

В связи с поступлением в Роспотребнадзор по Республике Алтай вопросов потребителей о порядке расчета неустойки, поясняем.

Взыскание НЕУСТОЙКИ является одним из способов защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. Предъявление [письменной претензии](#) с уведомлением о том, что в случае отказа в удовлетворении изложенных в ней требований, потребитель будет иметь право взыскать с продавца (исполнителя) неустойку, штраф, а также моральный вред значительно увеличивает шансы досудебного урегулирования спора.

Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (в п. 34) разъяснено, что применение статьи 333 ГК РФ (уменьшение неустойки в виду ее несоразмерности последствиям нарушения обязательства) по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

**ВНИМАНИЕ!** Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее-Закон) предусмотрены следующие размеры неустойки:

- 0,5% (за просрочку передачи предварительно оплаченного товара),

- 1% (за просрочку удовлетворения требований потребителя при продаже некачественного товара),

- 3% (за просрочку выполнения работ и при просрочке удовлетворения требований потребителя при выполнении работ).

Договором может быть предусмотрен иной размер неустойки, однако он не может быть меньше предусмотренного законом. Если в вашем договоре предусмотрен размер

неустойки, меньший по сравнению с Законом, этот пункт договора является недействительным в соответствии со ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Заявляя требование о взыскании неустойки, необходимо, чтобы было письменное доказательство предъявления того или иного требования продавцу (например, отметка о вручении претензии, запись в книге отзывов и предложений (которую в таком случае необходимо сфотографировать)). Это необходимо для того, чтобы знать с какой даты необходимо вести расчет неустойки.

Рассмотрим на примерах случаи неудовлетворения требований потребителя при выявлении в проданном товаре недостатков.

Руководствуясь [ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»](#) потребитель в случае продажи ему товара ненадлежащего качества заявляет продавцу одно из следующих требований:

- о возврате денег за товар;
  
- о замене товара;
  
- о соразмерном уменьшении стоимости товара;
  
- о безвозмездном устранении недостатка в товаре (гарантийный ремонт).

При этом необходимо учитывать, что для рассмотрения каждого из этих требований Законом установлены отдельные сроки. Если по истечении определенного срока требование потребителя не удовлетворено, потребитель вправе предъявить неустойку.

Неустойка за просрочку удовлетворения требования потребителя о возврате денег или соразмерном уменьшении покупной цены.

Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требование потребителя о возврате денег (или соразмерном уменьшении покупной цены) подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, импортером) в течение 10 календарных дней со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных статьей 22 настоящего Закона сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Выходные и праздничные дни при расчете неустойки учитываются.

Расчет неустойки:

НАПРИМЕР, претензия была предъявлена 23 декабря 2017 года, следовательно, требование должно быть удовлетворено не позднее 1 января 2018 года. Начиная с 2 января 2018 года по состоянию на дату подписания иска (или повторного предъявления претензии) – 21 января 2018 года просрочка составляет 20 дней.

2900 рублей (1% цены товара (цена товара, например, 290 000 рублей)) x 20 дней = 58 000 рублей. Следовательно, неустойка за просрочку удовлетворения требования потребителя о возврате денег составляет 58 000 рублей.

Неустойка за просрочку удовлетворения требования потребителя о замене товара.

Согласно статье 21 Закона «О защите прав потребителей», если потребитель заявил требование о замене товара, продавец обязан заменить такой товар в течение 7 дней со

дня предъявления указанного требования.

Однако, если товар был принят на проверку качества (диагностику), срок рассмотрения этого требования составляет 20 дней со дня предъявления требования.

Таким образом, просрочка наступает с 8 и 21 дня соответственно.

[Закон «О защите прав потребителей»](#) предусматривает следующие виды неустоек:

- Неустойки при продаже товаров:

1. [Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о гарантийном ремонте](#) (ст. 20 - срок ремонта не может превышать 45 дней);
2. [Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о замене товара](#) (ст. 21 - сроки для замены: 7, 20 дней или месяц);
3. [Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя об уменьшении стоимости товара](#) (ст. 23 – срок 10 дней);
4. [Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возврате денег за товар](#) (ст. 23- деньги должны быть возвращены в течение 10 дней);
5. [Неустойка за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара](#) (статья 23.1- срок передачи товара установлен в договоре).

**- Неустойки при выполнении работ:**

6. Неустойка за нарушение сроков (новых сроков) выполнения работ (статья 28);

7. Неустойка за нарушение новых сроков выполнения работ, назначенных потребителем (статья 28);

8. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков выполненной работы (статья 29, 30);

9. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о соответствующем уменьшении цены выполненной работы (статья 28, 29);

10. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о повторном выполнении работы/безвозмездном изготовлении другой вещи (статья 28);

11. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков работы своими силами или силами третьих лиц (статья 28, 29);

12. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возврате денег за работу (статья 28, 29, 32).

- Неустойка за просрочку удовлетворения требования о возмещении убытков, право требования, которых установлены в ст. 18, 29 Закона.

При отказе (уклонении) в удовлетворении законных требований потребителя в добровольном порядке по общему правилу защита нарушенных гражданских прав

(включая защиту прав потребителей), в силу положений п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и п. 1 ст. 17 Закона может быть осуществлена только судом по правилам гражданского судопроизводства.

**В случае обращения потребителей в суд специалисты в центральном офисе Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай и в территориальных отделах в районах готовы принять участие в суде первой инстанции для дачи заключения по делу о защите прав потребителя в соответствии со ст. 47 ГПК РФ.**