

Права потребителей: правовые азы в вопросах и ответах

Права потребителей объективно являются одними из самых востребованных прав гражданина, которыми он пользуется ежедневно, покупая товары в магазинах, заказывая выполнение работ или оказание услуг. Государство, понимая, что потребитель в правоотношениях с изготовителем, исполнителем, продавцом выступает более слабой стороной, предусмотрело достаточно серьезный арсенал законодательных норм, обеспечивающих права и законные интересы потребителей. Эти нормы в большинстве своем закреплены в [Гражданском кодексе](#) и Законе РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-І "О защите прав потребителей" (далее – Закон № 2300-І).

Однако даже при развитой системе норм, устанавливающих действенные механизмы реализации и защиты прав потребителей, не многие знают необходимые правовые азы, обеспечивающие эффективную реализацию этих прав и гарантии их защиты.

Остановимся на ключевых моментах более подробно.

[Права потребителей](#)

Кто является потребителем?

Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности ([абз. 3 Преамбулы к Закону № 2300-І, п. 1 ст. 1212 ГК РФ](#)).

Могут ли юрлица и ИП быть потребителями?

Нет, потребителями не могут быть юридические лица и ИП, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд ([абз. 3 Преамбулы к Закону № 2300-І, п. 1 ст. 1212 ГК РФ](#)).

Можно ли включать в договор условия, ущемляющие права потребителя?

Нет, если в договор включены условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами в области защиты прав потребителей, то они признаются недействительными. Причем если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у последнего возникли убытки, то изготовитель (исполнитель, продавец) должен возместить их в полном объеме ([п. 1 ст. 16 Закона № 2300-І](#)).

Какие основные права имеют потребители?

В числе ключевых можно выделить четыре группы прав потребителей: право на безопасность товара (работы, услуги); право на качество товара (работы, услуги); право на информацию о товарах (работах, услугах); право на судебную защиту.

В чем заключается право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)?

В том, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасным для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не должен причинять вред имуществу потребителя ([абз. 10 Преамбулы к Закону № 2300-И, п. 1 ст. 7 Закона № 2300-И](#)).

В какой срок товар считается безопасным, если на него не установлен срок службы?

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю ([абз. 2 п. 2 ст. 7 Закона № 2300-И](#)).

В чем заключается право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце)?

В возможности потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Соответствующая информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), – на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов России ([ст. 8 Закона № 2300-И](#)).

Какую информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) может получить покупатель?

От изготовителя (исполнителя, продавца) можно получить информацию о фирменном наименовании (наименовании) организации, месте ее нахождения и режиме работы, в том числе уполномоченной организации или уполномоченного ИП. От изготовителя (исполнителя, продавца), являющегося ИП, дополнительно – информацию о госрегистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), подлежит лицензированию или исполнитель имеет госаккредитацию, то до сведения потребителя должна быть доведена также информация о виде деятельности, номере лицензии или свидетельства о госаккредитации, сроках действия и выдавшем их органе ([ст. 9 Закона № 2300-И](#)).

Может ли покупатель запросить информацию об изготовителе (продавце) при покупке товаров на ярмарке?

Да, вся информация, доступная потребителям в постоянном месте нахождения продавца (исполнителя), должна быть доведена до потребителя и при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях реализации товара вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя) ([п. 3 ст. 9 Закона № 2300-И](#)).

Какую информацию о товарах (работах, услугах) можно получить от изготовителя (исполнителя, продавца)?

В числе обязательной информации о товарах (работах, услугах): наименование техрегламента; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

цена в рублях и условия приобретения; гарантийный срок, если таковой установлен; правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг); срок службы или срок годности товаров (работ); адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного ИП, импортера; информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям безопасности; информация о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг); указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги); указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений и другие сведения, перечисленные в [п. 2 ст. 10 Закона № 2300-И](#).

Где ознакомиться с информацией о товарах (работах, услугах)?

