

МАУК «Центральная библиотека
Очёрского городского округа»
Отдел электронных ресурсов и информационных
технологий

Я потребитель, я имею право

Дайджест актуальных материалов
из СПС «КонсультантПлюс»



Очер 2022

ББК 67.404.1

Я потребитель, я имею право : дайджест актуальных материалов из СПС «КонсультантПлюс / Центральная библиотека Очёрского городского округа, отдел электронных ресурсов и информационных технологий ; составитель Е. О. Шадская. – Очер, 2022. – 46 с.

В пособии представлены материалы за 2021–2022 годы по теме прав потребителя и их защиты, приведены практические советы и ссылки на нормативно-правовые акты. Использованы источники из справочноправовой системы «КонсультантПлюс» (ПАО «ТелекомПлюс»). Для широкого круга читателей.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Каковы права потребителя?.....	4
Какая информация о товарах, работах, услугах должна быть предоставлена потребителю?.....	8
Что делать, если продавец товара не признает наступление гарантийного случая?.....	14
Каковы сроки предъявления претензии для защиты прав потребителей?...	17
Как потребителю составить и направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю)?.....	22
Как пожаловаться в Роспотребнадзор?.....	25
В какой суд и в какой срок обращаться за защитой прав потребителей?.....	29
Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?.....	32
Какой срок исковой давности применяется к искам о защите прав потребителей.....	37
Особенности защиты прав потребителей в пандемийный и постпандемийный периоды.....	38
Ущемление прав потребителей: 5 интересных случаев из практики судов за 2021 год.....	47

КАКОВЫ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ?

Потребитель имеет право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), а также право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

1. Понятие потребителя

Потребитель - это 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 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Можно выделить следующие признаки потребителя как участника отношений в области защиты прав потребителей (преамбула Закона N 2300-1):

- это физическое лицо - гражданин;
- контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах (услугах));
- наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги);
- цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) - исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. Права потребителя

2.1. Право на качество товара (работы, услуги)

Право на качество обеспечивает потребителю извлечение из товара (работы, услуги) заявленных потребительских свойств. Любой товар или услуга должны соответствовать установленным обязательным требованиям и заявленным характеристикам. Если же приобретенные товар, работа, услуга не имеют четкого описания, то они должны быть пригодны для тех целей, для которых обычно используются (ст. 4 Закона N 2300-1; п. 1 Рекомендаций Коллегии Евразийской экономической комиссии от 08.02.2022 N 5).

При продаже отдельных видов технически сложных товаров потребителю должна обеспечиваться возможность использовать такие виды товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются РФ или другие государства - члены Евразийского экономического союза (п. 4.1 ст. 4 Закона N 2300-1;

[Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1867).

Наличие неоговоренных недостатков в товаре является основанием для того, чтобы вернуть товар и предъявить в установленные сроки к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) следующие требования: возместить убытки, причиненные вследствие покупки товара ненадлежащего качества, компенсировать моральный вред, а также выплатить неустойку.

Аналогичные права предоставляются потребителю в случае оказания некачественной услуги, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) или в случае выполнения работ с недостатками ([ст. 15, п. 1 ст. 18, ст. 19, п. 1 ст. 23, ст. ст. 28, 29](#) Закона N 2300-1).

Право потребителя на качество товара включает в себя также следующие права ([ст. 6, п. 1 ст. 18, ст. 21, п. 1 ст. 29](#) Закона N 2300-1):

- на ремонт и техническое обслуживание товара в течение срока его службы;
- замену товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества;
- соразмерное уменьшение стоимости товара в случае обнаружения в товаре недостатков, о которых продавец не сообщил;
- безвозмездное устранение недостатков товара;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

Право потребителя на качество работы (услуги) включает в себя, в частности, следующие права ([п. 1 ст. 29](#) Закона N 2300-1):

- на безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы;
- уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги) при обнаружении в ней недостатков.

2.2. Право на безопасность товара (работы, услуги)

Безопасность товара (работы, услуги) предполагает его безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) ([преамбула](#) Закона N 2300-1).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а при их отсутствии - в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Безопасность обеспечивается системой обязательных требований, закрепленных в НПА ([п. п. 1, 2 ст. 7](#) Закона N 2300-1).

Потребителю гарантируется возмещение в полном объеме вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков или необеспечения безопасности товара (работы, услуги), а также в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств,

необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг). Убытки возмещаются сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором. Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п. п. 2, 3 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 31 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), также возмещаются в полном объеме (п. п. 2, 5 ст. 7, п. п. 1, 4 ст. 14 Закона N 2300-1).

2.3. Право на информацию

Потребителю гарантировано право требовать предоставления необходимой и достоверной информации, в частности (п. п. 1, 3 ст. 8, п. п. 1 - 1.2 ст. 9, п. п. 1, 2 ст. 10, п. 3 ст. 11, п. 4 ст. 19, п. п. 2, 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1):

- о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения;
- о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги);
- об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы;
- о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара.

При заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) информация об их условиях должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме (п. 2 ст. 8 Закона N 2300-1).

Предоставляемая потребителю информация о товарах (работах, услугах) должна обеспечивать возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1).

Если недостоверная или неполная информация привела к причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя или к неправильному выбору, то потребитель вправе требовать расторжения договора и возмещения вреда и понесенных убытков (п. п. 2, 3 ст. 12 Закона N 2300-1).

2.4. Право на судебную, государственную и общественную защиту

Если потребителю не удалось добиться соблюдения его прав в добровольном порядке, соответствующее требование подлежит рассмотрению в суде по выбору потребителя (ст. 17 Закона N 2300-1):

- по месту нахождения организации или по месту жительства индивидуального предпринимателя;
- по месту жительства или пребывания потребителя;
- по месту заключения или исполнения договора.

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были

выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Также потребители имеют право обращаться в Роспотребнадзор, осуществляющий федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей. Этот орган власти вправе, в частности (ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ; п. п. 2, 4, 13, 22 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005):

- проводить внеплановые контрольные закупки, проверки изготовителей, продавцов, исполнителей и иных контролируемых лиц;
- принимать меры по профилактике нарушений;
- привлекать виновных лиц к административной ответственности;
- обращаться в суд с заявлениями о защите прав конкретных потребителей (группы потребителей неопределенного круга потребителей);
- давать разъяснения законодательства в области защиты прав потребителей.

Также потребители могут объединяться в ассоциации и союзы, которые наделены, в частности, следующими правами (ст. 45 Закона N 2300-1):

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей;
- участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей;
- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Какая информация о товарах, работах, услугах должна быть предоставлена потребителю? // Азбука права : электронный журнал. – 2022.

КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ, РАБОТАХ, УСЛУГАХ ДОЛЖНА БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНА ПОТРЕБИТЕЛЮ?

Потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), обеспечивающая возможность их правильного выбора. Содержание данной информации установлено законодательно.

Содержание информации о товарах (работах, услугах)

Потребитель вправе потребовать у изготовителя (исполнителя, продавца) необходимую и достоверную информацию, в частности, о реализуемых им товарах (работах, услугах) ([п. 1 ст. 8 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#)).

В свою очередь изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора ([п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1](#); [п. 1 ст. 495 ГК РФ](#)).

По общему правилу такая информация обязательно должна содержать ([п. 2 ст. 10 Закона N 2300-1](#); [п. 1 ст. 1, ст. 3, пп. "в", "д" п. 1 ст. 5 Соглашения о порядке обращения в рамках ЕАЭС продукции, требования к которой не установлены техническими регламентами ЕАЭС, и правилах обеспечения безопасности такой продукции, заключенного в г. Москве 03.02.2020](#)):

1. Наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара.

2. Сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг). В отношении продуктов питания потребителю должны быть предоставлены сведения о составе (наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, БАДов, информация о наличии компонентов, полученных с применением ГМО, в случае, если содержание ГМО в таком компоненте составляет более 0,9%), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки), а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

3. Цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Обратите внимание! Продавец не вправе устанавливать в отношении одного вида товаров различные цены в зависимости от наличной или безналичной формы их оплаты. Однако допустимо предоставление скидок (бонусов и т.п.) с

"основной" цены товаров при их оплате электронными средствами платежа, если скидки адресованы неопределенному кругу потребителей (п. 4 ст. 16.1 Закона N 2300-1; Письмо Роспотребнадзора от 22.09.2016 N 01/12735-16-31).

4. Гарантийный срок, если он установлен.

5. Правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг), в том числе отдельными категориями потребителей.

6. Информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

7. Срок службы или срок годности товаров (работ), а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению.

8. Адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера.

9. Информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг).

10. Информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

11. Указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги).

12. Указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

13. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), ему должна быть предоставлена информация об этом.

Указанная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров включает сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей (п. 3 ст. 10 Закона N 2300-1).

В отношении отдельных видов товаров (работ, услуг) могут быть установлены дополнительные требования к содержанию информации о таких товарах (работах, услугах) и способах доведения ее до потребителя (п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1).

В частности, в месте продажи размещение (выкладка) молочных, молочных составных и молочносодержащих продуктов должно осуществляться способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых

продуктов, и сопровождаться информационной надписью "Продукты без заменителя молочного жира" (п. 37 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

На этикетке (контрэтикетке, кольеретке) винодельческой продукции должна быть размещена информация о сорте (сортах), месте происхождения и годе урожая винограда, используемого для ее производства. На этикетке и контрэтикетке и в наименовании алкогольных напитков, полученных брожением иного, чем виноград, плода, использование слова "вино" и производных от него слов и словосочетаний не допускается. На этикетке и контрэтикетке виноградосодержащих алкогольных напитков, объемная доля этилового спирта в которых не превышает 22%, размещается надпись "НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВИНОМ". Размещение (выкладка) таких напитков должно осуществляться отдельно от вина, крепленого вина, игристого вина способом, позволяющим визуально отделить такую продукцию от вина, крепленого вина, игристого вина, и сопровождаться информационной надписью "ПРОДУКЦИЯ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВИНОМ" (ст. 26 Закона от 27.12.2019 N 468-ФЗ).

