

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет Юридический

Кафедра Гражданское право

**Контрольная работа**

по дисциплине «Защита прав потребителей»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ варианта

Автор работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Иванов И.П.

подпись

Направление подготовки: 40.03.01 «Юриспруденция»

Группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Петров А.А.

подпись

.

Работа защищена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата оценка (зачет/не зачет) подпись

Ростов-на-Дону

20\_\_ г.

Содержание

[1. Правовые последствия продажи товара ненадлежащего качества. Ответственность продавца за просрочку выполнения требования потребителя и расчёты с ним  3](#_Toc36534230)

[2. Правовые последствия некачественного выполнения работ, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг)](#_Toc36534231) 11

[Задача № 1 1](#_Toc36534232)5

[Перечень использованных информационных ресурсов 1](#_Toc36534233)8

**1. Правовые последствия продажи товара ненадлежащего качества. Ответственность продавца за просрочку выполнения требования потребителя и расчёты с ним**

Товаром ненадлежащего качества называют товар, имеющий недостатки или существенные недостатки. При покупке товара с недостатками покупатель имеет право предъявить продавцу и/или изготовителю товара ряд требований - в том случае, если наличие этих недостатков не было оговорено продавцом.

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", права потребителя при обнаружении в товаре недостатков:

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

-потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

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

-потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

-потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

-отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.[[1]](#footnote-1)

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

-обнаружение существенного недостатка товара;

-нарушение установленных сроков устранения недостатков товара;

-невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

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

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

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

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

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

В соответствии со статьей 21 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей":

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

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

Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа. Продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара, установленным стандартами.

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

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

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

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

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

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

Гражданский Кодекс РФ (часть вторая).

Статья 475. Последствия передачи товара ненадлежащего качества

1. Если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

-соразмерного уменьшения покупной цены;

-безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;

-возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

2. В случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:

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

-потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

**2. Правовые последствия некачественного выполнения работ, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг)**

Услуги могут быть двух видов: нематериальные – т.е. совершенная деятельность, не имеет материального результата, ценность которого содержится в самих исполняемых действиях (например, услуги врача-терапевта); имеющие материальную составляющую – т.е. деятельность, в результате которой появляется какой-либо материальный результат (например, услуги врача-протезиста). Оценка полученного результата и будет считаться показателем качества, оказанной услуги. Одновременно необходимо отметить, чтобы защитить свои права как потребителя, заказчик должен руководствоваться не личными, субъективными оценками качества полученной услуги, а общепризнанными и экспертными материалами. Все свойства оказанной заказчику услуги должны быть отражены в договоре об оказании услуг, являться достоверными и быть доступными для потребителя. При наличии признаков некачественно оказанных услуг заказчик вправе отстаивать свои права[[2]](#footnote-2).

С некачественными услугами можно столкнуться практически во всех сферах жизнедеятельности человека. Здесь и медицина, и жилищно-коммунальная сфера, и индустрия красоты, и образование, и многое другое. Так в сфере услуг все чаще предлагается заключить договор, т.е. оформить свои правоотношения.

При обнаружении некачественно оказанной услуги потребителю необходимо подготовить претензию и направить ее непосредственно поставщику, с которым был заключен договор. Необходимо оформить свою претензию как документ, в котором указываются конкретные аспекты нарушенного потребительского права, признаки некачественного предоставления услуг, ваши требования к поставщику, обоснование их законности. Документ можно направлять как на указанный в договоре юридический адрес, так и непосредственно на адрес, где получена некачественная услуга. К претензии можно приложить заключения независимой экспертизы, фотографии и иные материалы, доказывающие предъявляемые требования в соответствии с п. 1 ст. 29 при обнаружении недостатков потребитель вправе по своему выбору потребовать: − безвозмездного устранения недостатков; − соответствующего уменьшения цены; − возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами; − безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Одной из причин спора о качестве оказанной услуги может служить недостаток информации со стороны исполнителя. Т.е. потребитель не был проинформирован о достоинствах и недостатках заказываемой услуги. Законодательство предусматривает необходимость исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках данной услуги, и данный факт учитывать при рассмотрении споров о ненадлежащем качестве. Что в свою очередь обязывает исполнителя информировать о ней заказчика. Законодатель предусмотрел ответственность исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге. Необходимо учитывать, что удовлетворение требований заказчика о безвозмездном устранении изъянов или о повторном оказании не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Одна из проблем правоприменения законодательства о защите прав потребителей при оказании услуг ненадлежащего качества являются сложности в доказывании того, что услуга или выполненные работы являются некачественными.