Она должна быть доведена до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг) ([п. 2 ст. 10 Закона № 2300-И](#)).

Может ли покупатель договориться с продавцом о передаче товара, соответствующего повышенным требованиям?

Да, по соглашению между продавцом и покупателем может быть передан товар, соответствующий повышенным требованиям к качеству по сравнению с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке ([абз. 2 п. 4 ст. 469 ГК РФ](#)).

Относится ли качество товара к числу существенных условий договора купли-продажи?

Нет, по общему правилу, качество товара (работы, услуги) должно соответствовать договору ([п. 1 ст. 4 Закона № 2300-И](#)). Хотя условие о качестве не указано в числе существенных условий договора купли-продажи ([п. 1 ст. 454, п. 3 ст. 455, п. 2 ст. 465 ГК РФ](#)). Но в любом случае (даже при отсутствии такого условия в договоре) товар должен быть пригодным для целей его обычного использования ([п. 2 ст. 469 ГК РФ](#)).

Кто несет риск случайной гибели или повреждения товара?

Если иное не предусмотрено договором купли-продажи, такой риск несет покупатель с момента, когда продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче ему товара, либо с момента заключения договора купли-продажи в случае, если товар продан во время его нахождения в пути. Но если в момент заключения договора продавец знал или должен был знать, что товар утрачен или поврежден, и не сообщил об этом покупателю, то условие договора о том, что риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента сдачи товара первому перевозчику, по требованию покупателя может быть признано судом недействительным ([ст. 459 ГК РФ](#)).

Может ли покупатель отказаться от исполнения договора купли-продажи, если продавец отказывается передать ему проданный товар?

Да, это прямо закреплено в [п. 1 ст. 463 ГК РФ](#). А при отказе продавца передать индивидуально-определенную вещь покупатель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные [ст. 398 ГК РФ](#).

Должен ли потребитель оплачивать дополнительные платные услуги, на которые он не давал согласия?

Нет, продавец (исполнитель) не вправе без письменного согласия потребителя выполнять дополнительные работы или услуги за плату. В данном случае потребитель может отказаться оплачивать такие работы (услуги), а если они оплачены, – потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы ([п. 3 ст. 16 Закона № 2300-И](#)).

Может ли потребитель предъявить требования продавцу, если отсутствует товарный чек?

Товарный и кассовый чек являются документами, которые подтверждают факт заключения договора купли-продажи товара, но 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 ([п. 5 ст. 18 Закона № 2300-И](#)). Согласно [ст. 493 ГК РФ](#) помимо указанных документов к документам, которые подтверждают факт заключения договора, можно отнести также и другие документы, подтверждающие оплату товара, – например, эксплуатационную документацию, в которой имеется отметка об оплате. Кроме того, в соответствии со [ст. 493 ГК РФ](#) отсутствие у потребителя указанных документов не лишает возможности потребителя ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора и его условий.

Отличаются ли права потребителей при приобретении товаров на распродажах?

Нет, потребители, купившие товары по сниженным ценам, пользуются теми же правами, что и при покупке товаров без скидок. В отношении непродовольственного товара надлежащего качества действуют нормы [ст. 502 ГК РФ](#) и [ст. 25 Закона № 2300-И](#) о возможности обменять товар в течение 14 дней с момента его получения на аналогичный товар или при отсутствии необходимого для обмена товара – вернуть приобретенный товар продавцу, получив назад деньги. При обнаружении недостатков в товаре, приобретенном по акции, на распродаже или со скидкой, у потребителя есть и право требовать его замены, устранения недостатков или возврата уплаченной суммы ([ст. 503 ГК РФ, ст. 18 Закона](#)). Если продавец заявляет о том, что приобретенный по сниженным ценам товар не подлежит обмену или возврату, то вступает в действие [ст. 16 Закона № 2300-И](#), предусматривающая недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей.

Кто осуществляет защиту прав потребителей?

