

Тема 4.

**Защита прав потребителя при продаже
товаров ненадлежащего качества**

План:

1. Правовые последствия продажи товара ненадлежащего качества.
2. Устранение недостатков товара, его замена.
3. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя
4. Ответственность продавца за просрочку выполнения требования потребителя и расчёты с ним.

В первом случае речь идет об обычном недостатке, при котором товар так или иначе может использоваться по назначению. Из определения существенного недостатка ясно, что при подобном недостатке товар невозможно использовать по его назначению.

Что следует понимать под существенным недостатком разъясняется в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Исходя из преамбулы и п. 1 ст. 20 Закона о защите прав потребителей под существенным недостатком товара (работы, услуги), при возникновении которого наступают последствия, предусмотренные ст. 18 и 29 Закона о защите прав потребителей, следует понимать:

Неустранимый недостаток товара (работы, услуги) – недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара (работы, услуги) в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцом и (или) описанием при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерных расходов, – недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара (работы, услуги) либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования. При этом в отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств;

Недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени, – недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара, а если такой срок соглашением сторон не определен – время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного недостатка обычно применяемым способом;

Недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно, - различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар (работу, услугу) не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, либо условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий – обычно предъявляемым требованиям) и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, 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;

Недостаток, который проявляется вновь после его устранения, – недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению.

Кроме того, в отношении технически сложного товара в качестве существенного недостатка следует понимать различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности его использования более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока.

Статья 475 ГК РФ. Последствия передачи товара ненадлежащего качества.

1. Если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:
соразмерного уменьшения покупной цены;
безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.
2. В случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:
отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;
потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.
3. Требования об устранении недостатков или о замене товара, указанные в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства.
4. В случае ненадлежащего качества части товаров, входящих в комплект (статья 479), покупатель вправе осуществить в отношении этой части товаров права, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи.
5. Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются, если настоящим Кодексом или другим законом не установлено иное.

На основании пункта 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Товарный, кассовый чеки являются документами, подтверждающими факт заключения договора купли - продажи товара. В соответствии со [статьей 493](#) ГК РФ наряду с указанными документами к документам, подтверждающим факт заключения договора, относятся также иные документы, подтверждающие оплату товара. Например, к таким документам может быть отнесена эксплуатационная документация, в которой сделана отметка об оплате. Соответственно, вместо товарного или кассового чека потребителем в подтверждение факта заключения договора могут быть представлены и другие документы, подтверждающие факт оплаты товара.

В соответствии со [статьей 493](#) ГК РФ отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий, которые оцениваются судом в совокупности со всеми собранными по делу доказательствами (пункт 21 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года №7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

Необходимо также иметь в виду, что данный в пункте 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей перечень документов, которые должны быть представлены потребителем при предъявлении требований, не является исчерпывающим.

В отдельных случаях законами, иными правовыми актами, в частности, правилами продажи отдельных видов товаров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, могут быть предусмотрены и другие документы, которые продавец обязан выдать потребителю при продаже товаров. В этом случае продавец (изготовитель) вправе потребовать предоставления ему всех документов, предусмотренных указанными правовыми актами. Кроме этого, в зависимости от того, какие требования предъявляются потребителем, продавец (изготовитель) может потребовать, а потребитель - представлять и другие документы, имеющие значение для рассмотрения требования потребителя.

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества.

Кроме того, согласно указанному пункту при возникновении спора о причинах, вызвавших недостатки товара, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.



2. Устранение недостатков товара, его замена.

Закон «О защите прав потребителей» защищает права и интересы получателей услуг и покупателей товаров, в том числе, в тех случаях, когда качество выполненных работ и приобретенных вещей оказывается несоответствующим, и потребители желают получить устранение недостатков.

В какие инстанции обращаться в случае нарушения потребительских прав?

Если ваши права потребителей были нарушены, вы можете обратиться за помощью:

В Роспотребнадзор - **8 800 100-00-04**;

В Общество Защиты Прав Потребителей - **8 800 551-21-94**;

В Департамент Торговли и Услуг - **8 4912 400 004**

Кроме того, в случае серьёзных нарушений, вы можете подать исковое заявление в суд, расположенный:

По месту фактического проведения сделки, подписания соглашения;

По месту юридической регистрации ответчика;

По месту собственного жительства/регистрации.

