

**В.В. Павленко**

# **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ И УСЛУГ**

Практическое пособие

**КНОРУС • МОСКВА • 2014**

**KnorusMedia**  
электронные версии книг

УДК 366  
ББК 67.404.06  
П12

**Павленко В.В.**

**П12** Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг : практическое пособие / В.В. Павленко. — М. : КНОРУС, 2014. — 160 с.

**ISBN 978-5-406-03242-8**

Рассмотрены наиболее распространенные ситуации, связанные с нарушением прав потребителей, содержит подробная информация для потребителей о порядке предъявления претензии, возврата и обмена товара, в том числе купленного дистанционным способом, порядке подачи искового заявления в суд и т.д. Содержит типовые формы исковых заявлений (о расторжении договоров, взыскании денежных средств, возмещении убытков, неустойки, морального вреда и др.) и претензий, иных обращений и заявлений.

Разработано с учетом последних изменений в российском законодательстве по состоянию на 1 апреля 2014 г.

*Для потребителей продовольственных и промышленных товаров, продавцов данной продукции, юристов организаций, работников контролирующих и судебных органов.*

**УДК 366  
ББК 67.404.06**

Павленко Валерия Вячеславовна

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ И УСЛУГ**

Сертификат соответствия № РОСС RU. АЕ51. Н 16509 от 18.06.2013.

Изд. № 6479. Подписано в печать 28.04.2014. Формат 60×90/16.

Гарнитура «PetersburgС». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 10,0. Уч.-изд. л. 8,37. Тираж 1500 экз. Заказ №

ООО «Издательство «КноРус».

117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.

Тел.: 8-495-741-46-28.

E-mail: office@knotrus.ru <http://www.knotrus.ru>

Отпечатано в ГУП «Брянское областное полиграфическое объединение».

241019, г. Брянск, пр-т Ст. Димитрова, д. 40.

**ISBN 978-5-406-03242-8**

© Павленко В.В., 2014

© ООО «Издательство «КноРус», 2014

# Содержание

Предисловие.....	8
<b>Раздел I. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ</b>	
<b>Общие вопросы</b>	
В какой форме торговая организация должна ответить на претензию в книге жалоб? .....	12
Где должен располагаться уголок потребителя (информационный стенд) в заведении общественного питания? .....	13
Можно ли отказаться от оплаты части невыполненных ремонтных работ по заключенному договору строительного подряда без штрафов?.....	13
Имеют ли право взимать штрафы при возврате билетов на культурное мероприятие? .....	14
Можно ли вернуть деньги за некачественную дубленку, купленную летом, если недостатки обнаружались в начале зимнего сезона, а гарантийный срок истек? .....	15
Правомерно ли требование оплаты за пользование залами ожидания при приобретении железнодорожных билетов?.....	16
Можно ли вернуть деньги за абонемент в фитнес-клуб, если утерян чек?.....	17
Почему в аптеке отказались заменить лекарство, несмотря на наличие чека? .....	17
Может ли покупатель вернуть товар надлежащего качества из-за того, что его не устроила цена товара? .....	18
Почему магазин отказывается заменить товар или вернуть деньги за кровать, которая не подошла по размеру?.....	19
Возможен ли возврат товаров, купленных в комиссионном магазине? .....	19
Прав ли продавец, отказываясь предоставить покупателю во временное пользование компьютер, пока проводится экспертиза вышедшего из строя компьютера покупателя?.....	21
Как доказать, что некачественное топливо стало причиной поломки двигателя автомобиля? .....	22
Прав ли продавец, отказавшийся обменять одежду надлежащего качества, с которой срезаны фабричные ярлыки? .....	23
Является ли обязательным условием для возврата неисправного товара наличие заводской упаковки?.....	24
Выплатит ли магазин компенсацию морального вреда за отравление некачественными продуктами и возместит ли убытки? .....	25
Прав ли магазин, отказавшийся вернуть деньги или заменить сломавшуюся во время гарантийного срока видеокамеру? Если в городе нет гарантийной мастерской, то имеет ли право продавец перенаправлять покупателя с претензией к заводу-изготовителю? .....	26
Какую сумму должны вернуть покупателю за некачественный товар, проданный со скидкой, если на момент предъявления претензий цена товара в магазине выросла? .....	27
Имеет ли право магазин, возвращая деньги за качественный товар, уменьшить сумму, так как на момент обращения покупателя товар продается со скидкой?.....	28

