

Взаимоотношения сторон по договору розничной купли-продажи регулируются Гражданским Кодексом Российской Федерации (далее –ГК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) и другими подзаконными актами, утвержденными постановлениями Правительства РФ, в частности, Правилами продажи отдельных видов товаров, Правилами продажи товаров по образцам, Правилами продажи товаров дистанционным способом.

Вышеуказанные нормативные документы обязывают продавца передать потребителю товар надлежащего качества и предусматривает его имущественную ответственность за недостатки товара.

Прежде всего, необходимо знать, что считается недостатком товара.

Согласно преамбуле Закона № 2300-1 недостаток товара - это его несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо несоответствие условиям договора, а при их отсутствии или неполноте, - несоответствие требованиям, обычно предъявляемым к таким товарам, либо целям, для которых они обычно используются.

При продаже товара по образцу или по описанию недостатком считается также его несоответствие этому образцу или описанию.

Выявленный недостаток считается существенным если его невозможно устранить вообще, либо без несоизмеримых материальных либо временных затрат, либо он выявляется неоднократно.

Во многом права потребителя зависят от того, когда был выявлен недостаток:

- в течение гарантийного срока или срока годности;
- после их истечения, но в пределах двух лет владения;
- после двух лет, но в пределах срока службы.

Срок годности (устанавливается на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и иные подобные товары) - в обязательном порядке;

Срок службы - в обязательном порядке, только если по его истечении продукция может представлять опасность, в остальных случаях - добровольно;

Гарантийный срок - только добровольно.

При расторжении договора купли-продажи товара, приобретенного в кредит в случае выявления недостатков потребителю возвращается сумма, уплаченная им в погашение кредита ко дню расторжения договора, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Одновременно с предъявлением своего требования в связи с выявленным недостатком потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) полного возмещения причиненных ему вследствие этого убытков.

Если недостатки в товаре, не оговоренные продавцом при его продаже, обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности товара, потребитель вправе предъявить продавцу или его представителю (лицу, уполномоченному им на прием и удовлетворение претензий потребителей) следующие требования:

1. Заменить этот товар на новый той же марки, модели или артикула.

2. Заменить его на аналогичный новый товар другой марки, модели или артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены. На исполнение этих требований продавцу дается 7 дней, а если у него возникнет необходимость в дополнительной проверке качества товара - 20 дней, если же нужный для замены товар на момент

обращения потребителя у него отсутствует - месяц. Если для замены товара длительного пользования продавцу требуется более семи дней, он обязан по требованию потребителя в течение трех дней предоставить ему в безвозмездное пользование до момента замены товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

3. Уменьшить соразмерно выявленным недостаткам покупную цену, в течение 10 дней возвратив соответствующую сумму.

4. Безвозмездно устранить недостатки в оговоренный с потребителем в письменной форме срок, который не должен превышать 45 дней, либо в течение 10 дней возместить расходы на их исправление потребителем или нанятым им третьим лицом. В первом случае продавец обязан в течение трех дней предоставить потребителю на период ремонта в безвозмездное пользование товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

5. Возвратить уплаченную за товар сумму. На это продавцу дается 10 дней, и в течение этого срока потребитель должен по требованию продавца и за его счет вернуть ему товар с недостатками.

Требования 1 и 4 потребитель также вправе предъявить не только продавцу, но и изготовителю, а также импортеру.

Чтобы избежать ответственности за недостатки товара, обнаруженные в течение гарантийного срока или срока годности, лицо, которому потребитель предъявил установленные Законом № 2300-1 требования, должно доказать, что эти недостатки возникли после передачи товара потребителю по его вине или вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

Если гарантийный срок не был установлен или недостаток выявился после его истечения, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить тем же лицам любое из вышеперечисленных требований и потребовать возмещения убытков, но только если он докажет, что недостатки обусловлены причинами, возникшими до передачи ему товара (при его производстве, перевозке или хранении).

Закон № 2300-1 защищает потребителя, обнаружившего существенный недостаток товара и по истечении двух лет со дня передачи ему товара, но до окончания установленного срока службы (если изготовитель должен был, но не установил этот срок - в течение 10 лет), при условии, если потребитель докажет, что недостатки обусловлены производственными причинами. В этом случае потребитель вправе потребовать только безвозмездного устранения недостатков и только от изготовителя, его представителя или импортера. Если же недостатки неустраняемы или не устранены по требованию потребителя в течение 20 дней, он вправе потребовать от них заменить этот товар на такой же новый или вернуть уплаченную за него сумму.

Закон ограничивает право потребителя по замене или возврату некачественного товара, входящего в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (далее - Перечень технически сложных товаров). Эти требования возможно предъявить в течение 15 дней со дня его передачи потребителю. После 15 дней данные требования можно предъявить в случае если:

- недостаток является существенным;
- нарушены установленные законом предельные сроки устранения недостатков;
- вследствие неоднократного устранения различных недостатков потребитель в течение года гарантийного срока более 30 дней не мог использовать товар по назначению.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца.

Кроме того, Закон № 2300-1, оговаривает специальные права потребителя:

- на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу вследствие нарушения его прав;
- на компенсацию морального вреда, т.е. своих физических и нравственных страданий, причиненных вследствие нарушения его законных прав;
- на возмещение убытков, причиненных ему вследствие нарушения его прав.
- на самостоятельную защиту своих прав, в том числе в судах;
- на выбор места подачи иска и на освобождение от уплаты государственной

пошлины.

Уважаемые потребители! С 2016 года начал свою работу [государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей \(ГИС ЗПП\)](#), созданный Роспотребнадзором по поручению Правительства Российской Федерации. Вход на данный ресурс свободный.

На информационном портале размещена нормативно-правовая база по защите прав потребителей, сведения о результатах проверок и судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Здесь же можно ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, воспользоваться образцами претензионных и исковых заявлений. На площадке «виртуальной приемной» можно задать вопрос специалисту по защите прав потребителей и получить ответ в режиме онлайн.