Демонстраторы фильмов обязаны, в частности, до приобретения посетителем билета обеспечить предоставление посетителям полной и достоверной информации (п. п. 17, 26 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.08.2021 N 1338):

1) о фильмах текущего репертуара, в том числе с указанием года выпуска фильма, исполнителей главных ролей и присвоенной фильму категории информационной продукции;

2) о расположении мест в кинозале (план);

3) о времени начала и продолжительности сеанса.

Также демонстраторы фильмов обязаны информировать посетителей о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов, путем размещения соответствующей информации в зоне кассового обслуживания кинотеатра (п. 18 Правил N 1338).

В отношении товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, потребителям обеспечивается доступ к общедоступной информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом таких товаров. Для получения информации потребитель вправе воспользоваться мобильным приложением "Честный знак" (п. 7 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2019 N 1955; [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ N 1955; [Перечень](#), утв. Распоряжением Правительства РФ от 28.04.2018 N 792-р; [Распоряжение](#) Правительства РФ от 24.02.2022 N 313-р; [Информация](#) Роспотребнадзора от 30.06.2020).

Последствия и возможные действия при непредоставлении информации о товаре (работе, услуге)

Защита права потребителей на получение информации о товарах (работах, услугах) обеспечивается как нормами гражданского права, так и

законодательством об административных правонарушениях (п. 1 разд. IV Обзора правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Роспотребнадзора за 2017 год).

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора. Если договор заключен, потребитель вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (п. 1 ст. 12 Закона N 2300-1; п. 3 ст. 495 ГК РФ).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю из-за отсутствия такой информации (п. 2 ст. 12 Закона N 2300-1; п. 4 ст. 495 ГК РФ).

Владелец агрегатора информации о товарах (услугах), предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления такой информации. Исключение составляют случаи, когда владелец агрегатора не изменял информацию, предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении вышеуказанного договора (преамбула, п. 2.1 ст. 12 Закона N 2300-1).

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя из-за непредоставления полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) он вправе потребовать возмещения такого вреда (п. 3 ст. 12 Закона N 2300-1).

Кроме того, за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации, в частности, о товаре (работе, услуге), а также за продажу товара (выполнение работ, оказание услуг) при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и иной обязательной для предоставления потребителю информации виновные лица могут быть привлечены к административной ответственности (ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ; п. 39 Обзора судебной практики, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 25.11.2020).

Для защиты своих прав на получение необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), обеспечивающей возможность их правильного выбора, потребителю рекомендуется сделать следующее.

1. В разумный срок письменно обратиться к продавцу (исполнителю) с требованием о предоставлении информации о товаре (работе, услуге), которую он обязан предоставить. Если из-за ненадлежащего информирования о товаре (работе, услуге) потребитель понес убытки или в товаре (работе, услуге) появились недостатки, ему следует составить и направить продавцу (исполнителю) письменную претензию с указанием своих требований, например,

о замене товара на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара, о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы, о возмещении убытков причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества (ст. 15, п. 3 ст. 495 ГК РФ; п. 2 ст. 12, п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1).

2. Если продавец (исполнитель) отказывается удовлетворить законное требование потребителя или игнорирует его, то потребитель вправе направить заявление (жалобу) в территориальный орган Роспотребнадзора (ст. 2, п. п. 1, 3, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 1, ч. 1 ст. 26, ч. 1 ст. 31 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. п. 1, 2 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; п. п. 1, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Обращение в орган является в том числе основанием для проведения Роспотребнадзором контрольных (надзорных) мероприятий, а при выявлении в ходе таких мероприятий признаков преступления или административного правонарушения - для направления данной информации в соответствующий государственный орган или для принятия мер по привлечению виновных лиц к административной ответственности (ч. 2 ст. 56, п. 1 ч. 1 ст. 57, п. 1 ч. 1 ст. 58, п. 3 ч. 2 ст. 90 Закона N 248-ФЗ; ч. 1 ст. 23.49, п. 3 ч. 1 ст. 28.1, ч. 1 ст. 28.3 КоАП РФ).

В целях защиты прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей) должностные лица Роспотребнадзора вправе обращаться в суд (п. 7 ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 46, ч. 4 ст. 244.20 ГПК РФ; п. п. 20, 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

3. Потребитель также вправе направить обращение (заявление, жалобу) (ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ; п. 2 ст. 22, п. 3 ст. 27 Закона от 17.01.1992 N 2202-1; п. 1 ст. 42.3, абз. 2 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1):

- в органы прокуратуры, которые наделены полномочиями по возбуждению производства об административном правонарушении;
- органы местного самоуправления;
- общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые вправе осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей.

Указанные органы и организации вправе также обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей (абз. 3 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1; п. 4 ст. 27 Закона N 2202-1; ч. 1 ст. 45, ч. 1 ст. 46 ГПК РФ; п. п. 20, 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

4. Если продавец (исполнитель) добровольно не выполняет требования потребителя о возмещении вреда, причиненного из-за непредоставления полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), потребитель может самостоятельно обратиться в суд с исковым заявлением. При рассмотрении дела продавец (исполнитель) обязан доказать предоставление потребителю надлежащей информации о товаре (работе, услуге) (п. 4 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При этом, если потребитель предварительно обращался к продавцу (исполнителю) с письменной претензией по товару (работе, услуге), при вынесении решения в пользу потребителя суд взыщет с продавца (исполнителя) штраф за отказ от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке. Возбуждение по жалобе потребителя производства об административном правонарушении и привлечение виновных лиц к ответственности может облегчить доказывание причинения вреда потребителю, например, в связи с недостатками товара, возникшими вследствие отсутствия полной и достоверной информации о нем (п. 2 ст. 12, п. 6 ст. 13, п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 22 ГПК РФ).

Что делать, если продавец товара не признает наступление гарантийного случая? // Азбука права : электронный журнал. – 2022.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПРОДАВЕЦ ТОВАРА НЕ ПРИЗНАЕТ НАСТУПЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ?

Если продавец товара не признает наступление гарантийного случая, потребитель вправе потребовать от продавца замены товара, уменьшения его цены, устранения недостатков или возврата уплаченной за товар суммы. Целесообразно предъявить требования продавцу в письменном виде. В случае отказа можно обратиться в Роспотребнадзор, а также в суд.

Права потребителя при наступлении гарантийного случая

Гарантийным случаем называют выявление в товаре недостатков, не оговоренных продавцом, в течение гарантийного срока на товар.

Иногда продавцы отказываются признавать недостаток товара гарантийным случаем, ссылаясь на то, что такой недостаток возник после передачи товара покупателю из-за нарушения им правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. При этом продавец освобождается от ответственности за недостатки товара, если докажет, что указанные обстоятельства имели место (п. 4 ст. 13, п. 6 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

При наступлении гарантийного случая вы вправе по своему выбору потребовать от продавца (п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1):

1) замены товара на другой этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар иной марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены (если она отличается);

2) уменьшения покупной цены соразмерно выявленным недостаткам товара;

3) незамедлительного бесплатного устранения недостатков товара или возмещения расходов, понесенных на их устранение. При этом необходимо представить доказательства несения соответствующих расходов либо расчет стоимости устранения недостатков (например, заключение эксперта о стоимости ремонта товара либо смету на выполнение работ по устранению его недостатков);

4) возврата уплаченной за товар суммы. В этом случае товар, как правило, необходимо вернуть продавцу.

Также вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи некачественного товара.

Предъявление претензии продавцу в связи с наступлением гарантийного случая

Целесообразно предъявить свои требования продавцу в письменном виде, составив соответствующее заявление (претензию). Укажите в нем данные

получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); ваши Ф.И.О., адрес, телефон, иную контактную информацию; наименование товара; дату и место его приобретения, способ оплаты; выявленные недостатки товара, время и обстоятельства их обнаружения; ваши требования к продавцу в связи с обнаруженными недостатками.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1).

Рекомендуем подготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме рекомендуем направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит подтвердить обращение к продавцу с претензией (пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

Проведение проверки качества товара и экспертизы

Как правило, продавец проводит проверку качества товара, которая может включать и проведение экспертизы. В случае спора о причинах возникновения недостатков продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Вы вправе участвовать в проверке качества товара, в том числе присутствовать при проведении экспертизы (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 3 разд. VIII Разъяснений, утв. Приказом МАП России от 20.05.1998 N 160).

При передаче некачественного товара продавцу для проверки (экспертизы) обратите внимание на то, чтобы этот факт был задокументирован. Чаще всего товар передается продавцу для проверки (экспертизы) вместе с предъявлением претензии.

Если вы намерены присутствовать при экспертизе товара, укажите о необходимости уведомить вас о времени и месте ее проведения в претензии продавцу.

Если экспертиза установит, что недостатки товара возникли по причинам, за которые продавец либо изготовитель товара не отвечают, вы будете обязаны возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1).

Обращение в Роспотребнадзор

Роспотребнадзор осуществляет федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, а также федеральный государственный санитарно-эпидемиологический контроль (надзор).

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с заявлением (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора ([ч. 1 ст. 1, ч. 1 ст. 15, ч. 1 ст. 16, ч. 1 ст. 26, ч. 1 ст. 31, п. 1 ч. 1 ст. 58](#) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [ст. 2, п. п. 1, 3, 4 ст. 4](#) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3](#) Закона N 2300-1; [пп. 1 п. 1 ст. 44](#) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [п. п. 2, 4, 8](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. 3, пп. "а" п. 4, п. 11](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2021 N 1100).

При установлении нарушений ваших прав Роспотребнадзор может вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав ([ч. 1 ст. 23.49](#) КоАП РФ; [п. 7 ст. 40](#) Закона N 2300-1; [п. п. 1, 3 ч. 2 ст. 90](#) Закона N 248-ФЗ; [п. 41](#) Положения N 1005).