Ее осуществляет суд ([п. 1 ст. 17 Закона № 2300-И](#)).

Где проконсультироваться?

Получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно по бесплатному телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора [8-800-555-49-43](#). Также

действует информационно-справочная телефонная линия центрального аппарата Роспотребнадзора [8-800-100-0004](tel:8-800-100-0004), доступная по будням с 10.00 до 17.00 по московскому времени (перерыв с 12.00 до 12.45).

На сайте Роспотребнадзора можно найти и телефоны горячих линий территориальных органов, предоставляющих консультации или разъяснения, общественных приемных территориальных органов, консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей в субъектах РФ. Имеется и возможность направить обращение в электронном виде через специальную форму на сайте Роспотребнадзора (<https://www.rosпотребнадзор.ru/feedback/hotline2.php>).

Кроме того, в помощь потребителям запущен государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (<https://zpp.rosпотребнадзор.ru/>) – на нем помимо нормативных правовых актов и информационно-аналитических материалов имеется справочник потребителя (включая памятки, видеоматериалы, примерные формы документов – претензий, исковых заявлений), советы по здоровому питанию, судебная практика, сведения о фактах нарушения требований техрегламентов и т. д. Там же с помощью "Виртуальной приемной" (<http://zpp.rosпотребнадзор.ru/Forum/Appeals>) можно получить виртуальные консультации по вопросам защиты прав потребителей.

Обязанности продавцов (изготовителей, исполнителей)

Обязан ли продавец передать покупателю принадлежности и документы от купленного товара?

Да, он должен сделать это одновременно с передачей купленной вещи, если иное не предусмотрено договором купли-продажи ([п. 2 ст. 456 ГК РФ](#)). Если продавец не передает или отказывается передать покупателю относящиеся к товару принадлежности или документы, которые он должен передать, даже в установленный покупателем разумный срок для их передачи, то покупатель вправе отказаться от товара, если иное не предусмотрено договором ([ст. 464 ГК РФ](#)).

Когда обязанность продавца передать товар покупателю считается исполненной?

Если иное не предусмотрено договором купли-продажи, такая обязанность считается исполненной в момент: вручения товара покупателю или указанному им лицу (в случае доставки товара продавцом); предоставления товара в распоряжение покупателя, если товар должен быть передан покупателю или указанному им лицу в месте нахождения товара. Однако товар не признается готовым к передаче, если он не идентифицирован для целей договора путем маркировки или иным образом ([п. 1 ст. 458 ГК РФ](#)).

Если же из договора купли-продажи не вытекает обязанность продавца по доставке товара или передаче в месте его нахождения покупателю, обязанность продавца передать товар покупателю считается исполненной в момент сдачи товара перевозчику или организации связи для доставки покупателю, если договором не предусмотрено иное ([п. 2 ст. 458 ГК РФ](#)).

Может ли продавец продать покупателю товар, обремененный правами третьих лиц?

Да, если покупатель сам согласился принять такой товар. Но если последний не знал или не должен был знать о правах третьих лиц на купленный им товар, то он вправе требовать уменьшения цены товара либо расторжения договора купли-продажи ([п. 1 ст. 460 ГК РФ](#)).

Должен ли продавец уведомлять покупателя о том, что интересующий его товар был в употреблении?

Да, если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом ([абз. 14 п. 2 ст. 10 Закона № 2300-И](#)).

Все ли продавцы (исполнители, владельцы агрегаторов) должны обеспечивать возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов?

Нет, только те, у которых выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает 40 млн руб. Кроме того, продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов, если место оплаты находится на территории, где не предоставляются услуги доступа к Интернету, а также если выручка от реализации товаров в торговом объекте составляет менее 5 млн руб. за предшествующий календарный год ([абз. 2-4 п. 1 ст. 16.1 Закона № 2300-И](#)).

Кто должен обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы)?

Такая обязанность лежит на изготовителе товара или исполнителе работы ([п. 2 ст. 7 Закона № 2300-И](#)).