Реально ли вернуть деньги за журнал, выходящий раз в месяц, сославшись на ошибочность покупки? .....	29
Должен ли продавец компенсировать расходы по оплате перевозки крупногабаритного товара в гарантийную мастерскую для ремонта? .....	29
Каковы правила исчисления гарантийного срока на товар, который магазин выдал покупателю в обмен на некачественный? .....	30
Есть ли шанс заменить товар или вернуть за него деньги, если поломка обнаружилась после истечения гарантийного срока? .....	30
Что делать, если покупатель сомневается в объективности экспертизы продавца? .....	31
Как быть, если продавец отказывается заменить некачественный товар, ссылаясь на нарушение условий эксплуатации? .....	32
Коммунальные услуги	
Как доказать, что температура батарей отопления в квартире ниже нормы? Как добиться восстановления нормального режима работы и перерасчета оплаты? .....	35
Имеет ли право управляющая компания выставять счет за коммунальные услуги на пятерых фактически проживающих человек, если зарегистрированы в квартире только четверо? .....	36
Как часто потребитель должен сообщать показания индивидуальных приборов учета в своей квартире в расчетный центр? .....	38
Как осуществляется расчет платы за коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды в многоквартирном доме? .....	38
Телефоны	
Можно ли заставить продавца вернуть деньги за сломавшийся телефон, если выяснилось, что аппарат «серый», т.е. не предназначен для продажи в России? .....	39
Можно ли получить от ремонтной мастерской упущенную выгоду за слишком длительный ремонт? .....	40
Если в период гарантийного срока сломался мобильный телефон, должен ли магазин предоставлять другой телефон на время ремонта? .....	41
Можно ли вернуть в интернет-магазин телефон надлежащего качества? .....	41
Туристские услуги	
Насколько правомерно включение в договор с туристическим агентством условия об удержании процента от стоимости туристского продукта при отказе от поездки? .....	45
Кто несет ответственность перед туристом в случае задержки чартерного рейса: туроператор или авиакомпания? .....	46
Как покупатель, отказавшийся от турпоездки, может ускорить возврат денег и насколько правомерны штрафные санкции, выдвигаемые турфирмой? .....	46
Туриста не пустили в страну въезда из-за того, что срок действия его загранпаспорта истекал меньше чем через пять месяцев после возвращения из турпоездки. Турист не знал этого требования принимающей стороны, а турфирма не проконтролировала срок действия паспорта. Вправе ли турист требовать от турагентства возместить стоимость тура? .....	47

## Электронные деньги

Несет ли банк ответственность за действия мошенников, которые сняли деньги с банковской карты клиента банка, воспользовавшись информацией для электронных переводов? .....	49
Должен ли продавец вернуть уплаченную покупателем комиссию за оплату «электронными деньгами», если покупатель хочет вернуть, сдать товар ненадлежащего качества? .....	50

## Банковские услуги

Имеет ли банк право при выдаче кредита требовать у заемщика обязательного страхования жизни и здоровья? .....	51
Прав ли банк, включая в договор пункт, что при возникновении судебного спора разбирательство должно проходить в суде по месту нахождения головного офиса банка? .....	52
Вправе ли банк включать в кредитный договор с физическим лицом условие о взимании единовременной комиссии за рассмотрение заявки на получение кредита? .....	53
Если у банка-кредитора отозвана лицензия, может ли заемщик не возвращать кредит? .....	54
Имеют ли право банки, взимая комиссию за обслуживание счета, требовать плату за выписки со счета? .....	54
Купленный автомобиль с пробегом оказался в залоге у банка. Как быть? .....	55
Что делать, если звонят из банка и требуют погасить долг по кредиту, который вы не брали? .....	55
Прав ли банк, взимая 1% за снятие денег с карты? .....	56
Как избежать непредвиденных трат и проблем при использовании банковской карты за границей? .....	56