Обращение с иском о защите прав потребителя в суд

Если продавец не признает наступление гарантийного случая, не ответил на вашу претензию или отказал в удовлетворении заявленных в претензии требований, а также если вы не согласны с результатами проведенной экспертизы, вы можете обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

Вы вправе дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам в связи с продажей некачественного товара, уплаты неустойки, например, за нарушение срока устранения недостатков товара или возврата денег за него. Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15, п. п. 1, 5 ст. 18, п. 1 ст. 23](#) Закона N 2300-1).

При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. ([п. 3 ст. 17](#) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36](#) НК РФ).

В случае удовлетворения ваших требований, которые не были удовлетворены продавцом до подачи иска в суд, с него будет взыскан в вашу пользу штраф в размере 50% от присужденной вам суммы ([п. 6 ст. 13](#) Закона N 2300-1; [п. 46](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с продавца заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100](#) ГПК РФ; [п. п. 2, 4](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

Обратите внимание! Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 7](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).

КАКОВЫ СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

Срок предъявления претензии для защиты прав потребителя зависит от оснований и сути претензии.

1. Сроки предъявления требований в отношении недостатков товаров

Срок предъявления установленных требований в отношении недостатков товара (например, об устранении недостатков, о замене товара или о возврате уплаченных за него денег) зависит от вида товара, от того, установлен ли на него срок службы, гарантийный срок или срок годности, а также от того, являются ли обнаруженные недостатки товара существенными.

Срок службы, гарантийный срок, срок годности товара (работы)

Срок службы – это период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки в нем ([п. 1 ст. 5](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Срок годности - это период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению ([п. 4 ст. 5](#) Закона N 2300-1).

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец обязаны удовлетворить установленные требования потребителя, в частности, об обмене товара или возврате уплаченных за него денег, безвозмездном устранении недостатков товара (работы) ([п. 6 ст. 5](#), [п. 1 ст. 18](#), [п. 1 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

1.1. Сроки предъявления требований по недостаткам товара, на который установлен гарантийный срок или срок годности

По общему правилу потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) товара требования по его недостаткам, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности товара ([п. 1 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

Исчисление гарантийного срока, срока службы и срока годности товара

По общему правилу гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

При этом для сезонных товаров (обуви, одежды и проч.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, наступление которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей. При продаже товаров по образцам, по почте, а также

если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, указанный срок исчисляется со дня доставки товара потребителю.

В отношении товаров, которые не могут быть использованы потребителем вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (например, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке), гарантийный срок не течет до устранения продавцом указанных обстоятельств. Если такой день определить невозможно, то срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Аналогичные правила применяются для исчисления срока службы товара.

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 (п. 2 ст. 19 Закона N 2300-1).

Если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара потребитель обнаружил по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, он может предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 19 Закона N 2300-1).

1.2. Сроки предъявления требований по недостаткам в комплектующих изделиях и составных частях товара с гарантийным сроком

Иногда кроме гарантийного срока на основной товар устанавливается также самостоятельный гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части товара. Такой гарантийный срок считается равным гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

Однако, если он меньше, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования по недостаткам комплектующего изделия и составной части товара при обнаружении их в течение гарантийного срока на основное изделие (если иное не предусмотрено договором).

Если же на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем на основной товар, требования по недостаткам товара можно предъявить, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него. Истечение гарантийного срока на основной товар в этом случае значения не имеет (п. 3 ст. 19 Закона N 2300-1).

1.3. Срок предъявления требований по недостаткам товара, на который гарантийный срок или срок годности не установлен

Требования по некачественному товару, на который гарантийный срок или срок годности не установлен, предъявляются при обнаружении недостатков в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (п. 1 ст. 19 Закона N 2300-1).

1.4. Срок предъявления требования при обнаружении существенных недостатков товара

Особые правила действуют в случае выявления существенных недостатков товара и предъявления изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования о безвозмездном их устранении. Данную претензию можно предъявить, если недостатки товара обнаружены:

1) по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в течение срока службы товара;

2) в течение 10 лет со дня передачи потребителю товара, срок службы которого не установлен.

В указанных случаях потребителю необходимо доказать, что существенные недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента ([п. 6 ст. 19 Закона N 2300-1](#)).

Существенный недостаток товара

Существенный недостаток товара - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно (в том числе выявленные более одного раза различные недостатки), или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки. При этом наличие возможности устранить недостаток само по себе не означает, что он не является существенным ([абз. 9 преамбулы Закона N 2300-1](#); [п. 9 Обзора](#), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016; [п. 2 Обзора](#), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

1.5. Срок предъявления требований по недостаткам в технически сложном товаре

Специальный срок установлен для предъявления требований по недостаткам в технически сложных товарах, к которым относятся, например, легковые автомобили, компьютеры, телевизоры, холодильники. Потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо замены товара (независимо от существенности недостатков) можно в течение 15 дней со дня передачи товара потребителю. Исчисление данного срока начинается с даты, следующей за днем передачи товара. Позднее указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев ([п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1](#); [п. 8 Обзора](#); [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; [п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17](#); [п. 1 Обзора](#), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021):

- если обнаружен существенный недостаток товара;
- нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара;
- невозможно использовать товар более 30 дней (в совокупности) в течение любого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения различных недостатков товара.

1.6. Сроки предъявления требований в отношении качественного товара

Многие непродуктивные товары надлежащего качества потребитель вправе обменять на аналогичные у продавца, у которого он приобрел товар, если последний не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Исключение - определенные непродуктивные товары, которые не подлежат возврату и обмену по указанным основаниям, например предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары. Также нельзя обменять продовольственные товары надлежащего качества (ст. 502 ГК РФ; п. 1 ст. 25 Закона N 2300-1; [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

По общему правилу срок предъявления требования об обмене непродуктивного товара надлежащего качества составляет 14 дней, не считая дня покупки товара. Однако продавец может установить более длительный срок для обмена товара (п. 1 ст. 502 ГК РФ; п. 1 ст. 25 Закона N 2300-1).

2. Сроки предъявления требований в отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Требования по недостаткам выполненной работы (оказанной услуги) можно предъявить исполнителю при принятии работы (услуги) или в ходе ее выполнения (оказания). Если при принятии работы (услуги) обнаружить недостатки невозможно, претензию предъявляют в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков недвижимости (п. 3 ст. 29 Закона N 2300-1).

Когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены по его истечении, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 29 Закона N 2300-1).

При выявлении существенных недостатков работы (услуги) потребитель может предъявить исполнителю требование о безвозмездном их устранении, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование можно предъявить, если такие недостатки обнаружены и по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимости) со дня принятия работы (услуги), но в пределах установленного на нее срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен (п. 6 ст. 29 Закона N 2300-1).

3. Сроки предъявления требований о возмещении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, работы или услуги, возмещается продавцом или изготовителем товара (по выбору потерпевшего), исполнителем работы или услуги в полном объеме. Требовать возмещения вреда может любой потерпевший независимо от того, заключал он договор с продавцом (изготовителем, исполнителем) или нет (п. п. 1 - 3 ст. 14 Закона N 2300-1; ст. 1095 ГК РФ).

По общему правилу потребитель предъявляет требование о возмещении вреда, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы) (п. 3 ст. 14 Закона N 2300-1).

Независимо от времени причинения вреда требование о его возмещении можно заявить в следующих случаях (п. п. 2, 4 ст. 5, п. 3 ст. 14 Закона N 2300-1; п. 2 ст. 1097 ГК РФ):

1) в силу закона на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен.

Так, изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Срок годности устанавливается в обязательном порядке на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары;

2) потребителю не предоставили полную и достоверную информацию о сроке службы или сроке годности товара (результата работы);

3) потребителя не проинформировали о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении этих действий;

4) товар (результат работы) по истечении срока службы или срока годности представляет опасность для жизни и здоровья.

Специальное правило установлено для случаев, когда изготовитель (исполнитель) не установил срок службы на товар (работу) длительного использования. Требования по такому товару (работе) можно предъявить в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если этот день установить невозможно - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы) (п. 3 ст. 14 Закона N 2300-1; п. 1 ст. 1097 ГК РФ).

Как потребителю составить и направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю)? // Азбука права : электронный журнал. – 2022.

КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ СОСТАВИТЬ И НАПРАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ ПРОДАВЦУ (ИЗГОТОВИТЕЛЮ, ИСПОЛНИТЕЛЮ)?

Претензия составляется в свободной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе, обстоятельства подачи претензии и ее суть. Направить претензию можно лично, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения или в форме электронного документа при соблюдении определенных условий.

Претензия – это письменное обращение потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору.

Адресная часть претензии

В шапке (адресной части) претензии необходимо указать следующее:

1. В отношении получателя претензии: наименование (фамилию, имя, отчество (при наличии)) продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения (места жительства), телефон, адрес электронной почты (если он известен).

Данные о продавце (изготовителе, исполнителе) могут быть указаны, например, в чеке или квитанции за товар (работу, услугу), в договоре, заключенном с потребителем (п. 1 ст. 4.7 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ).

Адрес места нахождения юридического лица - продавца (изготовителя, исполнителя) можно узнать также, в частности, по номеру ИНН или ОГРН на официальном сайте ФНС России (ст. 2, пп. "в" п. 1 ст. 5, п. п. 1, 8 ст. 6 Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; п. 1, пп. 5.5.6 п. 5.5 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.09.2004 N 506).

2. В отношении отправителя претензии: фамилию, имя, отчество (при наличии) потребителя, адрес места жительства, контактный телефон, адрес электронной почты.