Потребитель в праве требовать возврата денег, оплаченных за некачественный товар или услугу, как в досудебном, так и в судебном порядке, а также рассчитывать на компенсацию морального вреда, размер которой не зависит от величины нанесенного имущественного ущерба в соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей».

При отказе выполнить требования пострадавшей стороны в положенный срок, ответчик-нарушитель должен будет выплатить пени и штраф в сумме 50% от суммы судебного взыскания по ст. 13 п. 6 закона «О защите прав потребителей».

Согласно статье 20 Закона о защите прав потребителей если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон (в договоре купли-продажи), эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

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 не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара установлен Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года №2463 «ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ ТОВАРА, ОБЛАДАЮЩЕГО ЭТИМИ ЖЕ ОСНОВНЫМИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМИ СВОЙСТВАМИ, НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ ТАКОГО ТОВАРА».

В указанный перечень включены:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, 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, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и (или) кожными покровами)
4. Электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи
5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

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.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое 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.

Замена товара ненадлежащего качества

В соответствии со статьей 21 Закона о защите прав потребителей 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 Перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара,

Отметим, что в случае если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены поставки товаров вследствие непреодолимой силы, то в соответствии с пунктом 1 статьи 416 ГК РФ обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное требование из перечисленных в пункте 1 статьи 503 ГК РФ (пункты 1, 3 статьи 18 Закона о защите прав потребителей).

Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (изготовитель), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (изготовителе).

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.

Устранение недостатков выполненной работы.

Права потребителя при выявлении недостатков полученной услуги устанавливает ст. 29 закона «О защите прав потребителя».

Качество оказанной услуги оценивается по ее результатам. В случае несоответствующего результата, потребитель имеет законное право (по своему усмотрению) потребовать:.

Расторжения соглашения о выполнении работы и возврата отданных исполнителю денежных средств;

Компенсации расходов, понесенных при устранении недочетов оказанной услуги. Неважно, были ли дефекты и неисправности устранены самостоятельно или с помощью третьих лиц;

Повторного (при наличии такой возможности) проведения работы;

Бесплатного производства аналогичного предмета соответствующего качества;

Соразмерного снижения стоимости оказанной услуги.

Кроме того, потребитель может настаивать на бесплатном устранении недостатков проведенной исполнителем работы.

Устранение недостатков купленного товара.

45 суток — максимальный период устранения недостатков приобретенных товаров. За каждые сутки просрочки с продавца можно требовать пени (1% от суммы покупки).

Если вы не хотите возвращать товар длительного пользования, и решили устранить его недостатки, запомните, что в течение 3-х дней максимум продавец, получив ваше требование, должен на весь ремонтный период предоставить вам аналогичное изделие бесплатно. **При этом есть конкретный список вещей, замена которых на аналогичные предметы на срок ремонта не проводится:**

- Гражданское оружие;
- Технически сложные изделия (электрические чайники, тостеры, микроволновые печи, электрощетки для зубов, фены, другие устройства того же характера);
- Мебель;
- Транспорт (корабли, мототехника, автомашины).
- также может не предоставляться, при наличии соответствующего условия в договоре с продавцом.

Временная замена

Продавец обязан предоставить покупателю замену на товар длительного пользования, который находится в ремонте, в течение трех дней.

Продавец не обязан сам предлагать замену товара, она производится по запросу покупателя. Товар для замены должен отвечать тем же потребительским свойствам, что и находящийся в ремонте, выполнять те же функции. Товар доставляется за счет продавца.

Гарантийный срок и выдача товара

После ремонта **гарантия** продлевается на временной период, который товар не был в пользовании. Этот срок рассчитывается со дня, когда товар сдан в магазин на гарантию и до дня его выдачи с ремонта.

В момент выдачи **товара** исполнитель обязан выдать покупателю документ, отражающий такую информацию, как:

дату принятия товара на гарантийный ремонт;

числа, в которые произведены работы;

манипуляции в ходе ремонта, **использованных** материалах, деталях;

дату выдачи товара покупателю на руки.

Если в товаре в ходе ремонта заменена комплектующая часть, которая предполагает назначение на нее гарантийного срока, то на такую новую комплектующую часть устанавливается такой же гарантийный срок, что и на замененное комплектующее изделие.

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента выдачи потребителю товара после ремонта.



3. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

В какие сроки исполнитель услуги должен удовлетворить требование об устранении недостатков?