## Приобретение товаров дистанционно

Кто является покупателем и продавцом при продаже товара дистанционным способом? .....	58
Каков порядок предъявления потребителем претензии интернет-магазину? .....	60
Каковы сроки и порядок возврата товара, приобретенного в интернет-магазине? .....	62
Что делать покупателю, если полученный товар отличается от изображенного в каталоге? .....	63
Имеет ли право интернет-магазин при возврате товара требовать от покупателя оплатить повторную пересылку? .....	64
Можно ли вернуть бюстгальтер, заказанный через интернет-сайт? .....	64

## РАЗДЕЛ II. ЗАЩИТА ПРАВ ПРОДАВЦА

### Общие вопросы

Каковы действия продавца при получении письменной претензии с жалобой на недостатки приобретенного в магазине товара? .....	65
Правомерны ли требования потребителя о компенсации морального вреда за купленный им товар ненадлежащего качества? .....	66
Каков алгоритм действий продавца, если от изготовителя поступает некачественный товар? .....	67

Вправе ли налоговая инспекция самостоятельно осуществлять контрольные закупки в рамках проверки соблюдения законодательства о применении контрольно-кассовой техники?.....	68
Должен ли продавец по просьбе покупателя нарезать гастрономический товар? ....	69
Суд удовлетворил иск потребителя и, помимо требуемого, взыскал с торговой организации штраф в пользу потребителя в размере 50%, хотя потребитель этого не требовал. Имеются ли основания для обжалования этого решения?.....	70
Может ли Роспотребнадзор ставить вопрос о ликвидации юридического лица из-за систематических нарушений Закона о защите прав потребителей? .....	71
Должен ли кинотеатр предоставлять информацию о длительности рекламы перед сеансом? .....	72
Организацию оштрафовали за отсутствие на реализуемых импортных непродовольственных товарах информации на русском языке. Законно ли это?.....	72
Если Росалкогольрегулирование отказалось продлить лицензии на закупку, хранение и поставку алкогольной продукции, то каков дальнейший порядок реализации оставшейся продукции? .....	74
Какие существуют ограничения на продажу пива? .....	74
Вправе ли организация осуществлять розничную продажу алкогольной продукции дистанционным способом? .....	75
Как индивидуальный предприниматель при розничной торговле может проверить возраст покупателя пива? Могут ли его привлечь к административной ответственности при продаже пива несовершеннолетнему? .....	76
Что собой представляет проверка качества непродовольственного товара продавцом? .....	77
Является ли обновление программного обеспечения мобильного телефона разновидностью ремонта? .....	79
Покупатель требует вернуть деньги за якобы некачественный товар и компенсировать моральный вред, угрожая, что подаст в суд и взыщет с магазина огромный штраф. Обоснованы ли угрозы? .....	80
В каких случаях продавец обязан предоставить покупателю подменный товар?....	81
Должен ли магазин вернуть деньги за неподошедший потребителю товар, если потребитель не просил заменить товар на аналогичный, подходящий по цвету, форме, габаритам?.....	82
Какую ответственность для организации-продавца может повлечь отсутствие информации о продавце товара? Каким образом такая информация должна доводиться до покупателя?.....	83
Как продавцу отстоять свои права, если покупатель уклоняется от оплаты товара?.....	84

### Раздел III. ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

Заявление об отказе от договора купли-продажи и возврате уплаченной за технически сложный товар денежной суммы в связи с его недостатками .....	87
Заявление об отказе от исполнения договора бытового подряда и о возврате уплаченной за работу суммы в связи с недоброкачественностью результата работ.....	89

