***1.Теоретические вопросы.***

***1.1 Защита прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества. Сроки предъявления требований.***

Согласно российскому законодательству, если потребителю продан товар ненадлежащего качества и если это не было оговорено продавцом, то потребитель вправе по своему выбору выдвинуть определённые требования. Он имеет право потребовать от продавца:

1. соразмерного уменьшения покупной цены;

2. безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;

3. возмещения своих расходов на устранение недостатков товара Гражданский кодекс РФ, ст. 475(об этом также говорится в статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ещё более жёсткие последствия предусмотрены Гражданским кодексом РФ в отношении продавца, допустившего существенное нарушение требований к качеству товара (например, передачу покупателю некачественных товаров с неустранимыми недостатками). В этом случае покупатель наделяется дополнительными правами по своему выбору:

1. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;

2. потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

При этом потребитель также имеет право потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества, в установленные законодательством сроки Закон РФ «О защите прав потребителей», ч.1 ст.18.

Указанным правам покупателя соответствуют обязанности продавца произвести указанные действия в течение гарантийного срока. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) удовлетворить требования потребителя нельзя трактовать как безусловную. Речь идёт, несомненно, об обоснованных требованиях потребителя, отсутствии оснований для освобождения изготовителя (исполнителя, продавца) от ответственности. Отмечу, что выбор конкретного способа (из выше указанных) восстановления права покупателя на получение качественного товара законодательно не ограничивается и осуществляется покупателем добровольно любым из перечисленных способов.

Следует иметь в виду, что потребителю, исходя из конкретных обстоятельств дела (например, с момента заключения договора купли-продажи прошло значительное время, а обнаруженный недостаток является незначительным или несущественным, или является легко устранимым; а приобретённый товар является дорогостоящим и прочее), в расторжении договора купли-продажи товара (и последующем возврате уплаченной за товар денежной суммы) может быть отказано на основании статьи 10 Гражданского кодекса РФ, которая предусматривает, что злоупотребление гражданским право не допускается. Предъявление же указанных требований продавцу (изготовителю) при определённых обстоятельствах может рассматриваться как злоупотребление правом.

В отношении технически сложных товаров указанное требование потребителя подлежит удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков в товарах. Под существенными понимаются неустранимые недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения.

Несмотря на многообразие действий, предоставляемых покупателю гражданским законодательством, обычно на практике при выявлении в течение гарантийного срока недостатка товара потребитель обращается к продавцу (либо в специализированную ремонтную организацию, осуществляющую гарантийный ремонт и обслуживание на основании договора с продавцом) с требованием о проведении бесплатного гарантийного ремонта. В этом случае договор на выполнение работ по гарантийному ремонту между потребителем и продавцом не заключается, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества.

Таким образом, потребитель не всегда (не в любой ситуации) сможет предъявить требования, которые предусмотрены в законодательстве, так как в некоторых случаях это будет являться злоупотреблением гражданским правом.

Если были приобретены технически сложные и дорогостоящие товары, то требование потребителя об их замене на аналогичные товары с соответствующим перерасчётом покупной цены подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров.

Перечень указанных товаров утверждён постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997г. №575. В него включены следующие виды товаров:

1. автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;

2. мотоциклы, мотороллеры;

3. снегоходы

4. катера, яхты, лодочные моторы;

5. холодильники и морозильники;

6. стиральные машины автоматические;

7. персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;

8. тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

 В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их, потребитель по своему выбору вправе потребовать от продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. От изготовителя (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра) потребитель вправе требовать замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) или возврата уплаченной за него денежной суммы.

Следует отметить, что закон не даёт прямого определения понятия «ненадлежащее качество», приводя лишь формулировки понятий «недостаток» и «существенный недостаток». Товар «ненадлежащего качества» - это товар, имеющий «недостаток» или «существенный недостаток». В свою очередь, недостаток - это «несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, или условиям договора или целям, для которых товар такого рода обычно используется, либо целям, о которых потребитель поставил в известность продавца, при заключении договора, либо образцу или описанию, при продаже товаров по образцам».

Существенный недостаток - это неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после устранения или другие подобные недостатки. Таким образом, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков, качество товара следует считать ненадлежащим.

