

«Пермский региональный центр защиты прав потребителей»

ИНН 5904988305 КПП 590401001 ОГРН 1115900001293, учетный № Министерства Юстиции 5912010184

Почтовый адрес: 614010 г. Пермь, ул. Луначарского,34, тел. 8 (342) 204-68-58, www.ozpp59.pf e-mail: [perm@ozpp59.ru](mailto:perm@ozpp59.ru)



# Защита прав потребителей: новое в законодательстве и преодоление заблуждений

Юрист ,член правления организации Колышкин Игорь Валерьевич

# Основные права потребителя при покупке товаров

---

- 1. Возврат, обмен, ремонт – ст. 18 ФЗ ОЗПП
- 2. Обмен, возврат товара – ст. 25 ФЗ ОЗПП
- 3. Возврат товара – ст. 26.1 ФЗ ОЗПП
- 4. Возврат товара – ст. 10, ст. 12 ФЗ ОЗПП

# Возврат, обмен, ремонт товара – ст.18 ФЗ ОЗПП

---

- В случае покупки некачественного товара, покупатель может потребовать от продавца возврата денег, обмена или его ремонта в течении срока гарантии.
- Сроки удовлетворения требований:
  - - возврат денег - 10 дней
  - - обмен товара – 7 дней
  - - ремонт товара – 45 дней
- Сроки предъявления требований:
  - - в течении гарантийного срока (если его нет – 2 года)

# Исключения согласно ст. 18 ФЗ ОЗПП

---

- Технически-сложные товары – требования о возврате, замене в течении 15 дней после покупки.
- По истечению 15 дней со дня покупки в течении гарантийного срока – требование о гарантийном ремонте (срок до 45 календарных дней).
- По истечению 15 дней можно требовать возврат денег или обмен при существенных недостатках

# Технически-сложные товары

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924
- 1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
- 3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
- 5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
- 7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
- 8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
- 9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
- 10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
- 11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
- 12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой
- 13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями (п. 13 введен [Постановлением Правительства](#)

# Недостаток, существенный недостаток

---

- недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию
- существенный недостаток товара - 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;

## Обмен, возврат товара – ст. 25 ФЗ ОЗПП

---

- 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 течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, при условии сохранения товарного вида, ярлыков, упаковки.

# Исключения ст. 25 ФЗ ОЗПП

- Перечень товаров не подлежащих обмену:
  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
  2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
  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
  5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
  6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
  7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
  8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
  9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
  10. Автомобили и мотовелотовары, 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; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)
  12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
  13. Животные и растения
  14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизводимые на электронных носителях)



# Возврат товара – ст. 26.1 ФЗ ОЗПП

---

- Дистанционный способ продажи товаров (через каталоги, почту, телевидение, интернет) не позволяет покупателю осмотреть товар в момент заключения договора купли продажи, поэтому, у потребителя есть право на возврат качественного товара:
  - - в течении 7 дней после передачи товара
  - - в течении 3 месяцев после передачи товара

# Сроки возврата ст.26.1 ФЗ

## ОЗПП

- Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная ст. 10 ФЗ ОЗПП
- 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.
- 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.

# Возврат товара – ст. 10, ст. 12 ФЗ ОЗПП

- Изготовитель, продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора: основные потребительские свойства товара, цену, гарантийный срок, правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, срок службы или срок годности, адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера
- Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом
- Информация данная должна быть в письменном виде, на момент покупки предоставлена покупателю

# Статья 12 ФЗ ОЗПП

---

- Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца 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

# Дополнительные сроки возврата товара

- 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 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.
- 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.
- 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