На то, чтобы выполнить обоснованные требования потребителя и устранить недостатки результатов своей работы, исполнителю отводится:

14 суток – стандартный регламентированный законодательством срок;

Большее или меньшее количество времени – в том случае, если это оговорено в письменном договоре между поставщиком и получателем услуги. При этом период устранения недостатков, указывающийся в соглашении, не может быть более 45 суток.

Отметим, что соразмерно снизить стоимость оказанной услуги исполнитель может в течение 10 дней после получения соответствующей претензии. В такой же срок может быть расторгнуто соглашение между сторонами сделки, и должна быть проведена компенсация затрат на устранение недочетов проведенной работы, бесплатное производство аналогичного предмета должного качества или срочное повторное оказание услуги.

Если поставщик услуг нарушил указанные регламентированные сроки, за каждые сутки просрочки он должен будет выплатить потребителю неустойку в размере 3% от стоимости проведенной некачественной работы. Взыскать неустойку можно мирным путем или через суд.

Как предъявить требование об устранении недостатков некачественной услуги?

Если вы столкнулись с убытками, возникшими по причине несоответствующего оказания услуг, вам следует:

Предъявить исполнителю претензию с требованием устранить недостатки и компенсировать нанесенный ущерб. Претензию рекомендуется оформлять в двух экземплярах, один из которых нужно оставить себе. На вашем экземпляре исполнитель должен оставить роспись и дату.

Предъявлять исполнителю требования можно:

- После оказания услуги в течение периода действия гарантии;
- При принятии результатов работы;
- В ходе предоставления услуги.
- Если гарантийного срока нет, то предъявлять претензии и настаивать на устранении недостатков нужно в «разумный период».

Что касается исполнителя, то он должен:

- Выполнить требования потребителя об устранении недостатков;
- Официально отказать в исполнении требований. Под официальным отказом будет подразумеваться не только устный или письменный ответ, но и отсутствие любого ответа.
- После того, как исполнитель услуг откажется от выполнения требований в досудебном порядке, можно подавать иск в суд. К иску нужно прилагать копию претензии, направленной нарушителю, и копии всех документов, прямо или косвенно имеющих отношение к делу.

Обратите внимание: при наличии явных (очевидных) нарушений в результатах работы (например, салона красоты или химчистки), заявлять о них необходимо при приеме услуги, т.е. незамедлительно.

О независимой экспертизе

Случается, что исполнитель отказывается от устранения недостатков, аргументируя это тем, что предоставил услуги качественно. А результаты работы оказались низкими и/или дефекты возникли впоследствии по вине потребителя. В таких случаях стоит провести независимую экспертизу.

Учтите: проводить экспертную оценку может только независимый специалист, имеющий действующую лицензию на право осуществления данного вида работ. В ином случае результаты его труда будут признаны недействительными.

Оплачивать экспертизу обязан поставщик услуг. Однако если окажется, что его вины в появлении недостатков нет, потребитель должен будет компенсировать все затраты, связанные с оценкой.

Результаты экспертизы от исполнителя можно оспаривать через суд. Еще один вариант — заказать проведение очередной проверки за собственный счет.

Если недостатки вы хотите устранить самостоятельно или силами сторонних специалистов...

Если вы хотите устранить недочеты товара собственными силами или обратившись за помощью к третьим лицам, вы можете потребовать снизить стоимость несоответствующего изделия или компенсировать расходы на устранение недостатков. В соответствии со ст. 22 закона «О защите прав потребителей», Продавец должен удовлетворить это требование в ближайшие 10 суток с момента получения претензии.

Регламентированные сроки при устранении недостатков (ремонте) товара.

Мы уже сказали о том, что устранить дефекты и несоответствия изделия продавец обязан в течение 45 дней максимум. Однако это не означает, что он должен «выжидать» весь указанный период. По ст. 2 п. 1 закона «О защите прав потребителя», минимальный срок также существует и определяется как «объективный для устранения недостатков».

Другие важные сроки:

- 1 неделя дается на замену товара, если по каким-то причинам устранение недостатков не может быть осуществлено;
- 20 дней отводится на дополнительную оценку качества изделия (при необходимости в ней). Срок отсчитывается от дня предъявления претензии покупателем;
- 1 месяц дается на замену предмета, если в данный момент нужного для замены изделия нет.