Гарантии защиты прав потребителей

Что делать, если цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке?

В такой ситуации покупатель имеет право на возврат разницы реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике. Если продавец отказывается осуществить возврат излишне взысканной суммы, то Роспотребнадзор рекомендует вызвать администратора или руководителя магазина и озвучить им проблему. Если и это не поможет, то целесообразно написать претензию в Книге отзывов и предложений, которую магазин обязан рассмотреть в течение 5 дней, уведомив о своем решении покупателя. Рекомендуется сохранить чек и сфотографировать ценник ([ст. 10 Закона № 2300-И, ст. 494 ГК РФ](#)).

Как быть в случае обнаружения в товаре недостатков?

Если выявленные недостатки не были оговорены продавцом, то покупатель по своему выбору может потребовать: замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения

расходов на их исправление; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы ([п. 1 ст. 18 Закона № 2300-І](#)).

Кому можно предъявить требования в случае обнаружения в товаре недостатков?

Их можно предъявить продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному ИП. Требования о замене товара на товар той же марки или о незамедлительном безвозмездном устраниении недостатков товара либо возмещения расходов на их исправление потребитель вправе предъявить изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному ИП, импортеру. В последнем случае вместо предъявления требований потребитель может возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы ([п. 2-3 ст. 18 Закона № 2300-І](#)).

Кто должен оплачивать возврат товара с недостатками?

Если продавец требует от покупателя вернуть товар с недостатками, то возврат должен быть осуществлен за счет продавца ([абз. 6 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-І](#)). Кроме того, доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены или возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного ИП, импортера) – в случае осуществления доставки или возврата потребителем продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный ИП, импортер) обязан возместить ему соответствующие расходы ([п. 7 ст. 18 Закона № 2300-І](#)).

В какие сроки можно предъявить требования в отношении недостатков товара?

По общему правилу – в течение гарантийного срока или срока годности, а если таковой не установлен – в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором ([п. 1 ст. 19 Закона № 2300-І](#)).

Может ли потребитель требовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества?

Да, такие убытки возмещаются в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования ([абз. 7 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-І, ст. 22 Закона № 2300-І](#)).

Имеется ли ограничение по сроку устранения изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или ИП, импортером) недостатков товара?

Да, такой срок, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. Однако не запрещено заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара, если во время устранения недостатков товара стало очевидным, что они не будут устранены вовремя ([п. 1 ст. 20 Закона № 2300-І](#)).

Продлевается ли гарантийный срок на период устранения недостатков товара?

Да, в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался, то есть со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его после ремонта ([п. 3 ст. 20 Закона № 2300-І](#)). А вот при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю ([абз. 2 п. 2 ст. 21 Закона № 2300-І](#)).

В какой срок осуществляется замена товара ненадлежащего качества?

По общему правилу, замена производится в течение 7 дней со дня предъявления требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества товара – в течение 20 дней со дня предъявления требования. Если в момент предъявления требования у продавца нет необходимого для замены товара, то этот срок может быть продлен до месяца ([п. 1 ст. 21 Закона № 2300-И](#)).

Может ли покупатель рассчитывать на получение во временное пользование аналогичного товара на период замены некачественного товара?

Да, если для замены товара требуется более 7 дней, то потребитель может потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или ИП) в течение 3 дней со дня предъявления требования о замене товара безвозмездно предоставить ему во временное пользование на период замены товара длительного пользования, обладающий аналогичными потребительскими свойствами. Исключения [предусмотрены](#) для отдельных категорий товаров (например, автомобили, мебель, используемые для приготовления пищи электроприборы, ювелирные изделия и т. п.) ([абз. 4 п. 1 ст. 21 Закона № 2300-И](#)). Невыполнение (задержка выполнения) указанного требования грозит продавцу (изготовителю, уполномоченной организацией или ИП, импортеру) уплатой потребителю за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 1% цены товара ([п. 1 ст. 23 Закона № 2300-И](#)).