Содержание претензии

В тексте претензии следует указать, в частности, следующее:

1. Когда, где и по какой цене приобретен товар (оформлен заказ на работу, услугу). Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу) (например, кассовый или товарный чек, договор, акт приемки-передачи). Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии. При этом отсутствие кассового или товарного чека либо

иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара (приобретения работы, услуги), не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. В этом случае вы вправе ссылаться, в частности, на свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ; п. 5 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1.1 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ; п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

2. Когда и какой недостаток товара (работы, услуги) был обнаружен и как он проявляется либо какие иные нарушения своих обязательств по договору допустил продавец (изготовитель, исполнитель) (например, нарушение сроков передачи товара, выполнения работы или оказания услуги).

3. Требования потребителя (например, о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков) (п. п. 1, 3 ст. 18, п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1).

4. Перечень прилагаемых к претензии документов.

5. Дату и личная подпись потребителя.

Направление претензии и срок ответа на нее

Если иное не установлено договором с продавцом (изготовителем, исполнителем), представить (направить) претензию продавцу (изготовителю, исполнителю) можно следующими способами (ст. 165.1 ГК РФ; п. п. 63 - 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25; пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234; п. п. 3, 12, 13, 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18):

1. Лично. Рекомендуем изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности, а также дату принятия претензии и (при наличии) печать продавца (изготовителя, исполнителя).

2. По почте или с помощью иных служб доставки либо в форме электронного документа. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом. Направление претензии в форме электронного документа, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательство не запрещает. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

Следует отметить, что при продаже товара дистанционным способом, если продавцом не была доведена до потребителя информация о форме и способах направления претензий в установленном порядке, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом (п. 21 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе (п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 25).

Фиксированные сроки для письменного ответа на заявления граждан

установлены, в частности, для государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (ч. 1, 4 ст. 1, ст. 12 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

По общему правилу в отношении иных организаций и ИП сроки ответа на претензию по спорам о защите прав потребителей не установлены, за исключением отдельных случаев (п. 5 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ N 2463).

Например, по спорам, связанным с неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором почтовой связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, претензия подлежит рассмотрению и потребителю должен быть предоставлен ответ в письменной форме в следующие сроки (п. п. 1, 7, 8 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; ст. 37 Закона от 17.07.1999 N 176-ФЗ):

- на претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;
- в остальных случаях - в течение 30 дней.

Продавец (изготовитель, исполнитель) должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, вернуть денежные средства - в течение 10 дней, обменять некачественный товар - в срок от семи дней до месяца в зависимости от ситуации (п. 1 ст. 21, ст. 22, п. 1 ст. 31 Закона N 2300-1).

КАК ПОЖАЛОВАТЬСЯ В РОСПОТРЕБНАДЗОР?

Роспотребнадзор – это федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции, в частности, по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, здорового питания, в области организации питания, обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контактирующих с пищевыми продуктами, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора) и федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (п. 1 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; п. п. 1, 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; пп. "а" п. 4 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2021 N 1100).

Вы можете направить в Роспотребнадзор обращение (жалобу), в котором сообщить, например, о нарушении ваших прав со стороны продавца (исполнителя работ, услуг) (ст. 2, п. п. 1, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; пп. 1 п. 1, п. п. 2, 3 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; ч. 1 ст. 31, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. 5.12 Положения N 322; п. 145 Регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 28.01.2021 N 11).

Обращение в орган может являться в том числе поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении (п. 3 ч. 1 ст. 28.1, ч. 1 ст. 28.3, ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ).

Для подачи обращения (жалобы) в территориальный орган (далее - ТО) Роспотребнадзора рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Обратитесь с претензиями непосредственно к продавцу (исполнителю работ, услуг)

Для защиты нарушенных прав обратитесь с соответствующими требованиями непосредственно к продавцу (исполнителю работ, услуг).

Если он отказал вам или оставил ваше обращение без ответа, можете обращаться в ТО Роспотребнадзора.

Шаг 2. Определите, в какой ТО Роспотребнадзора обращаться

Сведения о месте нахождения территориальных органов Роспотребнадзора, почтовых адресах для направления обращений, о руководителе, телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены, в частности, на информационных стендах в помещениях общественных приемных Роспотребнадзора и его ТО, а также на официальном сайте Роспотребнадзора (п. 3.2 Инструкции, утв. Приказом Роспотребнадзора от 20.01.2014 N 28).

Шаг 3. Выберите способ обращения в Роспотребнадзор

Обращение (жалобу) можно подать в ТО Роспотребнадзора, в частности, следующими способами (п. 1 ст. 4, ч. 1 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; ст. 42.3 Закона N 2300-1; п. п. 2.1, 5.2 Инструкции):

- 1) лично;
- 2) по почте;
- 3) в электронной форме через сайт Роспотребнадзора или по электронной почте ТО Роспотребнадзора вашего субъекта РФ;
- 4) по факсу;
- 5) через МФЦ, если между Роспотребнадзором и МФЦ заключено соглашение о взаимодействии.

Почтовый адрес, адрес электронной почты, номер факса для обращений граждан указываются, как правило, на сайте ТО Роспотребнадзора.

Шаг 4. Составьте обращение (жалобу) в ТО Роспотребнадзора

В обращении (жалобе) укажите (ч. 1, 3 ст. 7, ч. 4 ст. 10 Закона N 59-ФЗ):

- 1) наименование государственного органа, в который направляется обращение (ТО Роспотребнадзора), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 3) адрес электронной почты (если обращение направляется в форме электронного документа);
- 4) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 5) суть обращения;
- 6) дату и поставьте личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов вы вправе приложить к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии. При обращении в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме (ч. 2, 3 ст. 7 Закона N 59-ФЗ).

При личном обращении в ТО Роспотребнадзора необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (ч. 2 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; п. 5.3 Инструкции).

Факт личного обращения не лишает вас права составить письменное обращение в момент приема должностным лицом (ч. 4 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; п. 5.4 Инструкции).

Шаг 5. Проверьте обращение на наличие фактов, на основании которых оно может остаться без ответа или нерассмотренным

ТО Роспотребнадзора оставит ваше обращение (жалобу) без ответа или откажет в его рассмотрении, в частности, в следующих случаях (ч. 1 - 6 ст. 11 Закона N 59-ФЗ; п. п. 4.20.1, 4.20.3, 4.20.4 Инструкции; п. п. 148, 156 Регламента N 11):

1) в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ на обращение не дается. Так же поступают, если в интернет-обращении гражданин указал недействительные сведения о себе и (или) адреса для ответа;

2) в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае ваше обращение возвращается вам в течение семи дней со дня его регистрации в ТО Роспотребнадзора с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. На такое обращение, в частности, вам могут не ответить, но уведомить вас о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в компетентный орган или должностному лицу. Об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения ТО Роспотребнадзора должен вам сообщить, если ваша фамилия и почтовый адрес доступны для прочтения;

5) текст обращения не позволяет определить суть проблемы. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем вам сообщат в течение семи дней со дня регистрации обращения;

6) в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае может быть принято решение о безосновательности вашего обращения и прекращении переписки с вами;

7) обращение содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте компетентного органа. В течение семи дней со дня регистрации такого обращения вам сообщат электронный адрес вышеуказанного сайта;

8) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. ТО Роспотребнадзора сообщит вам о невозможности дать ответ по существу поставленного вами вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9) Если вопросы в обращении не входят в компетенцию Роспотребнадзора, обращение направляется в 7-дневный срок с даты его регистрации в соответствующие орган (органы) власти или должностному лицу (должностным лицам), в компетенцию которых входит решение данных вопросов (за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению). При этом заявитель, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения (п. 4.4 Инструкции; п. 149 Регламента N 11).

Шаг 6. Получите ответ ТО Роспотребнадзора

Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) - 30 дней со дня их регистрации в ТО Роспотребнадзора. В исключительных случаях, а также в

случае направления межведомственного запроса по обращению срок может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем заявителя уведомляют (ч. 1, 2 ст. 12 Закона N 59-ФЗ; п. п. 4.14, 4.15 Инструкции).

Ответ на обращение (жалобу) вам должны представить, в частности (ч. 3 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; п. 4.16 Инструкции; п. п. 155, 157 Регламента N 11):

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если обращение было представлено в письменной форме, или по информационно-телекоммуникационным сетям;
- устно (с вашего согласия), если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

Кроме того, если ваше обращение затрагивает интересы неопределенного круга лиц, ответ на него может быть размещен на официальном сайте компетентного органа (ч. 4 ст. 10 Закона N 59-ФЗ).

Если ответ по существу вашего обращения не мог быть дан (например, в связи с нечитаемостью обращения), после устранения причин этого вы вправе вновь направить обращение (жалобу) в ТО Роспотребнадзора (ч. 7 ст. 11 Закона N 59-ФЗ; п. 4.21 Инструкции).

В какой суд и в какой срок обращаться за защитой прав потребителей?
// Азбука права : электронный журнал. – 2022.

В КАКОЙ СУД И В КАКОЙ СРОК ОБРАЩАТЬСЯ ЗА ЗАЩИТОЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

За защитой прав потребитель вправе обратиться в суд, как правило, по месту своего жительства (пребывания), по адресу (месту жительства) ответчика, по месту заключения или исполнения договора.

Иск подается мировому судье либо в районный суд в зависимости от предмета и размера требований. В общем случае обратиться можно в течение трех лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав и о том, кто является надлежащим ответчиком.

Подсудность дел о защите прав потребителей

За защитой своих прав потребители вправе обратиться в суд ([п. 1 ст. 17 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#)).

Дела о защите прав потребителей рассматриваются судом общей юрисдикции в порядке искового судопроизводства. В суд необходимо представить исковое заявление, соответствующее установленным требованиям ([п. 1 ч. 1 ст. 22, ч. 1, 2, 4 ст. 131 ГПК РФ; п. 15 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17](#)).

По общему правилу иски по делам о защите прав потребителей, в том числе связанные с расторжением договора купли-продажи между потребителем и продавцом, могут быть предъявлены по выбору потребителя в суд ([ст. 28, ч. 2, 7, 10 ст. 29 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона N 2300-1; п. 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17](#)):

- 1) по месту жительства или пребывания потребителя;
- 2) по адресу ответчика - организации или ее филиала (представительства) либо по месту жительства ответчика - индивидуального предпринимателя;
- 3) по месту заключения или исполнения договора (продажи товара, выполнения работы, оказания услуги).