Несоответствие товара обязательным требованиям целевому назначению может быть установлено независимой товарной экспертизой или с помощью экспертов. Если несоответствие очевидно, в проведении экспертизы нет необходимости. Трудности могут возникнуть только в части установления условий заключённого договора, либо целей, о которых потребитель известил продавца при покупке. Ситуация, когда условия договора купли-продажи оговариваются устно, очень распространена. В этом случае потребитель имеет возможность доказать с помощью свидетельских показаний, какие именно условия договора были согласованы при его заключении Гражданский кодекс РФ, ст. 493.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследователем. Для подтверждения факта повторного появления недостатка достаточно справки или квитанции об устранении этого недостатка ранее, а также подтверждения возникновения недостатка вновь.

Хотя законодательство не обязывает потребителя ремонтировать товар, экспертным заключением может быть установлено, что недостаток устранять бесполезно, так как он появится вновь. Обычно это происходит из-за несовершенства всей конструкции товара, технологии его изготовления. Воспользоваться правами, предусмотренными ст. 18 Закона о защите прав потребителей, потребитель может только в том случае, если ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом при покупке. Если же при покупке товара отдельные недостатки всё-таки были определены, это не лишает покупателя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных недостатков, которые не были оговорены при покупке.

Важным моментом является то, что 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 соответствии со ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр обязаны провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке Закон РФ «О защите прав потребителей», ч. 5 ст. 18.

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, импортёру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр отвечают за недостатки товара, на которые не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр отвечают за недостатки товара, если не докажут, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляется силами и за счёт продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров Закон РФ «О защите прав потребителей», ч.7 ст.18.

Если после покупки товара у потребителя возникли сомнения в его качестве и при этом продавец не предупредил его, что товар некачественный, то потребитель вправе потребовать от изготовителя безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы по их исправлению, либо заменить бракованную продукцию на товар аналогичной марки (модели, артикула).

Это установлено п.3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Потребитель вправе также потребовать от изготовителя товара забрать некачественный товар и вернуть за него деньги. Возместить же расходы на ремонт вещи потребителем нужно в течение десяти дней с того момента, как он предъявит об этом требование. Этот срок определяется ст. 22 Закона «О защите прав потребителей». Недостатки товара нужно устранить незамедлительно, а если это товар длительного пользования, то в течение трёх дней потребителю нужно бесплатно предоставить аналогичный товар. Гарантийный срок при этом продлевается на всё время, пока товар находится в ремонте.

Нередко бывает, что подходящего товара для замены некачественного у производителя нет, поэтому если покупатель согласен получить взамен более дешёвый товар, продавец должен возвратить ему разницу. Если взамен некачественного предоставлен более дорогой товар, то разницу должен внести потребитель. Цена товара определяется на момент его замены. Заменить товар нужно в течение семи дней, а если для этого необходимо проверить его качество, то в течение 20 дней со дня предъявления требования о замене.

Если гарантию на товар даёт продавец, то в период действия гарантийного срока все требования о ремонте или замене товара потребитель должен предъявлять именно к нему, а не к изготовителю.

В соответствии со ст.19 Закона «О защите прав потребителей»:

1. 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.

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.
Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

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.
Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. 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.

6. 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 возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

***1.2 Защита прав потребителей общественными организациями потребителей.***

1. Общественные объединения потребителей (общества потребителей) создаются во всем мире. Это некоммерческие организации потребителей, они независимы от государства, политики и бизнеса и выступают в защиту прав потребителей.

В соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. N 82-ФЗ "Об общественных объединениях" под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

Согласно ст. 18 ФЗ "Об общественных объединениях" общественные объединения создаются по инициативе их учредителей - не менее трех физических лиц. Количество учредителей для создания отдельных видов общественных объединений может устанавливаться специальными законами о соответствующих видах общественных объединений.

В состав учредителей наряду с физическими лицами могут входить юридические лица - общественные объединения.

Правоспособность общественного объединения как юридического лица возникает с момента государственной регистрации данного объединения.

В п. 1 ст. 18 ФЗ "Об общественных объединениях" указано, что общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с их уставами. Статья 20 ФЗ "Об общественных объединениях" закрепляет, что устав общественного объединения должен содержать:

1) название, цели общественного объединения, его организационно-правовую форму;

2) структуру общественного объединения, руководящие и контрольно-ревизионный органы общественного объединения, территорию, в пределах которой данное объединение осуществляет свою деятельность;

3) условия и порядок приобретения и утраты членства в общественном объединении, права и обязанности членов данного объединения (только для объединения, предусматривающего членство);

4) компетенцию и порядок формирования руководящих органов общественного объединения, сроки их полномочий, место нахождения постоянно действующего руководящего органа;

5) порядок внесения изменений и дополнений в устав общественного объединения;

6) источники формирования денежных средств и иного имущества общественного объединения, права общественного объединения и его структурных подразделений по управлению имуществом;

7) порядок реорганизации и (или) ликвидации общественного объединения.

