Действия потребителя при нарушении его прав

1. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

2) соразмерного уменьшения покупной цены;

3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

5) расторжения договора купли-продажи; причем потребитель обязан возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ "О защите прав потребителей", для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Указанные выше требования предъявляются потребителем продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним.

Потребитель также вправе предъявить перечисленные требования изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя на основании договора с ним.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

В случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества, на который установлен срок годности, продавец обязан произвести замену этого товара на товар надлежащего качества или возвратить потребителю уплаченную им сумму, если недостатки товара обнаружены в пределах срока годности.

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.

Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

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 товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны удовлетворить требования потребителя, если они не докажут, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в местонахождении потребителя доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Потребитель вправе предъявить установленные ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем в соответствии со ст. 5 Закона.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи их потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение не более двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и пр.) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий местонахождения 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, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или в сборке, - со дня его установки (подключения) или сборки. Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

В отношении недвижимого имущества гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента государственной регистрации договора купли-продажи недвижимого имущества.

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, установленным стандартами.

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 основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар. 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.

Указанные сроки доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей. В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока, установленного на товар изготовителем, или по истечении сроков. Указанное требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы товара или в течение 10 лет со дня передачи товара, если срок службы товара не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня предъявления потребителем такого требования, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования.

Когда гарантийный срок или срок годности не установлен, предусмотрены единые для любого товара иные сроки, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Как должен определяться разумный срок, юридические последствия его нарушения, законодательством не раскрыто. Практически можно считать, что срок обнаружения недостатков товара, дающий право потребителю предъявить соответствующие

требования, равен двум годам. Поскольку при установлении гарантийного срока или срока годности недостатки должны быть обнаружены в пределах этих сроков, изготовителю и продавцу целесообразно их устанавливать. Более того, установление изготовителем срока годности на определенные товары является обязательным согласно законодательству, а неисполнение этой обязанности влечет неблагоприятные последствия.

Согласно п. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей в случаях, кода 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 требования, предусмотренные ст. 18 Закона, как продавцу, так и изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Такое решение о бремени доказывания полностью соответствует п. 1 ст. 476 ГК РФ, предусматривающему случай, когда гарантийный срок не установлен. Следует отметить, что хотя договор, о котором идет речь, - это договор розничной купли-продажи между продавцом и потребителем, установленный в нем гарантийный срок может быть сроком продавца или изготовителя. Поэтому ответственность за недостатки возложена и на изготовителя. Вместе с тем п. 5 ст. 477 ГК РФ устанавливает ответственность лишь продавца, что определяется принадлежностью этой нормы к общим положениям о купле-продаже.

Однако если в договоре указан гарантийный срок изготовителя, продавец, удовлетворивший обоснованные требования потребителя, вправе предъявить регрессные требования изготовителю, если докажет, что недостатки товара возникли по вине последнего. Если же в договоре указан гарантийный срок продавца продолжительностью менее двух лет, но более длительный, чем гарантийный срок, установленный изготовителем, ответственность последнего перед продавцом должна наступать, если недостатки обнаружены в пределах установленного изготовителем гарантийного срока.

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 10 лет со дня передачи товара потребителю в случае если срок службы не установлен. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 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 п. 3 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом). 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.

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, в течение 20 дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в семидневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

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 товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона о защите прав потребителей, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

От этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда, в том числе на абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники, производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение гарантийного срока, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте.

В случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона о защите прав потребителей, за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о

том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Исключение составляют также случаи реализации товара ненадлежащего качества через розничные комиссионные торговые предприятия.

Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям розничными комиссионными торговыми предприятиями независимо от форм собственности, а также другими продавцами при условии, что эти товары были приняты ими от граждан по договору комиссии (ст. 990-1004 ГК РФ).

2. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя

Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя (ст. 23). Согласно действующим правилам неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23, взыскивается за каждый день просрочки установленных ст. 20-22 Закона сроков выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, замене товара с недостатками, о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования впредь до выполнения соответствующего требования потребителя без ограничения какой-либо суммой.

В случае если продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, одновременно нарушили сроки устранения недостатков (замены) и не предоставили по требованию потребителя на время устранения недостатков (замены) аналогичный товар или задержали его предоставление, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

На практике в связи с применением этого вида ответственности продавца нередко возникают некоторые проблемы. Так, ст. 21 Закона о защите прав потребителей, устанавливает ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Во-первых, Закон устанавливает неустойку только за просрочку исполнения требований потребителя о замене или ремонте товара. При этом не установлены ни сроки, ни ответственность за отказ расторгнуть договор или уменьшить покупную цену. Судьи, действуя по аналогии, взыскивают неустойку и в этих случаях. В этой связи возникает вопрос о том, исходя из какой цены необходимо исчислять неустойку, и решается он каждый раз по-разному.

Существуют три различных подхода к проблеме:

1) взыскание неустойки исходя из цены товара на момент приобретения;

2) взыскание неустойки исходя из его цены на момент обращения в суд (либо подачи заявления в магазин);

3) взыскание неустойки исходя из цены на момент вынесения судом решения. Последний подход представляется наиболее правильным, поскольку неустойка, установленная в

законе, призвана прежде всего наказать продавца (или изготовителя), нарушающего права потребителей, и предотвратить подобные нарушения в дальнейшем. Если исходить из цены покупки, то сумма бывает настолько ничтожна, что не отвечает целям неустойки. Если же исходить из цены, действующей на момент подачи заявления, то издержки судебной системы (в частности, длительное рассмотрение дела) ложатся на потребителя.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона.

В случае если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных ст. 18, 20-22, то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

Говоря о неустойке, следует отметить, что размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п. 5 ст. 28, ст. 30, 31 Закона о защите прав потребителей, а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), исполнителя на день вынесения решения, поскольку продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), исполнитель не выполнили возложенную на них п. 5 ст. 13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

Учитывая, что Закон о защите прав потребителей не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, 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.

3. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества

Согласно гражданскому законодательству (ст. 502 ГК РФ и ст. 25 Закона о защите прав потребителей) потребителю предоставлено право обменять в течение 14 дней с момента передачи непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен. Потребитель вправе осуществить это, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.

Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством РФ.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и

потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу.

Подчеркнем, что это право действует именно 14 дней, а не 7 или 3, как иногда пишут продавцы в гарантийных талонах или договорах купли-продажи.

Требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара).

Перед тем как воспользоваться данным правом, необходимо учесть, что есть перечень товаров, которые не подлежат обмену.

В настоящее время такой перечень утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита (фасона, расцветки или комплектации)".

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации:

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, кружева и др.); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, отпускаемые на метраж;

5) швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

6) изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9) изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических 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);

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 изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Представленный перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.

Законодательством не предусмотрено возмещения каких-либо издержек продавцу товара в связи с реализацией покупателем данного права. При отсутствии необходимого для обмена товара надлежащего качества потребитель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. В указанных расчетах в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применяется его цена на день предъявления требования потребителя, в случае понижения цены - на день покупки его потребителем.

При расторжении договора купли-продажи, или при возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или при удовлетворении требования потребителя об уменьшении покупной цены расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар исходя из цены товара на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи, или о возврате товара ненадлежащего качества изготовителю, или об уменьшении покупной цены, а в случае снижения цены товара - исходя из цены товара на день его покупки.

Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли-продажи возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.