4. Ответственность продавца за просрочку выполнения требования потребителя и расчёты с ним.

Новая редакция ст. 23 Закона о защите прав потребителей России:

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. 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 новой редакции Закона сохранена ответственность (неустойка в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки) всех обязанных лиц за нарушение сроков устранения недостатков, замены товара и предоставления в пользование подменного товара, а также вновь установлена ответственность за нарушение срока выполнения денежных требований.

Установлен порядок определения цены, от которой исчисляется неустойка: цена определяется по месту, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено обязанным лицом, к которому предъявлено требование, на день его добровольного удовлетворения или вынесения решения суда.

Независимо от взыскания неустойки потребитель, в случае нарушения упомянутых сроков, вправе предъявить любое другое требование, предусмотренное ст. 18 Закона (о сроке предъявления этих требований см. п. 3 комментария к ст. 19 Закона).

В случае просрочки выполнения нового требования неустойка взыскивается на общих основаниях. При удовлетворении судом требования потребителя неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения решения (пп. 8-9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17 января 1997 года N 2).

Под явной несоразмерностью следует понимать, в частности, незначительный размер или отсутствие убытков в результате нарушения обязательства. Суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения интерес ответчика.

Неустойка за невыполнение обязательств

Неустойка — это штрафные санкции. Она имеет 2 основные функции: предупредительную и защитную. Упоминания неустойки при предъявлении претензий бывает достаточно для урегулирования спора в до судебном порядке. Защитная функция проявляется при ее взыскании, тем самым охраняя права потребителя.

У продавца есть возможность добровольно выплатить предъявленную неустойку, но чаще всего она взыскивается в судебном порядке.

Ответственность продавца за ненадлежащий товар

Если покупатель выявил у товара недостатки в течение его срока гарантии или годности, не оговоренные изначально, продавец обязан:

- ▣ предоставить вместо него товар этого же производителя, модели, артикула;
- ▣ заменить на аналогичный товар другой фирмы с перерасчетом стоимости; уменьшить цену;
- ▣ бесплатно устранить недостатки или возместить расходы покупателя по их исправлению;
- ▣ принять товар с возвратом денег.

Выбранное покупателем действие продавец должен выполнить незамедлительно или за минимально короткие сроки. Если это невозможно выполнить по объективным причинам, то составляется письменное соглашение со сроками устранения проблемы.

Согласно ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение сроков исправления недостатков товара продавец выплачивает покупателю неустойку в виде пени, рассчитанной за весь период просрочки.

Ответственность в отношении заранее оплаченного товара

Обязанность гражданина предварительно оплатить выбранный товар закрепляется соответствующим договором купли-продажи с указанием конкретной даты его доставки.

При несоблюдении этого срока продавец обязан по выбору другой стороны договора не позднее 10 дней: передать оплаченный товар покупателю в установленный им новый срок; вернуть деньги.

Указанные требования не распространяются на ситуации, когда у продавца имеются доказательства, что нарушение сроков произошло по независящим от него причинам или по вине самого покупателя.

Статьей 23.1 ЗОЗПП установлено, что пеня рассчитывается за каждый день просрочки до доставки товара или возврата оплаченной суммы.

Ответственность за некачественную услугу

Услуга или работа считается несвоевременно выполненной, если не соблюдены сроки ее начала, окончания. Под это условие подпадает ситуация, когда во время выполнения работы стало вероятным, что она не закончится к установленному договором сроку.

В этих случаях исполнитель по выбору потребителя обязан: согласовать новую дату окончания работ; возместить расходы по самостоятельному выполнению работ гражданином или привлеченными им другими лицами; уменьшить стоимость услуги, работы; прекратить действие договора. Если исполнитель приведет доказательства, что неисполнение сроков получилось из-за форс-мажора или по вине заказчика, то указанные обязательства аннулируются.

Согласно ст. 28 ЗОЗПП за несоблюдение сроков заказчик взыскивает с исполнителя неустойку. Если нарушены сроки начала работы или ее этапов, то неустойка рассчитывается за каждый день до начала работы, если окончания — за каждый просроченный день.

Если в договоре указаны почасовые сроки — то неустойка рассчитывается за каждый час просрочки.



ПОКУПАЙТЕ ТОЛЬКО КАЧЕСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ
ИЛИ УМЕЙТЕ СЕБЯ ЗАЩИТИТЬ ПРИ ПОКУПКЕ
ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА!