Иск по делу о защите прав потребителей может быть подан в соответствии с договорной подсудностью, если между сторонами достигнуто соглашение об изменении подсудности. Стороны вправе изменить территориальную подсудность до принятия судом дела к производству. Если потребителем заявлено требование об оспаривании условия о договорной подсудности спора, выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу ([ст. 32 ГПК РФ; п. 26 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; Апелляционные определения Московского городского суда от 06.10.2021 по делу N 33-40812/2021, от 18.02.2021 по делу N 33-6734/2021](#)).

Иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, подаются только по адресу ответчика ([ч. 4 ст. 30 ГПК РФ](#)).

Исковые заявления по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, при цене иска не более 100 тыс. руб. подаются мировому судье, а свыше указанной суммы - в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ).

Требования потребителя о защите неимущественных прав, требования имущественного характера, не подлежащие оценке, а также требования о компенсации морального вреда подаются в районный суд (п. 24 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Если же требование о компенсации морального вреда производно от имущественного требования, то подсудность следует определять в зависимости от цены иска по имущественному требованию, независимо от размера требуемой компенсации морального вреда (пп. "б" п. 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2013 N 20; Апелляционное определение Московского городского суда от 26.03.2021 N 33-12459/2021).

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

Обязательность досудебного разрешения спора

По общему правилу обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования спора по искам о защите прав потребителей не требуется, в том числе если такая обязанность установлена договором с потребителем. Однако в некоторых случаях для обращения в суд необходимо соблюсти порядок досудебного урегулирования возникшего спора (например, спора по недостаткам туристского продукта, по качеству услуг связи). В таких случаях подать исковое заявление можно только после отказа продавца (изготовителя, исполнителя) добровольно удовлетворить требования потребителя или при отсутствии ответа на претензию потребителя (ч. 4 ст. 3 ГПК РФ; ч. 8 ст. 10 Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ; ч. 4, 9 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; п. п. 3, 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18).

Однако в том случае, когда досудебное урегулирование возникшего спора необязательно, направление претензии продавцу (изготовителю) товара или исполнителю работы (услуги) до подачи иска может позволить разрешить спор без судебного разбирательства или облегчить в дальнейшем доказывание вашей позиции в суде.

Кроме того, при удовлетворении судом ваших требований, которые не были выполнены продавцом (изготовителем, исполнителем) добровольно, суд взыскивает с ответчика в вашу пользу штраф в размере 50% присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Срок предъявления искового заявления в суд

По общему правилу срок исковой давности по требованиям в отношении недостатков товара или выполненной работы (оказанной услуги) составляет три года со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права (п. 1 ст. 196, ст. 208 ГК РФ; Определения Московского городского суда от 04.09.2014 по делу N 33-34057, от 12.01.2012 по делу N 33-362).

Однако, например, для требований, вытекающих из перевозки груза, срок исковой давности устанавливается в один год с момента, определяемого в соответствии с транспортными уставами и кодексами (п. 3 ст. 797 ГК РФ).

Также один год составляет срок исковой давности для требований, предъявляемых в связи с ненадлежащим качеством работы, выполненной по договору подряда, не связанного со строительством зданий и сооружений (п. 1 ст. 725 ГК РФ).

Два года составляет срок исковой давности по требованиям, вытекающим из договора имущественного страхования, за исключением договора страхования риска ответственности по обязательствам, возникающим вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц (п. 1 ст. 966 ГК РФ; п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 20).

Суд может принять решение об отказе в иске по причине истечения срока исковой давности, только если сторона спора сделает заявление о пропуске указанного срока (п. п. 1, 2 ст. 199 ГК РФ).

Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей? // Азбука права : электронный журнал. – 2022.

КАК СОСТАВИТЬ И ПОДАТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

Необходимость подать исковое заявление о защите прав потребителя возникает в случае, когда нарушены права гражданина при заказе, приобретении или использовании им товаров (работ, услуг) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и нарушенные права не восстановлены во внесудебном порядке ([абз. 3 преамбулы, п. 1 ст. 17 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#)).

По общему правилу соблюдение досудебного порядка урегулирования данной категории споров необязательно. Исключения установлены для отдельных случаев. Однако целесообразно до обращения в суд направить продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному предпринимателю, импортеру) претензию об устранении нарушений прав потребителя, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в удовлетворении законной претензии ([п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. п. 3, 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18](#)).

Для обращения в суд с иском о защите прав потребителей рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Составьте исковое заявление

В [исковом заявлении](#) необходимо указать ([ч. 2 ст. 131 ГПК РФ](#)):

1. Наименование суда, в который подается иск.

2. Сведения об истце: ваши фамилия, имя, отчество (при наличии), дату и место рождения, место жительства или пребывания и один из идентификаторов (СНИЛС, ИНН, серия и номер документа, удостоверяющего личность, водительского удостоверения или свидетельства о регистрации транспортного средства). Если заявление подается представителем, то также указываются установленные сведения о нем - фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес для направления судебных повесток и иных судебных извещений, один из идентификаторов.

3. Сведения об ответчике:

- в отношении гражданина - фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, а также (если известны) дата и место его рождения, место работы и один из идентификаторов;

- в отношении организации - наименование и адрес, а также (если известны) ИНН и ОГРН.

По желанию можно указать телефон, факс и адрес электронной почты ответчика.

По общему правилу требование о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товара, истец вправе предъявить по своему выбору

продавцу или изготовителю товара, а требование о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков работы или услуги, - исполнителю ([абз. 4 преамбулы](#), [абз. 4](#), [5 п. 3 ст. 14](#) Закона N 2300-1).

4. Информацию о том, в чем заключается нарушение ваших прав, а также об обстоятельствах, на которых вы основываете свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

5. Ваши требования к ответчику.

Как следует из практики по спорам о защите прав потребителей, истцы часто заявляют следующие требования ([ст. 15](#), [п. 1 ст. 18](#), [п. 1 ст. 23](#), [п. п. 1, 5 ст. 28](#), [п. 6 ст. 29](#) Закона N 2300-1):

- о взыскании уплаченной суммы за товар (например, при обнаружении недостатков товара);
- об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- об устранении недостатков товара (работы, услуги);
- о возмещении убытков (например, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества или предоставления недостоверной информации о товаре; понесенных в связи с нарушением срока выполнения работы (оказания услуги), недостатками выполненной работы (услуги));
- о взыскании неустойки (например, при нарушении сроков устранения недостатков товара, замены товара ненадлежащего качества, выполнения работы (оказания услуги));
- о компенсации морального вреда, в том числе при нарушении имущественных прав истца.

6. Цену иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.

В цену иска входят, в зависимости от заявленных требований, в частности: денежные средства, уплаченные за товар (услуги, работы); неустойка.

Однако в цену иска не подлежат включению: штраф за отказ в добровольном удовлетворении требований потребителя, компенсация морального вреда, например, когда данное требование является производным от имущественного требования, а также судебные расходы ([п. 6 ст. 13](#), [ст. 15](#) Закона N 2300-1; [ст. 91](#) ГПК РФ; Апелляционные определения Московского городского суда от 14.02.2020 по делу [N 33-6458/2020](#), от 02.03.2016 по делу [N 33-7823/2016](#)).

7. Сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора.

Досудебная подача претензии об устранении нарушений прав потребителя обязательна по спорам, связанным, в частности ([ч. 7 ст. 10](#) Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ; [п. 4 ст. 55](#) Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; [п. 33](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18):

- с предоставлением некачественного туристского продукта туроператором;
- неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

Договорное условие о соблюдении досудебного порядка урегулирования потребительского спора, если такой порядок не установлен законом, является

ничтожным (п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

Несоблюдение правила об обязательном досудебном порядке урегулирования спора является основанием для возвращения искового заявления или оставления иска без рассмотрения (ч. 4 ст. 3, п. 1 ч. 1 ст. 135, ст. 222 ГПК РФ; п. 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; п. п. 21, 22, 27 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18).

В любом случае, если нарушитель не удовлетворил ваши законные претензии, предъявленные до обращения в суд, с него взыскивается штраф в размере 50% от присужденной судом суммы. Причем вам не обязательно заявлять требование о взыскании данного штрафа в исковом заявлении (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; п. 15 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).

8. Сведения о предпринятых действиях, направленных на примирение, если такие действия предпринимались.

9. Перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.

При наличии в деле третьих лиц рекомендуем также указать сведения о них в исковом заявлении (ст. ст. 34, 42, 43 ГПК РФ).

Перед подачей исковое заявление необходимо подписать. Вместо вас поставить подпись может ваш представитель, если полномочия на подписание заявления и подачу его в суд указаны в доверенности, которую в таком случае нужно приложить к исковому заявлению (ч. 4 ст. 131 ГПК РФ).

Шаг 2. Подготовьте необходимые документы

К исковому заявлению необходимо приложить следующие документы (ст. 132 ГПК РФ):

1) доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя (при наличии представителя);

2) документы, подтверждающие обстоятельства, на которых вы основываете свое требование (при наличии). Такими документами могут являться:

- договор купли-продажи товара и документ, подтверждающий его оплату (в частности, кассовый чек, квитанция к приходно-кассовому ордеру, выписка по банковскому счету и др.);

- договор подряда или оказания услуг (в том числе заказ-наряд);

- документ о результатах экспертизы качества товара (результата работы);

- отчет об оценке стоимости устранения недостатков товара (результата работы);

- документы, подтверждающие устранение недостатков результата работы за счет потребителя, и др.

Представлять документы, подтверждающие причинение вам нравственных и физических страданий, необязательно, но следует учитывать, что при наличии доказательств причинения вам страданий суду легче будет установить и оценить значимые обстоятельства дела (п. 8 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10; п. 28 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ

04.12.2013);

3) копию досудебной претензии и доказательства направления ее ответчику, ответ на вашу претензию (при наличии).