Если права потребителя нарушены, он может обратиться в общественную организацию потребителей, если такая есть в его городе или районе. Практически при всех обществах работают юристы - специалисты по защите прав потребителей.

Общества потребителей могут оказать помощь в том случае, если потребителю необходима консультация юриста, защита в суде или независимая экспертиза.

2. В п.2 ст.45 Закона «О защите прав потребителей» закреплены основные полномочия общественных объединений потребителей. Следует отметить, что данные полномочия являются весьма существенными и действенными, отчасти это достигается тем, что данные объединения лишены излишнего бюрократизма. Важное направление их деятельности - информационное. Общества выпускают свои газеты, журналы, через радио, телевидение и компьютерные сети разъясняют людям их права.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей, имеют следующие права:

1) право участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Данное право обеспечивается в частности указанием в соответствующих нормативных документах Госстандарта РФ о согласовании с общественными организациями соответствующих показателей товаров (работ, услуг) по безопасности;

2) право проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них. Результаты экспертизы, проводимой общественными объединениями, в случае рассмотрения спора в суде, оцениваются последним наряду с другими доказательствами;

3) помимо того, что общественные объединения потребителей имеют право проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, они также наделены правом составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей, что существенно расширило их полномочия;

4) право распространять информацию о:

* правах потребителей;
* необходимых действиях по защите этих прав;
* результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг);
* иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей.

Данное право было предоставлено общественным объединениям потребителей Федеральным законом 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ. Следует отметить, что публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

5) комментируемой статьей предусмотрены широкие права общественных объединений потребителей по оказанию влияния на определение требований к качеству товаров (работ, услуг), повышение их качества, а также приостановление производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), отзыв с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям. Данные права осуществляются путем внесения в федеральные органы исполнительной власти, организации соответствующих предложений о принятии мер.

6) общественные объединения потребителей правомочны вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, нарушивших права потребителей, а также обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными нормативных актов, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

7) и, наконец, общественные объединения потребителей вправе обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Также общественные объединения потребителей при осуществлении своей деятельности взаимодействуют с органами местного самоуправления. Так, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 г. N 837 "О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей" в целях повышения роли общественности в обеспечении реализации законодательства о защите прав потребителей органам местного самоуправления рекомендуется:

* оказывать общественным объединениям потребителей помощь в период их становления и в последующей работе;
* консультировать и информировать их по вопросам защиты прав потребителей;
* принимать организационные меры, направленные на создание условий для развития общественного движения потребителей, в части выделения необходимых помещений, оборудования, средств телефонной связи, установления льготных ставок аренды занимаемых ими помещений и тарифов на услуги телефонной связи;
* оказывать финансовую поддержку общественным объединениям потребителей в реализации конкретных программ и проектов по вопросам защиты прав потребителей в интересах жителей муниципального образования.

Таким образом, можно сделать вывод, что общественные объединения потребителей имеют весьма широкие полномочия в области защиты прав потребителей и являются самыми доступными для обращения в них потребителями органами.

***2. Практическая часть.***

***2.1 Задача № 8***.

30 ноября 1999г. в фирме «Самсунг» Иванов купил посудомоечную машину «Аристо-475».1 января 2000г. машина вышла из строя, и Иванов сдал ее на гарантийное обслуживание под расписку, но прошло полгода, а машину не вернули. Какие права имеет покупатель в данном случае?

Ответ: Отношения по осуществлению ремонтных и иных аналогичных работ в течение гарантийного срока эксплуатации приобретенных покупателями товаров возникают по общему правилу между потребителем и продавцом либо изготовителем соответствующего товара, а также лицами, представляющими интересы продавца или изготовителя на основании заключенных с ними договоров, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества (ст. 475 и 503 ГК и ст. 6 и 18 Закона о защите прав потребителей). Следовательно, на ремонт в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования распространяется действие норм ГК о договоре купли-продажи, а также гл. II Закона о защите прав потребителей. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

В соответствии с п.1 ст. 471 ГК РФ - по общему правилу гарантийный срок на товар начинает течь с момента его вручения покупателю (или указанному им лицу) или с момента предоставления товара в распоряжение покупателя в месте его нахождения (например, на складе у продавца). Иначе говоря, начальным моментом течения гарантийного срока п. 1 ст. 471 называет момент исполнения продавцом своей обязанности по передаче товара покупателю.