В соответствии с пунктами статей 13, 14 и 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе). То есть, потребитель услуги должен доказать, что услуга была оказана ему не качественно, то есть предоставить фотографии, видео, свидетельские показания, чеки и тому подобное.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» отмечено, что качество оказанной услуги должно соответствовать договору, а при отсутствии условий договора, она должна соответствовать предъявляемым требованиям и быть пригодной для целей, для которых обычно используется. Достоверно доказать соответствие оказанной услуги договору и требованиям, обычно предъявляемым к такого рода услугам, должен ответчик. Если предоставленные доказательства покажутся суду недостаточно убедительными, то услуга может быть признана оказанной с недостатками. Рассмотрим несколько примеров из судебной практики по спорам, связанные с качеством оказанных туристских услуг.

Решением Бугульминского городского суда Республики Татарстан от 30 октября 2018 г. потребителю было отказано в расторжении договора и во взыскании части стоимости турпродукта – компенсации услуг по проживанию и питанию в турецком отеле Ganita Village (ex.MCS Club Oasis Beash) -4\*) по причине отсутствия оснований для этого. Суд посчитал, что договор исполнен полностью, в отношении части оказанных услуг потребители претензий не имеют[[3]](#footnote-3). К питанию и проживанию были высказаны претензии (холодная еда, грязный номер. Но данные услуги также были оказаны. По мнению суда заявленные нарушения договора со стороны ответчиков нельзя признать существенными и являющимися достаточными основаниями для его расторжения. Туристы совершили путешествие по указанному в договоре маршруту. В период поездки сообщений о ненадлежащем качестве турпродукта турагенту или туроператору не направляли, требований об исправлении недостатков турпродукта не заявляли.

Иск об оказании услуги ненадлежащего качества рассматривался в мировом суде судебного участка №6 судебного района Центрального округа г. Курска[[4]](#footnote-4). Два истца приобрели в туристическом агентстве «ЭкстраТур» турпакет во Вьетнам. Они прибыли в аэропорт «Домодедово» к указанному в электронных билетах времени. Впоследствии им стало известно, что произошла задержка рейса на семь с половиной часов, в соответствии с чем был потерян день оплаченного ими отдыха. В связи с этим, истцы просили суд взыскать с ответчика материальный ущерб в связи с сокращением срока пребывания на отдыхе; неустойку в связи с задержкой рейса; компенсацию морального вреда. В итоге суд частично удовлетворил иск, обязав туроператора выплатить истцам только компенсацию морального вреда. В остальной части он считает заявленные требования необоснованными и не подлежащими удовлетворению ввиду того, что ответчиком права истцов как туристов, связанные с качеством услуги не были нарушены, услуга по туристскому продукту предоставлена в полном объеме, вины ответчика в задержке времени вылета не установлено.

Обобщив всё вышесказанное, можно сделать вывод о том, что критерии качества оказания услуги законодательстве о защите прав потребителей, отраслевом законодательстве не указаны. Это приводит к тому, что в суде очень сложно отличить некачественную услугу от непредоставления или предоставления не в полном объёме обязательной информации о потребительских свойствах услуги

**Задача**

20 ноября 2011г. Иванов узнал из газеты бесплатных объявлений о том, что в магазине Люстры идет распродажа товаров со скидкой 20%. На следующий день он посетил этот магазин и купил хрустальную люстру с шестью фарфоровыми свечами и 35 хрустальными подвесками. Работу люстры продавец продемонстрировал на образце, выставленном в магазине. Продавец, упаковывая товар предупредил Уварова о том, что на обмен люстры, в случае обнаружения недостатков, законом о защите прав потребителей дается 14 дней. Уваров 7 декабря 2011г. решил повесить люстру. Когда все работы были закончены он нажал на выключатель, но вместо шести свечек загорелось три. А при проверке подвесок выяснилось, что не хватает трех. На следующий день он поехал в магазин сдать люстру и вернуть деньги в сумме 15000 рублей, которые он оплатил за нее. Но продавец огорчил его, сказав, что тот опоздал, то есть пропустил срок для обмена и возврата товаров Уваров обратился в суд.

