Перечень вопросов и тем, обозначенных органами местного самоуправления для рассмотрения на обучающем мероприятии

1) Практика применения ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" по вопросу обращения в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга лиц).

Ответ: В соответствии со ст.44 Закона № 2300-1 в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). Формирование судебной практики в части обращений органов местного самоуправления в суды в защиту прав потребителей части осуществляется органами местного самоуправления самостоятельно.

2) Особенности судебной защиты прав потребителей

Ответ: 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.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Мировой судья рассматривает в первой инстанции дела по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей при цене иска, не превышающей ста тысяч рублей. При цене иска свыше 100 тыс. руб. необходимо обращаться в районный суд.

Согласно п.6 ст.13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

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. Компенсация

морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков (ст.15 Закона № 2300-1).

3) От населения района поступают жалобы по услугам сотовой связи операторов, оказывающих услуги на территории района, в том числе о низкой скорости интернета. Администрация района направляла официальные обращения операторам, но ни на одно обращение не получили ответ. Что можно предпринять в подобных случаях?

Ответ: Управление не уполномочено оценивать качество оказываемых услуг оператором связи. На основании п.5.1.4.2 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2009 №228, Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций осуществляет лицензирование деятельности в области оказания услуг связи, в том числе контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных условий и требований.

В соответствии со ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решение и действие (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи. Претензии предъявляются в течение шести месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

4) Изменения в законодательстве по защите прав потребителей в 2025 году

Ответ: В 2025г. в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» внесены изменения Федеральными

законами от 01.04.2025 № 41-ФЗ, от 07.04.2025 № 69-ФЗ, от 24.06.2025 № 156-ФЗ, от 07.07.2025 № 194-ФЗ).

5) В настоящее время закон о защите прав потребителей не регулирует права потребителей при приобретении цифровых продуктов и услуг. Это аудио- и видеостриминговые сервисы, онлайн-кинотеатры, цифровые копии программного обеспечения и игр, внутриигровые покупки. Вне сферы действия остаются площадки объявлений и социальные сети, через которые потребителям реализуются все больше товаров и услуг. Соответственно нужны изменения в действующее законодательство о защите прав потребителей именно в этой сфере.

Ответ: Программы для электронных вычислительных машин, доступ к которым осуществляется на условиях, определяемых их правообладателями, будучи самостоятельными объектами гражданских прав, вещами (товарами), работами или услугами не являются (ст. 128, п.п. 2 п. 1 ст. 1225 ГК РФ), а правоотношения, возникающие в связи с гражданским оборотом интеллектуальной собственности, не регламентированы законодательством в сфере защите прав потребителей и не входят в компетенцию Управления. Приобретая программный продукт, потребитель соглашается на условия использования программного обеспечения, которое является охраняемым результатом интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации.

Действующим законодательством установлен гражданско-правовой способ защиты прав, который в соответствии с п.1 ст.11 ГК РФ осуществляет суд.

В части приобретения товаров посредством социальных сетей:

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Согласно п.3 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» под товаром следует понимать вещь (вещи), определенную либо родовыми (числом, весом, мерой), либо индивидуальными признаками, предназначенную для продажи или иного введения в гражданский оборот.

Объявления, размещенные гражданами в социальных сетях, не подпадают под действие Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6) В преамбулу закона «О защите прав потребителей» необходимо внести определение «самозанятый и распространить действие закона на данную категорию субъектов, осуществляющих предпринимательскую деятельность. Поскольку на текущий момент закон «О защите прав потребителей» распространяется только на индивидуальных предпринимателей и организаций, просим в рамках семинара пояснить, как в настоящее время на самозанятых распространяются нормы закона «О защите прав потребителей», и какую ответственность за нарушение прав потребителей несут самозанятые.

Кроме того, в целях соблюдения права потребителя на получение полной достоверной информации о продавце, исполнителе, изготовителе, а также о товаре, услуге (работе) в соответствии со ст.ст. 8, 10 Закона «О защите прав потребителей» необходимо ввести в обязанность органов местного самоуправления формировать реестры самозанятых и размещать информацию на своих официальных сайтах.

Ответ: Отношения по продаже товаров (оказанию услуг) физическим лицом, не зарегистрированным в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, не регламентированы Законом № 2300-1, при этом согласно п.12 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» исходя из смысла пункта 4 статьи 23 ГК РФ гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных пунктом первым данной статьи, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

7) Как быть потребителю, если ресурсоснабжающие организации неправильно начислили коммунальные платежи и отказываются исправлять ошибку, и как быть потребителю, если управляющая компания внесла в квитанцию на оплату дополнительный платеж не объяснив, за что владелец жилья должен заплатить?

Ответ: Порядок начисления платежей регламентирован Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, которые входят в Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащий обязательные требования, оценка соблюдения которых

осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Государственный жилищный надзор осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (далее - органы государственного жилищного надзора) в соответствии с положением, утверждаемым высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, и общими требованиями к организации и осуществлению государственного жилищного надзора, установленными Правительством Российской Федерации (ч.3 ст. 20 ЖК РФ). На территории Иркутской области данный контроль возложен на Службу государственного жилищного надзора Иркутской области.