Заявление о предоставлении на время ремонта аналогичного товара.....	91
Акт о возврате товара покупателем .....	92
Акт приемки бракованного товара .....	93
Заявление покупателя о возврате неподошедшего товара надлежащего качества .....	94
Заявление об обмене непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар другого цвета .....	95
Претензия на качество приобретенного товара.....	96
Претензия на нарушение обязательств по договору авиаперевозки пассажира .....	97
Претензия на некачественное оказание медицинской услуги .....	99
Претензия о замене некачественного товара на товар аналогичной марки .....	101
Претензия владельцу автозаправочной станции о возмещении убытков, возникших из-за продажи некачественного топлива (бензина, дизтоплива, сжиженного газа) .....	103
Исковое заявление о расторжении договора купли-продажи и взыскании уплаченной за товар денежной суммы в связи с недоброкачеством товара.....	105
Возражения на иск об обязанности продавца принять проданный товар.....	107
Исковое заявление об обязанности продавца заменить автомобиль в случае обнаружения в нем недостатков .....	109
Исковое заявление об обмене недоброкачественного товара на товар надлежащего качества.....	111
Исковое заявление о безвозмездном устранении недостатков товара, взыскании неустойки, компенсации морального вреда .....	113
Исковое заявление о взыскании суммы, уплаченной за возвращенный товар надлежащего качества, приобретенный дистанционно, причиненных убытков, неустойки и компенсации морального вреда .....	116
Исковое заявление о возмещении разницы между ценой заменяемого товара в момент замены и ценой товара, передаваемого взамен товара ненадлежащего качества .....	120
Исковое заявление о взыскании реального ущерба, причиненного в результате неисполнения обязательств по оказанию входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению.....	122
Приложения	
Приложение 1. Перечень технически сложных товаров .....	125
Приложение 2. Правила продажи отдельных видов товаров .....	126
Приложение 3. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара .....	151
Приложение 4. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации .....	152
Приложение 5. Правила продажи товаров дистанционным способом .....	154

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Одним из первых рыночных законов, принятых в Российской Федерации, стал Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», вступивший в силу в 1992 г. Этот закон и в настоящее время является основополагающим законодательным актом в области защиты прав потребителей. В качестве субъектов в Законе о защите прав потребителей названы потребитель, изготовитель, продавец, исполнитель.

Потребитель — 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 (преамбула Закона о защите прав потребителей). Следует знать, что закон считает потребителем не только гражданина, который приобретает товар (услугу), но и того, кто непосредственно этим товаром (услугой) пользуется (например, когда товар был подарен).

Таким образом, закон применяется лишь к тем отношениям, одной из сторон которых является гражданин — физическое лицо. При этом права граждан Российской Федерации, иностранцев и лиц без гражданства защищаются законом одинаково. В тех случаях, когда товары или услуги приобретаются юридическим лицом, применяются нормы гражданского законодательства (Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ), федеральные законы и пр.). Подобное разграничение введено не случайно, как правило, интересы организации защищают профессиональные юристы, экономисты и т.д. Потребитель-гражданин такой профессиональной поддержки лишен и обычно защищает свои права самостоятельно. Поэтому государство принимает на себя обязанности отстаивать интересы потребителей путем принятия специального законодательства, создания специализированных органов, призванных осуществлять контроль за соблюдением этого законодательства (Роспотребнадзор и пр.), облегчения для потребителя процедуры судебного разбирательства (возможность подачи иска по месту жительства потребителя, освобождение от уплаты государственной пошлины, пр.) и т.д.

Защита прав потребителей преследует две основные цели: первая — информировать потребителей об имеющихся на рынке товарах и услугах, так как правильный выбор способствует успешному формированию потребительского рынка; вторая — защищать потребителя, когда его положение как слабой стороны ущемляется.

Законодательство о защите прав потребителя предусматривает разделение всех товаров по качественным показателям на две категории: товары надлежащего качества и товары ненадлежащего качества. Товаром надлежащего качества является товар, не имеющий недостатков, а товаром ненадлежащего качества — товар, имеющий недостатки. Получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества является одним из важнейших прав потребителя, предусмотренных действующим законодательством.



Права потребителей в сфере приобретения товаров можно разделить на две группы. Первая: права потребителей, вытекающие из продажи им товара ненадлежащего качества. Вторая: права потребителей, вытекающие из продажи им товара надлежащего качества.

К первой группе относятся:

- право на безвозмездное устранение недостатков;
- право на возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом;
- право на соразмерное уменьшение покупной цены;
- право на замену товара аналогичной марки (модели, артикула);
- право на замену товара другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- право на отказ от исполнения от договора купли-продажи и требование возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- право на возмещение убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Ко второй группе относятся:

- право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар;
- право на отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар денежной суммы.