Что делать, если продавец нарушает срок передачи предварительно оплаченного товара потребителю?

В данном случае потребитель может потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Кроме того, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара ([п. 2 ст. 23.1 Закона № 2300-И](#)). За каждый день просрочки продавец должен уплатить неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара, но в целом не более суммы предварительной оплаты ([п. 3 ст. 23.1 Закона № 2300-И](#)).

Какие товары можно обменять на аналогичные?

Можно обменять непродовольственный товар надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен производится в течение 14 дней, не считая дня его покупки, при условии, что товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату товара документ. В случае отсутствия чека потребитель может ссылаться на свидетельские показания ([п. 1 ст. 25 Закона № 2300-И](#)).

Какие непродовольственные товары нельзя обменять?

Обмену не подлежат непродовольственные товары надлежащего качества, включенные в отдельный [Перечень](#), утв. [Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463](#). В частности: лекарственные препараты; предметы личной гигиены; парфюмерно-косметические товары; текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы и другие товары, цена которых определяется за единицу длины;

швейные и трикотажные изделия; изделия и материалы, изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда, столовые и кухонные принадлежности, включая одноразовые); товары бытовой химии; мебельные гарнитуры бытового назначения; ювелирные и другие изделия из драгметаллов; автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты; технически сложные товары бытового назначения с гарантийными сроками не менее года; гражданское оружие, патроны к нему; животные и растения; непериодические издания и т. п.

Как рассчитать неустойку за просрочку удовлетворения требований потребителя?

В случае нарушения установленных законом сроков удовлетворения требований потребителя продавец уплачивает неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки ([п. 1 ст. 23 Закона № 2300-И](#)). Но если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, то суд вправе уменьшить ее размер. В случае нарушения обязательства лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, суд может уменьшить неустойку при условии заявления должника о таком уменьшении ([ст. 333 ГК РФ](#)).

Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре?

Потребитель [вправе](#) потребовать замены технически сложного товара (к ним относятся автомобили, мотоциклы, компьютеры, игровые приставки, цифровые фото- и видеокамеры, холодильники, роботы-пылесосы и т. п.) либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, если требования были предъявлены в течение 15 дней со дня его передачи потребителю. По истечении 15 дней со дня передачи товара отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при обнаружении существенного недостатка товара, нарушении сроков устранения недостатков товара или невозможности использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его недостатков ([абз. 8-11 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-И, п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17](#)). При приобретении технически сложного товара ненадлежащего качества в интернет-магазине действуют те же правила возврата, что и при совершении покупки в обычном магазине. Но есть один нюанс – если информация о порядке и сроках возврата купленного дистанционным способом товара надлежащего качества не была представлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель может отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента его передачи ([абз. 2 п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-И](#)).

Может ли цена на товар быть указана в иностранной валюте?

В соответствии с [п. 2 ст. 10 Закона № 2300-И](#) информация о цене товаров (работ, услуг) предоставляется в рублях, что является обязательным элементом любой потребительской сделки и согласуется с положениями [п. 1 ст. 317 ГК РФ](#), предусматривающими, что денежные обязательства должны быть выражены в рублях. Но, как ранее [разъяснял](#) Роспотребнадзор, это императивное требование не исключает возможности определения цены договора в рублях в порядке, предусмотренном [п. 2 ст. 317 ГК РФ](#), согласно которому "в денежном обязательстве может быть предусмотрено, что оно подлежит оплате в рублях в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте или в условных денежных единицах (экю, "специальных правах заимствования" и т. п.). В данном случае подлежащая уплате в рублях сумма определяется по официальному курсу соответствующей валюты или условных денежных единиц на

день платежа, если иной курс или иная дата его определения не установлены законом или соглашением сторон.

Допускается ли дифференциация цены товара (работы, услуги) в зависимости от способа его оплаты?

