М.: Экономика, 1996. – 108 с.
13. Парамонова, Т.Н. Экспресс-методы оценки качества продовольственных товаров / Т.Н. Парамонова. – М.: Экономика, 1998. – 111 с.

14. Парций, Я.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: постатейный / Я.Е. Парций. – Информ.-поисковая система: Гарант.
15. Прокш, М. Ответственность за нарушение прав потребителей / М. Прокш // Законность. – 2003. – № 10.
16. Правила проведения сертификации пищевых продуктов и продовольственного сырья. – СПб., 1999. – 180 с.
17. Салтанова, С.А. Проблемы правовой защиты прав граждан, вкладывающих денежные средства в строительство жилья / С.А. Салтанова // Нотариус. – 2003. – № 1.
18. Скурихина, И.М. Руководство по методам анализа качества и безопасности пищевых продуктов / И.М. Скурихина, В.А. Тутельян – М.: Брандес-медицина, 1998. – 342 с.
19. Чепурнина, И.П. Защита прав потребителей. Виды и способы обмана покупателя при продаже продовольственных товаров. / И.П. Чепурнина. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.– 416 с.

Права потребителей и их защита

Сборник задач

Дервягина О.Е.

Редактор А.К. Мокрецова

Санитарно-эпидемиологическое заключение № 24.49.04.953.П. 000381.09.03 от 25.09.2003 г.

Подписано в печать 02.02.2007. Формат 60x84/16. Бумага тип. № 1.

Офсетная печать. Объем п.л. Тираж 110 экз. Заказ №

Издательство Красноярского государственного аграрного университета
660017, Красноярск, ул. Ленина, 117