В силу ст. 10 Закона о защите прав потребителей до потребителя должна своевременно доводиться информация об оказываемых услугах. Оказание дополнительных услуг за отдельную плату осуществляется исполнителем исключительно с согласия потребителя (п.3.1 ст.16 Закона № 2300-1). В случае же отсутствия соответствующего волеизъявления осуществление в одностороннем порядке действий, направленных на предоставление дополнительной услуги, а также последующее включение платы за нее в платежные документы, может расцениваться как навязывание услуги потребителю. Потребитель вправе отказаться от оплаты навязанных дополнительных товаров (работ, услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы.

Таким образом, потребитель вправе обратиться к управляющей компании с письменной претензией способом, позволяющим достоверно установить ее получение адресатом.

Вопросы исполнения обязательств по договору носят имущественный характер и подлежат рассмотрению в судебном порядке. В соответствии со ст. 11 Гражданского Кодекса РФ и п. 2 ст.17 Закона № 2300-1 потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд по месту своего жительства, месту заключения договора или месту нахождения ответчика.

8) Защита прав потребителей при приобретении товара по Интернету и на маркетлейсах.

Ответ: Статья 26.1 Закона № 2300-1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

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.

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.

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 возвратить 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.

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

9) Зачастую возникают проблемы, связанные с выходом из строя бытовой техники граждан из-за «скачков напряжения» электроэнергии. Вопрос претензионной работы с энергоснабжающей организацией ведется, но желаемый результат для потребителя получить непросто. Мы понимаем, что на стадии подготовки претензии (искового заявления в суд), гражданам необходимо получить заключение сервисного центра. Специалист сервисного центра должен осмотреть поврежденную технику каждого, и составить заключение о причинах неисправности и возможной стоимости ремонта. В заключении должно быть указано, что техника вышла из строя именно по причине скачка напряжения. Стоимость этой услуги впоследствии необходимо включить в исковое заявление. Кроме этого, если изделия ремонту не подлежат, потребуются услуги независимых оценщиков, которые должны посчитать сумму

ущерба, исходя из стоимости «утраченной» техники с учетом износа. Стоимость этой слуги также в дальнейшем будет включена в исковое заявление, если дело дойдет до суда.

Ответ: Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества установлен Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг или вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме независимо от вины исполнителя. Указанный вред подлежит возмещению по правилам, предусмотренным главой 59 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги. При этом требования, предъявленные по истечении 3 лет со дня возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за 3 года, предшествовавшие предъявлению иска.

В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме исполнитель и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан помимо исполнителя 2 незаинтересованными лицами. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для

предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

Исполнитель освобождается от ответственности за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил потребления коммунальных услуг.

Вопрос возмещения причиненного исполнителем ущерба имуществу потребителя разрешается в порядке гражданского судопроизводства.

В соответствии со ст. 11 Гражданского Кодекса РФ и п. 2 ст.17 Закона № 2300-1 потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд по месту своего жительства, месту заключения договора или месту нахождения ответчика.

Необходимо отметить, согласно п. 1 ст. 20 Жилищного кодекса Российской Федерации, соблюдение юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в отношении жилищного фонда, за исключением муниципального жилищного фонда, в том числе требований к предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, является предметом государственного жилищного надзора.

На территории Иркутской области уполномоченным органом исполнительной власти, осуществляющим государственный жилищный надзор является Служба государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области, в соответствии с Положением о Службе государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 01.03.2021 № 124-пп.

Положением установлены функции Службы государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области в сфере регионального государственного жилищного надзора, в том числе, проведение профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий, предметом которых является соблюдение юридическими лицами обязательных требований к предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов; обращение в суд с заявлениями в защиту прав и законных интересов собственников помещений в многоквартирном доме, нанимателей и других пользователей жилых помещений по их обращению или в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц в случае выявления нарушения обязательных требований.

Дополнительный перечень вопросов и тем

1) Что делать, если и продавец и покупатель отрицают свою вину в возникновении в товаре недостатков?

Ответ:В такой ситуации требуется проведение экспертизы. Если на товар установлен гарантийный срок, потребитель вправе потребовать от продавца проведение экспертизы, в этом случае экспертиза проводится за счет продавца. Однако, если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре возникли не по вине продавца, потребитель будет обязан возместить расходы на ее проведение.

Если на товар гарантийный срок не установлен, потребитель проводит экспертизу товара самостоятельно, и если недостаток является производственным дефектом, то потребитель вправе предъявить продавцу одно из требований, предусмотренных ст.18 Закона о защите прав потребителей.

2) Можно ли обратиться и куда за защитой прав потребителей при отсутствии или утере чека?

Ответ: Согласно ст.18 Закона № 2300-1 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.

В силу п.43 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.

При дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

3) В течение какого срока должны быть удовлетворены требования покупателя?

Ответ: Сроки устранения недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) установлены в ст. 20 Закона № 2300-1, согласно которой 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, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

Замена товара ненадлежащего качества регламентирована ст.21 Закона № 2300-1, согласно которой 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.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст.22 Закона № 2300-1).