Непредставление с иском таких документов при наличии в иске указания на соблюдение досудебного порядка урегулирования спора является основанием для оставления искового заявления без движения ([ч. 1 ст. 136 ГПК РФ](#); [п. 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 18](#));

4) расчет взыскиваемой суммы, подписанный истцом (его представителем), с копиями для других лиц, участвующих в деле;

5) документ, подтверждающий уплату госпошлины или право на получение льготы по ее уплате, либо ходатайство о предоставлении отсрочки, рассрочки, об уменьшении размера госпошлины или об освобождении от ее уплаты;

6) уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у данных лиц отсутствуют;

7) документы, подтверждающие совершение действий, направленных на примирение, если такие действия предпринимались и соответствующие документы имеются.

Истцы-граждане по искам, связанным с нарушением их прав потребителей, освобождаются от уплаты госпошлины, если сумма иска не превышает 1 млн руб. При цене иска более 1 млн руб. госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. ([п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1](#); [пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ](#)).

Шаг 3. Подайте исковое заявление в суд и дождитесь решения суда

По общему правилу иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд ([п. 2 ст. 17 Закона N 2300-1](#); [ст. 28, ч. 2, 7, 10 ст. 29, ч. 4 ст. 30 ГПК РФ](#); [п. 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17](#)):

- по адресу организации-ответчика (ее филиала или представительства, если иск вытекает из их деятельности) или по месту жительства индивидуального предпринимателя - ответчика;

- по месту жительства или пребывания истца;

- по месту заключения или исполнения договора. При этом иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, подаются по адресу ответчика.

Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности ([ст. 32 ГПК РФ](#); [п. 26 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17](#)).

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд ([п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ](#)).

Иски о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе

в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду ([п. 24 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17](#)).

Вместе с тем суды, как правило, при рассмотрении дел о защите прав потребителей исходят из того, что если требование о компенсации морального вреда производно от имущественного требования, то подсудность определяется в зависимости от цены иска по имущественному требованию, независимо от размера требуемой компенсации морального вреда (Апелляционное [определение](#) Московского городского суда от 12.08.2016 по делу N 33-31659/2016).

При наличии технической возможности в суде исковое заявление и документы можно подать в установленном порядке в электронном виде. Особенности подачи документов через Интернет рекомендуем уточнить в суде ([ч. 1.1 ст. 3](#), [ч. 1.1 ст. 35](#), [ч. 1 ст. 131 ГПК РФ](#); [ч. 4 ст. 12](#) Закона от 23.06.2016 N 220-ФЗ; [ч. 2 ст. 7](#) Закона от 30.12.2021 N 440-ФЗ).

По общим правилам искового производства гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству. В зависимости от сложности дела срок его рассмотрения может быть продлен не более чем на месяц ([ч. 1, 6 ст. 154 ГПК РФ](#)).

Срок, на который судебное разбирательство было отложено в целях примирения сторон, не включается в установленные сроки рассмотрения дел, но учитывается при определении разумного срока судопроизводства ([ч. 4.1 ст. 154](#), [ст. 169 ГПК РФ](#)).

После вынесения решения суда дождитесь вступления его в законную силу по истечении срока на апелляционное обжалование, если оно не было обжаловано. Срок для подачи апелляционной жалобы - месяц со дня принятия решения суда в окончательной форме ([ч. 1 ст. 209](#), [ч. 2 ст. 321 ГПК РФ](#)).

Иск может рассматриваться в порядке упрощенного производства при условии его соответствия категориям дел, рассматриваемых в данном порядке. В этом случае решение вступает в законную силу по истечении 15 дней со дня его принятия, если не подана апелляционная жалоба. Апелляционная жалоба может быть подана в течение 15 дней со дня принятия решения (дня принятия его в окончательной форме) ([ст. 232.2](#), [ч. 5, 6, 8 ст. 232.4 ГПК РФ](#); [п. 6 Постановления Пленума Верховного Суда от 18.04.2017 N 10](#)).

В случае подачи апелляционной жалобы решение вступает в законную силу после рассмотрения судом жалобы, если обжалуемое решение не было отменено. Если решение суда первой инстанции было отменено или изменено и принято новое решение, оно вступает в законную силу немедленно. Если суд апелляционной инстанции признает, что дело, рассмотренное в порядке упрощенного производства, подлежало рассмотрению по общим правилам искового производства, то он отменяет решение и направляет дело в суд первой инстанции для рассмотрения по общим правилам искового производства ([ч. 1 ст. 209](#), [ч. 3 ст. 335.1 ГПК РФ](#)).

Какой срок исковой давности применяется к искам о защите прав потребителей // СПС КонсультантПлюс. – 2022.

КАКОЙ СРОК ИСКОВОЙ ДАВНОСТИ ПРИМЕНЯЕТСЯ К ИСКАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

К искам о защите прав потребителей применяются те же сроки исковой давности, что и в отношениях между коммерческими организациями. Закон о защите прав потребителей не предусматривает специальные сроки исковой давности.

Для требований потребителя о ненадлежащем качестве товара, работ (услуг) срок давности составляет:

- три года по товарам (п. 1 ст. 196 ГК РФ);
- один год по работам (услугам), за исключением требований в отношении зданий и сооружений (п. 1 ст. 725, ст. 783 ГК РФ);
- три года по работам (услугам) в отношении зданий и сооружений (п. 1 ст. 196, п. 1 ст. 725, ст. 783 ГК РФ).

Обратите внимание, что право потребителя предъявить требования в отношении недостатков товара, работ (услуг) ограничено сроками, которые указаны в ст. ст. 19 и 29 Закона о защите прав потребителей. Если вы не уложитесь в эти сроки, то, как и в случае пропуска исковой давности, вам откажут в удовлетворении требований (ст. ст. 19, 29 Закона о защите прав потребителей, п. 2 ст. 199 ГК РФ).

Но это разные сроки. И, как правило, они начинают течь в разное время. Срок предъявления требования о нарушении качества, например, товара исчисляется со дня его передачи, а срок исковой давности - обычно с момента обнаружения недостатков.

К прочим требованиям потребителя, как правило, применяется общий срок исковой давности - три года (п. 1 ст. 196 ГК РФ). Но могут применяться и специальные сроки. Например, по иску с требованиями, которые вытекают из перевозки груза, срок исковой давности составляет один год (п. 3 ст. 797 ГК РФ).

Кусков, А. С. Особенности защиты прав потребителей в пандемийный и постпандемийный периоды / А. С. Кусков // Закон. – 2021. – № 9. – С. 60-66.

ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ПАНДЕМИЙНЫЙ И ПОСТПАНДЕМИЙНЫЙ ПЕРИОДЫ

Российское законодательство о защите прав потребителей, формировавшееся в последние 30 лет, практически всеми экспертами признается одним из самых гуманных и сбалансированных в мире, уступающим в этом лишь американскому. Главная задача правового регулирования потребительских отношений видится нам в достижении оптимального баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов во всех сферах, связанных с продажей товаров, выполнением работ и оказанием услуг, что, в свою очередь, обеспечивает стабильность общественных отношений.

Вместе с тем система правового регулирования потребительских отношений многократно демонстрировала свою уязвимость в условиях воздействия негативных факторов внешней среды. В начале 2020 г. мир столкнулся с одним из таких факторов - пандемией коронавируса, которая внесла радикальные коррективы в законодательное регулирование практически всех основных сфер жизнедеятельности общества, прежде всего изменив стратегический вектор его развития на тактический, требующий учета "погоды момента", т.е. сиюминутных изменений, происходящих в правовой среде.

Пандемия также потребовала принятия оперативных, практически мгновенных мер, направленных на предупреждение распространения инфекции и минимизацию ее последствий. 11 марта 2020 г. ВОЗ признала эпидемию коронавируса пандемией, после чего почти все государства мира, включая Россию, установили ряд ограничений, предполагающих введение карантинного режима (в том числе запрет туристских поездок и массовых мероприятий, прекращение международного авиасообщения, закрытие или ограничение работы предприятий питания, культуры, досуга и т.д.).

25 марта 2020 г. на заседании президиума Координационного совета при Правительстве РФ по борьбе с распространением новой коронавирусной инфекции на территории России принято решение о временном прекращении авиасообщения, осуществляемого из российских аэропортов в аэропорты иностранных государств и в обратном направлении, за исключением полетов, обеспечивающих вывоз из-за границы российских граждан. В связи с запретом авиасообщения с зарубежными странами, а также между отдельными регионами страны туристским организациям было рекомендовано полностью прекратить реализацию туристского продукта и отдельных услуг до нормализации эпидемиологической ситуации.

На протяжении последних полутора лет в России и ее регионах многократно вводились и продолжают вводиться различные ограничительные меры,

затрагивающие среди прочего и сферу потребительских отношений. Так, к наиболее пострадавшим от пандемии отраслям на государственном уровне отнесены туристский, ресторанный и гостиничный бизнес, индустрия массовых мероприятий и шоу-бизнес, транспортная отрасль. Соответственно, наиболее активное реформирование специального законодательства осуществлялось в этих направлениях, на что мы и обратим внимание в представленной работе.

С 1 июля 2021 г. вступила в силу новая редакция [Закона](#) РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей), которая включает в себя изменения, внесенные в период пандемии:

1) ст. 2 Закона дополнена [п. 2](#), согласно которому решения межгосударственных органов, принятые на основании положений международных договоров РФ в их истолковании, противоречащем [Конституции](#) РФ, не подлежат исполнению в нашей стране. Такое противоречие может быть установлено в порядке, определенном федеральным конституционным законом;

2) ст. 3 Закона дополнена [п. 2](#), согласно которому орган государственного надзора (Роспотребнадзор) осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством РФ. Такое решение видится своевременным в свете борьбы с пандемией, когда возросла значимость просветительской работы с потребителями.