п.3 ст. 477 ГК РФ – если на товар установлен гарантийный срок, покупатель вправе предъявлять требования, связанные с недостатком товара, при обнаружении недостатков в течении гарантийного срока.

п.6 ст.19 Закона «О защите прав потребителей» 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](#sub_1803) настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

В соответствии с п.2 ст.475 ГК РФ - 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.

п.1 cт. 20 «О защите прав потребителей» 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.

Исходя из выше сказанного, покупатель вправе: отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы; потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

***2.2 Задача № 10.***

Потребительница приобрела в магазине крем для осветления волос. Она попросила аннотацию или инструкцию на русском языке, но их не оказалось. Продавец была уверена в назначении крема, и покупка состоялась.

Результат изменения цвета волос оказался плачевным: волосы потускнели и стали выпадать.

Определите ответственность продавца за нарушение закона РФ «О защите прав потребителей».

Ответ: Если, руководствуясь ненадлежащей информацией, потребитель приобрел продукт, не обладающий необходимыми полезными свойствами, он имеет право расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

Вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие отсутствия у него необходимой и достоверной информации возмещается в полном объеме независимо от времени прошедшего со дня передачи потребителю товара (результата работы, услуги). Об этом говорит абзац 2 п.3 ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей» и абзац 3 п.2 ст.1097 ГК РФ.

Чрезвычайно важным для защиты прав потребителей является правило, изложенное в п.4 ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей», поскольку оно запрещает изготовителю (исполнителю, продавцу) ссылаться в свое оправдание на осведомленность потребителя о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). При рассмотрении его требований о возмещении убытков, причиненных ненадлежащей информацией, Закон предписывает всем инстанциям исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товаров (работ, услуг). Тем самым ответственность за его информирование возлагается на продавцов. Не компетентность потребителей не ставиться им в вину.

В данном случае возникает гражданско-правовая ответственность. Гражданская ответственность является одним из видов юридической ответственности и подразумевает применение к правонарушителю санкций в виде возложения на него дополнительных гражданско-правовых обязанностей. Рассматривая гражданско-правовую ответственность как средство охраны прав потребителей, необходимо подчеркнуть, что ее основной функцией является компенсационная, т.е. восстановление нарушенной имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя. Вот почему основной упор в Законе о защите прав потребителей делается на применение такой предусмотренной действующим законодательством меры ответственности, как возмещение убытков.

В соответствии с п.3 ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребительница вправе потребовать полного возмещения убытков, возникших в результате недостоверной информации о товаре.

Под убытками в гражданском законодательстве согласно ст. 15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права

В ГК РФ предусмотрена компенсация морального вреда, правила которой установлены в ст. 151,1099-1101 ГК РФ.

Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий:

* претерпевание гражданином морального вреда, т.е. физических или нравственных страданий;
* противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;
* причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;
* вина причинителя вреда.

Исходя из выше сказанного и из условия задачи потребительница имеет право на компенсацию морального вреда (выполняются все четыре условия необходимые для возникновения права на компенсацию морального вреда).

***3.Список использованной литературы:***

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая) (с изменениями и дополнениями)
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями)
3. Федеральный закон от 19 мая 1995г. N82-ФЗ "Об общественных объединениях" (с изм. и доп.).
4. Федеральный закон от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями).
5. Постановление Правительства РФ от 26 августа 1995 г. N 837 "О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей".
6. Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков"
7. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ: В 2 т. Т. 1. Части первая, вторая ГК РФ (под ред. Абовой Т.Е., Кабалкина А.Ю.); - 2-е изд., перераб. и доп. - Издательство Юрайт, 2009г.
8. Селянин А. В. Защита прав потребителей : учеб. пособие / А. В. Селянин.- М.: Юстицинформ, 2006.
9. Шахурина Ф. Р. Защита прав потребителей : учеб.-практ. пособие / Ф. Р. Шахурина.- Ростов н/Д.: Феникс, 2003.
10. Гафарова Г. Р. Защита прав потребителей : учеб. пособие / Г. Р. Гафарова.- М.: Юстицинформ, 2008.
11. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / под ред. А. М. Эрделевского. - М.: Юристъ, 2004.

*12 апреля 2010г.*