Нет, при оплате товаров (работ, услуг) запрещается устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты – посредством наличных или безналичных расчетов ([п. 4 ст. 16.1 Закона № 2300-И](#)).

Может ли приобретение одних товаров (работ, услуг) быть обусловлено обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)?

Нет, это прямо запрещено [п. 2 ст. 16 Закона № 2300-И](#) с оговоркой, что убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Может ли удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, быть обусловлено условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг)?

Нет, это запрещено ([абз. 2 п. 2 ст. 16 Закона № 2300-И](#)).

Что делать, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги)?

В данном случае потребитель по своему выбору может: назначить исполнителю новый срок; поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). Также можно требовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги) ([п. 1 ст. 28 Закона № 2300-И](#)). В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает неустойку (пени) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа. Договором может быть установлен более высокий размер неустойки ([п. 5 ст. 28 Закона № 2300-И](#)).

Что делать при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

Потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или с помощью третьих лиц. Также можно требовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) ([п. 1 ст. 29 Закона № 2300-И](#)).

В какой срок можно предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги)?

Такие требования могут быть предъявлены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или 5 лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе (абз. 2 п. 3 ст. 29 Закона № 2300-І).

При каких условиях потребитель может отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?

Такой отказ допускается в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору ([ст. 32 Закона № 2300-І](#)).

Как обезопасить себя при совершении покупок в Интернете?

Согласно пошаговой инструкции безопасных покупок в Интернете от Роспотребнадзора, во-первых, следует ознакомиться с отзывами пользователей товара на форумах, в соцсетях и изучить репутацию продавца. Во-вторых, нужно обратить внимание на описание товара, а именно на информацию о его потребительских свойствах, месте изготовления, цене, сроках службы, годности и гарантии. В-третьих, не лишним будет сравнить цену на товар у других продавцов. В-четвертых, нужно убедиться, что на сайте имеется информация о продавце – его наименование, адрес и т. п. В-пятых, при оплате товара необходимо убедиться, что нет дополнительных услуг, уточнить срок доставки. Шестой шаг связан со сроками доставки – если они не указаны, то товар должен быть передан в разумный срок, а седьмой – с правилами поведения при получении товара (обязательная его демонстрация, проверка комплектации и функциональности, а также оговорка в акте приема в части отсутствия претензий к качеству товара о том, что товар оценивался только по внешнему виду).

В России любой покупатель при дистанционной покупке товара через Интернет вправе вернуть его в течение 7 дней (при сохранении товарного вида и потребительских свойств), возместив при этом стоимость доставки товара до продавца (через 10 дней после уведомления об отказе в покупке уплаченная сумма должна быть возвращена). В случае обнаружения недостатков товара в процессе его использования потребитель может потребовать соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. Требования можно заявить в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, не превышающий двух лет.

Какие расходы подлежат возмещению при причинении вреда здоровью потребителя некачественным товаром?

Возмещению подлежат утраченный заработок (доход), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, а именно – расходы на лечение, дополнительное питание, покупку лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии ([п. 1 ст. 1085 ГК РФ](#)).

Можно ли компенсировать моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения прав потребителя?

Да, моральный вред подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера возмещения имущественного вреда и определяется судом. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков ([ст. 15 Закона № 2300-И](#)).

Каковы сроки возмещения вреда, причиненного в результате недостатков товара, работы или услуги?

По общему правилу, вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если такой не установлен – в течение 10 лет со дня производства товара (работы, услуги). Исключение предусмотрено для случаев, когда в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен или потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге). В последних случаях вред подлежит возмещению независимо от времени причинения ([ст. 1097 ГК РФ](#)).

Как обезопасить себя при принятии доставленного товара?