Отдельные общие вопросы защиты прав потребителей нашли отражение в так называемых коронавирусных Обзорах Верховного Суда РФ. При этом наибольший интерес для потребителей представляет первый из них, содержащий ответы на два важных вопроса:

- [вопрос N 7](#) о возможности признания эпидемиологической обстановки, ограничительных мер или режима самоизоляции обстоятельствами непреодолимой силы ([п. 3 ст. 401](#) Гражданского кодекса (ГК) РФ): признание распространения коронавируса форс-мажором не может быть универсальным для всех категорий должников, независимо от типа их деятельности, условий ее осуществления, в том числе региона, в котором действует организация, в силу чего существование таких обстоятельств должно быть установлено с учетом обстоятельств конкретного дела (включая срок исполнения обязательства, характер неисполненного обязательства, разумность и добросовестность должника).

Для освобождения от ответственности за неисполнение своих обязательств сторона должна доказать: а) наличие и продолжительность обстоятельств непреодолимой силы; б) наличие причинно-следственной связи между возникшими обстоятельствами непреодолимой силы и невозможностью либо задержкой исполнения обязательств; в) непричастность стороны к созданию обстоятельств непреодолимой силы; г) добросовестное принятие стороной разумно ожидаемых мер для предотвращения (минимизации) возможных рисков;

- [вопрос N 8](#) о возможности признания эпидемиологической обстановки, ограничительных мер или режима самоизоляции основаниями для изменения или

расторжения договора: при нарушении исполнителем сроков выполнения работы, оказания услуги потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной им цены на основании [ст. 28](#) Закона о защите прав потребителей. При отказе потребителя от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) не в связи с его нарушением исполнителем потребитель вправе на основании [ст. 32](#) того же Закона требовать возврата уплаченной им цены за вычетом фактически понесенных исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств.

Несмотря на то что в условиях пандемии сам [Закон](#) о защите прав потребителей претерпел незначительные изменения, во многих традиционно потребительских отраслях реформирование специального законодательства шло более высокими темпами и зачастую приводило к нарушениям баланса интересов сторон и иным негативным последствиям.

1. Наиболее пострадала от пандемии коронавируса туристская отрасль: в ней максимально сильно проявился конфликт интересов в системе "государство - бизнес - потребитель", что, в свою очередь, повлекло изменение и принятие следующих нормативно-правовых актов:

1) Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон о туризме) дополнен [ст. 11.8](#), установившей в качестве специального основания для расторжения договора о реализации туристского продукта случаи ограничения въезда туристов в страну (место) временного пребывания. В такой ситуации возврат туристам уплаченных за туристский продукт денежных средств должен осуществляться из фонда персональной ответственности туроператора в порядке, предусмотренном [ст. 14](#) этого Закона, и на основании соответствующего решения Правительства РФ;

2) в развитие вышеназванной новеллы принято [Распоряжение](#) Правительства РФ от 04.04.2020 N 898-р, предусматривавшее возможность возврата денежных средств из фонда персональной ответственности туроператора на основании представленного не позднее 15 апреля 2020 г. в объединение туроператоров в сфере выездного туризма уведомления о возврате; по истечении данного срока [Распоряжение](#) должно было прекратить свое действие, тем не менее срок возврата денежных средств туристам на основании [ст. 11.8](#) и [14](#) Закона о туризме продлен [Распоряжением](#) Правительства РФ от 15.04.2021 N 977-р;

3) принято [Постановление](#) Правительства РФ от 08.04.2020 N 461 "Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора", которое установило порядок и условия возврата денежных средств из фонда персональной ответственности туроператора после принятия соответствующего решения Правительством в случаях ограничения въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих об угрозах безопасности жизни и здоровью туристов в стране (месте) временного пребывания. Список стран, установивших такие ограничения, с указанием сроков их действия размещен на сайте Ростуризма. [Постановление](#) должно было прекратить свое действие в связи с

принятием [Постановления](#) Правительства РФ от 20.07.2020 N 1073 "Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Постановление N 1073).

Именно [Постановление](#) N 1073 фактически привело к нарушению баланса интересов потребителей и туристских организаций и определило основной вектор развития правоприменительной практики на ближайшие полтора года. Однако при его применении суды всех инстанций столкнулись с большим количеством проблем.

Во-первых, ключевые положения [Постановления](#) N 1073 повлекли ущемление прав потребителей, ограничив их право выбора между возвратом денежных средств и предоставлением равнозначного туристского продукта. Таким правом, к примеру, наделены европейские потребители: 13 мая 2020 г. Европейская комиссия приняла Рекомендацию N 2020/648 "О ваучерах, предлагаемых пассажирам и путешественникам в качестве альтернативы возврата стоимости отмененных поездок и транспортных услуг в связи с пандемией COVID-19", согласно которой туристы по своему усмотрению могут потребовать возместить им стоимость поездки или предоставить ваучер на услуги организатора туризма.

Во-вторых, [Постановление](#) N 1073, исходя из буквального толкования его положений, устанавливает особенности изменения и расторжения договоров, заключенных до 31 марта 2020 г., при наличии условий чрезвычайности согласно [ст. 19.4](#) Федерального закона от 01.04.2020 N 98-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций". Однако условия чрезвычайности требуют их подтверждения со стороны официальных органов, а их наличие всегда влечет применение норм о форс-мажоре, что не позволяет потребителям вести речь об уклонении туристских организаций от исполнения обязательств по договору о реализации турпродукта.

В-третьих, [Постановление](#) N 1073 существенно ограничивает круг потребителей, имеющих право на возврат денежных средств в льготном порядке. Считаем возможным включить в перечень льготных категорий потребителей, к примеру, лиц, имеющих объективные причины невозможности совершения туристской поездки в будущем (прием на государственную службу, болезнь, установление запрета на поездки в зарубежные страны и т.д.). Заметим также, что

категории льготных туристов в большинстве своем не совпадают с категориями льготных авиапассажиров.

В-четвертых, [Постановление](#) N 1073 не позволяет разграничить и, соответственно, квалифицировать основания "существенного изменения обстоятельств" ([ст. 10](#) Закона о туризме), "появления угрозы безопасности жизни или здоровью туристов" ([ст. 14](#) Закона о туризме), "форс-мажора" ([ст. 401](#) ГК РФ), что имеет принципиальное значение с точки зрения наступления правовых последствий, соответствующих этим юридическим основаниям.

В-пятых, летом 2021 г. актуализировалась проблема, связанная с исполнением положений [Постановления](#) N 1073 в части предоставления равнозначного туристского продукта, поскольку туроператоры стали достаточно вольно трактовать данное понятие, а также участились случаи массового отказа от предоставления потребителям туров по той цене, которая действовала на момент заключения договора. Как результат, в российской судебной практике появилась новая исковая конструкция - иск об обязанности предоставить равнозначный турпродукт.

Некоторую ясность здесь внесли разъяснения Верховного Суда РФ. Так, в третьем коронавирусном Обзоре выделены три вопроса ([N 7 - 9](#)), связанные с применением [Постановления](#) N 1073. Верховный Суд РФ указал, что: а) [Постановление](#) N 1073 не устанавливает особый обязательный досудебный порядок расторжения договора; б) применение льготного порядка возврата денежных средств может иметь место полностью или частично в период действия [Постановления](#) N 1073 независимо от дня наступления обстоятельства, предусматривающего такой порядок; в) право требовать расторжения договора и возврата денежных средств в течение 90 календарных дней с даты предъявления такого требования предоставлено лишь туристу, являющемуся заказчиком тура и достигшему возраста 65 лет на момент предъявления такого требования.

Особый интерес представляет позиция Верховного Суда РФ по делам об обжаловании [Постановления](#) N 1073 в порядке административного судопроизводства. В частности, высший суд отметил следующие важные обстоятельства:

1) [Постановление](#) N 1073 принято надлежащими субъектами и в полном соответствии с нормами действующего законодательства, содержит специальные нормы и положения, регламентирующие порядок расторжения договоров относительно норм [Законов о защите прав потребителей](#) и [о туризме](#), не нарушает права потребителей и не допускает неправомерного удержания оплаченных услуг и денежных средств по договору;

2) если после заключения договора принят закон, устанавливающий обязательные для сторон правила, иные, чем те, которые действовали при заключении договора, условия заключенного договора сохраняют силу, кроме случаев, когда в законе установлено, что его действие распространяется на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров ([п. 2 ст. 422](#) ГК РФ), что, однако, не отвечает на вопрос о придании (или непадании) [Постановлению](#) N 1073 обратной силы в случаях расторжения договора до вступления его в силу.

2. Серьезно пострадала от пандемии коронавируса и транспортная отрасль, что в первую очередь связано с ограничением международных сообщений по большинству наиболее востребованных направлений. В складывающихся обстоятельствах были приняты следующие Постановления Правительства РФ, определяющие особенности исполнения договоров перевозки и возврата денежных средств за перевозку:

1) от 06.07.2020 [N 991](#) "Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части" (далее - Постановление N 991);

2) от 23.06.2020 [N 910](#) "Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора перевозки пассажира внутренним водным транспортом, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата пассажиру платы за проезд и за провоз его багажа при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части";

3) от 23.06.2020 [N 909](#) "Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора морской перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата пассажиру платы за проезд и за провоз его багажа при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

В уже упомянутом нами третьем коронавирусном Обзоре особенности применения [Постановления N 991](#) разъяснены в [вопросах N 10](#) и [11](#): а) если пассажир, не относившийся на дату заключения договора воздушной перевозки к лицам, перечисленным в [абз. 2 п. 10](#) Постановления N 991, впоследствии приобретет соответствующий статус (например, будет признан инвалидом I или II группы), он получит право на возврат провозной платы до истечения трех лет с даты отправления рейса либо до даты воздушной перевозки, указанной в билете; б) реализация перевозчиком предусмотренного [ст. 107.2](#) Воздушного кодекса (ВК) РФ права отказаться от исполнения договора воздушной перевозки и возратить пассажиру провозную плату с соблюдением порядка и сроков, установленных [Постановлением N 991](#), не свидетельствует о нарушении прав пассажира, в связи с чем на перевозчика не может быть возложена ответственность в виде уплаты неустойки, компенсации морального вреда и штрафа.