4) При поступлении обращения о нарушении прав потребителя каким образом сотруднику администрации устанавливать кто конкретно осуществляет деятельность в торговой точке (объекте оказания услуг), если в торговой точке (объекте оказания услуг) о лице, осуществляющем деятельность, информация отсутствует, предприниматель представить о себе сведения отказывается.

Ответ: Согласно ст.9 Закона № 2300-1 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. Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

5) Как проводить работу в случае нарушения прав потребителей лицам, применяющим налог на профессиональный доход (самозанятыми). Сведения о самозанятых получить невозможно ни в одном официальном реестре (по ИНН можно узнать только

зарегистрирован как самозанятый или нет), в Законе о защите прав потребителей требования к самозанятым лицам отсутствуют.

Ответ: В данном случае защиту нарушенных прав осуществляет исключительно суд. При этом, согласно п.12 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. № 17 гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и индивидуального предпринимателя не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

6) Особенности приобретения товаров через интернет-магазины и маркетплейсы. Предлагается обсудить возникающие проблемы при приобретении товаров дистанционным способом, включая особенности возврата товаров ненадлежащего качества и случаи отказов продавцов принять товары обратно.

Ответ: Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

Согласно ст.18 Закона № 2300-1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

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

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 сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока

указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

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

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 случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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 случае отказа продавца принять товар потребитель вправе направить продавцу письменную претензию и в случае неудовлетворения требований вправе обратиться в суд.

7) Направлено исковое заявление мировым судьям на некачественный товар (электрическая плита), принято мировое

соглашение, согласно которому магазин предоставляет скидку на товар, но выполнить магазин свои обещания не торопится, возможно ли отменить мировое соглашение и вновь подать исковое заявление с предъявлением морального вреда.

Ответ: законодательство не предусматривает возможность одностороннего отказа от мирового соглашения по инициативе одной из сторон. При неисполнении мирового соглашения лицо, заключившее мировое соглашение может обратиться в суд с ходатайством о принудительном исполнении соглашения через выдачу исполнительного листа (ст.142 АПК РФ).

8) Купили электросамокат, гарантия продавца составляет 12 месяцев (указано в чеке), из строя вышла батарея (аккумулятор), электросамокат направлен на проверку качества, получен ответ, что гарантия на батарею дается отдельно и составляет 6 месяцев (нигде не оговаривалось), в гарантийном ремонте отказано, правомерно ли поступил магазин?

Ответ:Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. 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 (п.3 ст.19 Закона № 2300-1).

9) Ответственность в случае продажи товаров с недостатками

Ответ: возмещение причиненных убытков (п.1 ст.18 Закона № 2300-1), уплата неустойки в случае нарушения срока удовлетворения требования потребителя (ст.23 Закона № 2300-1).

10) Ответственность за нарушения сроков при оказании услуг

Ответ: На основании ст.28 Закона № 2300-1 если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) 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;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

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.

11) Административная ответственность за нарушения прав потребителей

Ответ: На сайте Роспотребнадзора (https://www.rospotrebnadzor.ru/) опубликован Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, привлечения к административной ответственности с указанием реквизитов структурных единиц нормативного правового акта, содержащих обязательные требования (далее – Перечень).

12) Уголовно – правовая ответственность за нарушение прав потребителей

Управление не рассматривает вопрос о привлечении к уголовной ответственности.

13) Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

Ответ: Согласно ст. 16 Закона № 2300-1 недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

- условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий)

- условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;

- условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;

- условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;

- условия, которые обусловливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

- условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;

- условия, которые ограничивают право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);

- условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

- условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

- условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

- условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;

- условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

- условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;

- условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);

- иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

14) Можно ли предъявлять претензии по качеству товара, если гарантия на него закончилась?

Ответ: 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 ст.19 Закона № 2300-1).

15) Имеют ли право отказать в возврате товара при отсутствии чека?

Ответ: Согласно ст.18 Закона о защите прав потребителей 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.

16) Что делать, если цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке?

Ответ: Потребитель вправе предъявить продавцу требование о возврате денежных средств, составляющих разницу между ценой, указанной на ценнике и в чеке или потребовать возврат денежных средств за товар.

В случае неудовлетворения требования потребителя, в соответствии со ст. 11 Гражданского Кодекса РФ и п. 2 ст.17 Закона № 2300-1 потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд по месту своего жительства, месту заключения договора или месту нахождения ответчика.

17) В какой срок осуществляется замена товара ненадлежащего качества

Ответ: 7 дней, если нужна дополнительная проверка качества товара – в течении 20 дней (ст. 21 Закона № 2300-1).

18) В магазине «Хлеб Соль» в ценниках на конфеты указана за 100 грамм. Правомерно ли это?

Ответ: Согласно п.3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

В соответствии со ст.10 Закона № 2300-1 продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать, в том числе цену в рублях.

Отдельно обращаем внимание, что в соответствии с п. 35 Правил № 2463 в случае осуществления продавцом предпродажного фасования и

упаковки продовольственных товаров, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, на расфасованном товаре указывается его наименование, вес (масса нетто), цена за единицу измерения товара или вес (масса нетто) товара, цена отвеса, дата фасования и срок годности.