Роспотребнадзор рекомендует при оформлении и оплате доставки в магазине, не подписывать заранее накладную на еще не доставленный товар, а при принятии товара – до подписи в документах на получение – внимательно осмотреть товар на предмет наличия видимых механических повреждений, обнаружение которых позволяет отправить товар в магазин или потребовать его замены на другой. "Если сотрудники магазина говорят, что у них принято рассчитаться с лицами, доставляющими товар на дом, предупредите, что оплата будет произведена только после получения квитанции. В противном случае ни о какой сдаче-приемке товара не может быть и речи", – предупреждает ведомство. Также целесообразно сохранять документы, подтверждающие оказание услуг по доставке, которые могут пригодиться для привлечения к ответственности фирмы, осуществлявшей доставку, при обнаружении повреждений, допущенных при неаккуратной транспортировке товара.

Можно ли вернуть деньги за неиспользованные подарочные сертификаты?

В судебной практике приобретенные потребителем сертификаты считаются авансом будущей оплаты товара ([Определение Верховного суда Российской Федерации от 13 октября 2015 г. № 57-КГ15-7](#)). Таким образом, пока товар еще не передан покупателю, продавец является его собственником, следовательно, договор купли-продажи еще не заключен. В соответствии со [ст. 421 ГК РФ](#) потребитель вправе отказаться от заключения договора купли-продажи до передачи ему товара, а также потребовать у продавца оплаченного аванса за товар в счет возврата за подарочные сертификаты. Поскольку согласно [п. 1 ст. 11 ГК РФ](#) и [п. 1 ст. 17 Закона № 2300-И](#) защита нарушенных прав потребителя осуществляется судом, то в случае отказа в удовлетворении требований потребителя или оставлении претензии без ответа решение вопроса о возврате денег за неиспользованный сертификат возможно исключительно в рамках гражданского судопроизводства. Иск можно предъявить в суд по своему месту жительства или по месту

пребывания либо по месту нахождения ответчика ([п. 2 ст. 17 Закона № 2300-И](#)). Уплачивать госпошлину не нужно ([п. 3 ст. 17 Закона № 2300-И](#)).

Кроме того, возврат неиспользованного подарочного сертификата может быть предусмотрен условиями приобретения подарочного сертификата.

Куда подать иск о защите прав потребителей?

Иск может быть предъявлен по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является ИП, – по месту его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора; нахождения филиала или представительства организации, если иск вытекает из деятельности такого филиала или представительства ([п. 2 ст. 17 Закона № 2300-И](#)).

Должны ли потребители уплачивать госпошлину по искам, связанным с нарушением прав потребителей?

Нет, они освобождены от уплаты такой пошлины ([п. 3 ст. 17 Закона № 2300-И](#)).

Какие документы приложить к иску?

К исковому заявлению в суд можно приложить квитанции, чеки, справки, акты, заключения специалистов, фотографии, любые другие свидетельства, подтверждающие написанное в заявлении, в том числе свидетельские показания, расчеты денежных сумм. Подать иск можно как судье на приеме, так и заказным письмом с заказным уведомлением о вручении.

Какая ответственность предусмотрена за нарушение прав потребителей?

За нарушение установленных российским законодательством прав потребителей продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность ([ст. 43 Закона № 2300-И](#)). Со схемой "[Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей](#)" можно ознакомиться в системе ГАРАНТ.

Что грозит изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или ИП, импортеру) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя?

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного ИП, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% присужденной судом в пользу потребителя суммы ([п. 6 ст. 13 Закона № 2300-И](#)).

Мы остановились только на ключевых вопросах реализации и защиты прав потребителей. Стоит учитывать, что на практике могут встречаться и нестандартные ситуации, правила разрешения которых установлены отдельными нормативными правовыми актами (например, в части особенностей продажи некоторых видов товаров).

Но в целом современные тенденции правового регулирования и судебной практики, связанные с обеспечением прав потребителей, сводятся к приоритету их эффективной защиты, которая, как отмечается в [Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года](#), "приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного, основанного в том числе на применении современных цифровых технологий, рынка Российской Федерации".

/ГАРАНТ.РУ/