Особый интерес представляет позиция Верховного Суда РФ по делам об обжаловании отдельных положений [Постановления](#) N 991. Высший суд среди прочего обратил внимание на следующие аспекты:

1) положения [Постановления](#) N 991 соответствуют воздушному законодательству, гражданскому законодательству и не нарушают прав потребителя;

2) подп. "б" п. 3 и п. 4 [Постановления](#) N 991 предусматривают возврат пассажиру провозной платы в порядке и сроки, которые установлены [Постановлением](#) N 991, носят отсылочный характер и соответствуют п. 1 и 2 ст. 107.2 ВК РФ, согласно которым высший исполнительный орган государственной власти РФ устанавливает порядок и сроки возврата пассажиру уплаченной за воздушную перевозку провозной платы при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории РФ либо на ее части;

3) федеральный законодатель делегировал Правительству РФ полномочия установить порядок и сроки возврата пассажирам провозной платы за воздушную перевозку, которые обусловлены угрозой возникновения и (или) возникновением отдельных чрезвычайных ситуаций, введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории РФ либо на ее части и реализуются Правительством РФ не произвольно, а исходя из баланса интересов пассажиров и авиаперевозчиков, т.е. продиктованы необходимостью сохранения авиационной отрасли;

4) абз. 2 п. 1 [Постановления](#) N 991, определяющий, что это [Постановление](#) применяется к договорам, подлежащим исполнению с 18 марта 2020 г. по всем внутренним воздушным перевозкам и иным международным воздушным перевозкам, заключенным до 1 мая 2020 г., соответствует положениям действующего законодательства в их системной взаимосвязи с учетом целей принятия неотложных мер, направленных на обеспечение устойчивого развития экономики и предотвращение последствий распространения новой коронавирусной инфекции.

На практике зачастую возникают коллизии в случаях применения [Постановлений](#) N 991 и 1073 в отношении услуг перевозки, являющихся составной частью туристского продукта. Встает вопрос о необходимости распределения ответственности между туроператорами и авиакомпаниями при расторжении договоров перевозки и реализации турпродукта в связи с пандемией.

Такие сложности вызваны тем, что зачастую в состав туристского продукта включены перелеты регулярными авиарейсами и многие туроператоры перекладывают бремя ответственности перед туристами на авиакомпании, мотивируя это ссылкой на п. 50 [Постановления](#) Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", ограничивающий ответственность туроператора только правоотношениями, возникающими в связи с осуществлением чартерных перевозок (на них действие [Постановления](#) N 991 не распространяется).

Так, если пассажир не захочет воспользоваться новым перелетом в течение трех лет, то авиаперевозчик обязан вернуть ему стоимость авиабилета с процентами за пользование денежными средствами в зависимости от размера ключевой ставки Банка России, действовавшей в соответствующие периоды по истечении трех лет. Мы полагаем, что это может привести к получению туристом двукратной стоимости услуг перевозки, так как возврат средств, уплаченных авиаперевозчику, производится по инициативе пассажира и на его счет, несмотря на то, что во многих случаях заказчиком перевозки выступает не пассажир, а туроператор, сформировавший турпродукт на базе такой авиаперевозки.

В случаях с регулярными рейсами возможны два варианта взаимоотношений туроператора, туриста и авиаперевозчика. Первый предусматривает получение туристом ваучера от авиаперевозчика, а остальные денежные средства (за вычетом стоимости перелета) возвращаются туроператором. Однако это ухудшает положение потребителя, так как лишает его возможности получить равнозначный туристский продукт. Второй вариант связан с распространением норм [Постановления](#) N 991 только на пассажиров, заключивших договор с перевозчиком без участия туроператора. В ситуации, когда перевозка является составляющей туристский продукт услугой, применению подлежит [Постановление](#) N 1073, т.е. все вопросы разрешаются туроператором.

3. В период пандемии значительно снизились экономические показатели работы предприятий гостиничной отрасли, что также связано с установлением ограничений на перемещения граждан, в том числе и в рамках туристских поездок. С целью выравнивания баланса интересов сторон и сохранения жизнеспособности гостиничной отрасли принято [Постановление](#) Правительства РФ от 20.07.2020 N 1078 "Об утверждении Положения об особенностях отмены либо переноса бронирования места в гостинице или ином средстве размещения в отношении оснований, порядка, сроков и условий такого переноса и (или) возврата заказчикам (потребителям) денежных сумм, уплаченных ими при бронировании, на 2020 и 2021 годы" (далее - [Постановление](#) N 1078).

По аналогии с туристской и транспортной отраслями Правительство РФ установило особенности отмены или переноса бронирования номеров в гостиницах, а также возврата уплаченных заказчиками денежных средств на 2020 - 2021 гг. Бронь номера в гостинице возможно перенести на период до 31 декабря 2021 г. при условии полной или частичной оплаты гостиничных услуг. Льготный порядок возврата денежных средств установлен по аналогии с порядком, закрепленным в [Постановлениях](#) N 991 и 1073. Следует отметить, что если гостиничные услуги предоставляются в составе туристского продукта, то применению подлежит [Постановление](#) N 1073.

Нормы [Постановления](#) N 1078 также ухудшают положение потребителя и не предоставляют ему право на альтернативный выбор (ожидание момента предоставления услуги или возврат денежных средств). Более того, в гостиничном бизнесе, как и в туристском, наблюдаются массовые нарушения прав потребителей, связанные с отказом в предоставлении услуг по тем ценам,

которые действовали на момент заключения договора. В то же время гостиничные организации отказывают потребителям и в возврате ранее уплаченных ими денежных средств, ссылаясь на [Постановление](#) N 1078.

Итак, за прошедшие полтора года проблемы защиты прав потребителей в условиях пандемии только усугубились. В частности, точечные законотворческие инициативы в наиболее пострадавших от пандемии отраслях существенно нарушили баланс интересов субъектов потребительских правоотношений: с одной стороны, отсрочили исполнение предпринимателями обязательств перед потребителями, чем повысили конфликтность рассмотренных нами отраслей, а с другой стороны, привели к ущемлению прав потребителей в части реализации ими права на выбор между возвратом денежных средств или предоставлением ранее оплаченных услуг.

Вышесказанное требует дальнейшего реформирования как общего, так и специального законодательства, прежде всего в направлении выравнивания баланса интересов сторон, активизации участия государства в поддержке наиболее пострадавших отраслей экономики, достижения единообразия правоприменительной практики.

УЩЕМЛЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: 5 ИНТЕРЕСНЫХ СЛУЧАЕВ ИЗ ПРАКТИКИ СУДОВ ЗА 2021 ГОД

Если компания включит в договор условия, которые ущемляют права потребителей, ей грозит **штраф**. Суды поддерживали привлечение к ответственности тех, кто приписывал себе право изменять цену договора, пытался ограничить свою ответственность. Об этих и других недействительных условиях расскажем в обзоре.

Условия предварительного договора

В предварительном договоре купли-продажи **указали**, что продавец может в одностороннем порядке изменить стоимость товара. Он вправе сделать это, если, например, увеличатся транспортные расходы, более чем на 10% вырастет курс валюты, более чем на 3% поднимут ключевую ставку.

К тому же к обстоятельствам непреодолимой силы **отнесли** перебои в электропитании, в работе интернета и др.

Закрепили обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, хотя для этой категории дел закон его не предусматривает.

Общество **оштрафовали** за то, что оно включило в договор условия, которые ущемляют права потребителя. В свою защиту организация **указывала**: состав нарушения применим только к основному, но не к предварительному договору. А основной договор так и **не заключили**.

Суды **подчеркнули**, что предварительный договор должен точно так же соответствовать требованиям, как и основной. Кассация **поддержала** подход.

Положение об ограничении ответственности продавца

При дистанционной торговле общество разместило на сайте договор, в котором **было указано**: если продавец не поставит товар или допустит просрочку, ответственность ограничивается лишь продлением сроков доставки.

Тем не менее закон **предусматривает** иные последствия просрочки передачи предоплаченного товара, в том числе неустойку. Договор заключался онлайн, покупатели не могли повлиять на его условия. Суды **пришли к выводу**, что общество правомерно оштрафовали за ущемление прав потребителей.

Условие о приемке товара в состоянии "как есть"

Акт приемки-передачи товара **предусматривал**, что покупатель принимает транспортное средство в состоянии "как есть", т.е. со всеми недостатками, которые уже имеются или проявятся в будущем.

Это условие лишало клиента права обратиться к продавцу с требованием

устранить недостатки, обнаруженные при эксплуатации автомобиля. Суды **отметили**, что включение такого положения в договор ведет к ущемлению прав потребителей.

Положения о возможной отмене скидки

Допсоглашение к договору купли-продажи **содержало** условия о том, что цену автомобиля определили с учетом скидки, поскольку покупатель заключил договоры с партнерами продавца (кредит, страховки и др.). Если он досрочно расторгнет эти договоры, то должен будет компенсировать продавцу данную скидку.

Суды **пришли к выводу**, что такие положения ущемляют права потребителя. Продавец не должен в одностороннем порядке увеличивать цену товара. Обществу **не помог** довод о том, что при заключении договора покупатель мог возразить против спорных условий.

Условие о невозвратности опционного платежа

Среди положений **опционного договора** было **указано**, что клиент уплачивает обществу определенную цену опциона. При прекращении договора ее не возвращают.

Однако закон **позволяет** потребителю отказаться от договора возмездного оказания услуг до фактического исполнения. В таком случае контрагенту нужно возместить лишь понесенные расходы.

Суды **отметили**: если физлицо не обращалось за оказанием услуг по опционному договору, оно может досрочно отказаться от исполнения. При этом условие о невозвратности опционного платежа применять нельзя, поскольку оно **ущемляет** права потребителя.