Потребитель сам выбирает, каким именно из вышеперечисленных прав он воспользуется в возникшей ситуации.

Исключение составляют случаи, когда товар с недостатками относится к технически сложным. Перечень таких товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технических сложных товаров». В этом случае потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, товары бытовой химии и т.п.), покупатель по своему выбору вправе потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены (п. 2 ст. 503 ГК РФ).

Недостаток товара — несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Если для какого-то вида товаров законом предусмотрено соответствие определенным качественным показателям, стороны не вправе от этого отступать (например, нельзя продавать потребителям товары с истекшим сроком годности, даже если потребители согласны такие товары приобрести, это запрещено ст. 5 Закона о защите прав потребителей).

Недостатком признается также несоответствие товара условиям договора. Поэтому если покупателю передан товар, который не обладает какими-то свойствами, оговоренными в договоре, то он может быть признан товаром с недостатками, даже если при этом товар будет исправным.

Под существенным недостатком товара (работы, услуги) следует понимать неустранимый недостаток товара (работы, услуги); недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерных расходов, недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара (работы, услуги) либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования; недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени; недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно; недостаток, который проявляется вновь после его устранения, недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению (постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Закон о защите прав потребителей устанавливает, что требования потребителя рассматриваются при предъявлении им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, — технического паспорта или иного заменяющего его документа. Товарный и кассовый чеки являются документами, подтверждающими факт заключения договора купли-продажи товара. В соответствии со ст. 493 ГК РФ наряду с указанными документами к документам, подтверждающим факт заключения договора, относятся также иные документы, подтверждающие оплату товара. Отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания и иные доказательства (видеозапись, например) в подтверждение заключения договора и его условий.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости — провести проверку качества товара.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества. При возникновении спора о причинах, вызвавших недостатки товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза покажет, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец (изготовитель) не отвечает, то потребитель обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. По соглашению сторон потребитель может не передавать товар для проверки качества (экспертизы) продавцу, а представить заключение экспертизы сторонней организации, в которую обратился самостоятельно.

Таким образом, потребитель, полагающий, что он приобрел товар с недостатками, должен знать о возможных неблагоприятных последствиях для него, если не подтвердится приобретение им товара надлежащего качества.

Настоящее издание призвано помочь потребителю во взаимоотношениях с продавцом товаров, поставщиком услуг в случае возникновения конфликтных ситуаций. Потребитель, воспользовавшись пособием, сможет правильно оценить ситуацию, взвесить все «за» и «против» и самостоятельно защитить свои права.

В то же время издание содержит советы продавцу (изготовителю) товаров, который может быть вовлечен в конфликт недобросовестным потребителем, злоупотребляющим предоставленными ему правами (так называемым «потребителем»).

В книге представлена нормативная литература, регламентирующая правила продажи отдельных видов товаров (продуктов, бакалеи, изделий из драгметаллов, фармацевтических товаров и пр.), правила продажи товаров дистанционным способом, который набирает популярность в последнее время, и пр. Это позволит читателю найти законодательное обоснование своих требований без обращения за консультацией к юристу. Также в издании представлены образцы претензий, жалоб, исковых заявлений и иных документов, оформляемых как потребителем, так и продавцом в распространенных ситуациях. Руководствуясь этими образцами, читатель легко сможет самостоятельно составить претензию или исковое заявление.

Информация изложена в форме ответов на вопросы, которые часто возникают у потребителей при оплате жилищных и коммунальных услуг, приобретении туристических путевок, автомобилей и мобильных телефонов и т.д. Вопросы и ответы разделены тематически на подразделы в зависимости от характера приобретаемого товара или оказываемой услуги: «Телефоны», «Туристские услуги», «Коммунальные услуги» и пр.

Таким образом, эта книга рассчитана на широкий круг читателей и предназначена в первую очередь для потребителей (покупателей товаров, получателей услуг), а также для продавцов товаров (исполнителей услуг).