*Какой договор был заключен между Уваровым и продавцом? Подлежит ли требование Уварова удовлетворению?*

**Решение.** Согласно п. 1 ст. 494 ГК РФ «Предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой (пункт 2 статьи 437), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.», т.е. предложение люстры в ее рекламе в газете называется публичной офертой.

2. Иванову в подтверждение покупки достаточно было показать гарантийный талон или технический паспорт, или сослаться на свидетельские показания.

Товарный, кассовый чеки являются документами, подтверждающими факт заключения договора купли - продажи товара. На основании п 5. ст.18 Закона о защите прав потребителей « Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.»

В соответствии со статьей 493 Гражданского кодекса Российской Федерации наряду с указанными документами к документам, подтверждающим факт заключения договора, относятся также иные документы, подтверждающие оплату товара. Например, к таким документам может быть отнесена эксплуатационная документация, в которой сделана отметка об оплате. Соответственно, вместо товарного или кассового чека потребителем в подтверждение факта заключения договора могут быть представлены и другие документы, подтверждающие факт оплаты товара.

В соответствии со статьей 493 Гражданского кодекса Российской Федерации отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

В соответствии с разъяснениями "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Утверждены Приказом МАП РФ от 20 мая 1998 г. N 160 (ред. от 11.03.99) в пункте 5 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" перечень документов, которые должны быть представлены потребителем при предъявлении требований, не является исчерпывающим. В отдельных случаях законами, иными правовыми актами, в частности, правилами продажи отдельных видов товаров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, могут быть предусмотрены и другие документы, которые продавец обязан выдать потребителю при продаже товаров. В этом случае продавец (изготовитель) вправе потребовать предоставления ему всех документов, предусмотренных указанными правовыми актами. Кроме того, в зависимости от того, какие требования предъявляются потребителем, продавец (изготовитель) может потребовать, а потребитель представлять и другие документы, имеющие значение для рассмотрения требования потребителя.

3. Иванов вправе предъявить требование к магазину «Люстры» о замене люстры в течение гарантийного срока или срока годности.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом

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

Срок предъявления требований регламентируется ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» п. 1 Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. «В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором».

Таким образом, Иванов вправе предъявить требование к магазину «Люстры» о замене люстры в течение гарантийного срока или срока годности.

**Перечень использованных информационных ресурсов:**

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993: текст с изм. и доп. на 06.10.2022 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru). - 06.10.2022. - № 0001202210060013.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 11.03.2024) // Собрание законодательства РФ. - 05.12.1994. - № 32. - Ст. 128.

3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. - 1992. - № 15. - Ст. 766.

4. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 10.10.2017 № 4-КГ17-53 [Электронный ресурс] // Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «КонсультантПлюс».

5. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 20.02.2018 № 44-КГ17-34 [Электронный ресурс] // Документ опубликован не был. Доступ из справочной правовой системы «КонсультантПлюс».

6. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие; под ред. З.М. Фаткудинова. - М.: Юстицинформ, 2018. – 437 с.

7. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 166 с.

1. Величко А.С., Шамаров В.М. Защита прав потребителей: некоторые проблемы теории и практики // Вестник Екатерининского института. 2017. № 1, С.98 [↑](#footnote-ref-1)
2. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 166 с. [↑](#footnote-ref-2)
3. Решение Бугульминского городского суда Республики Татарстан № 2-1650/2018 2-1650/2018~М-1652/2018 М-1652/2018 от 30 октября 2018 г. по делу № 2-1650/2018 URL: https://sudact.ru/regular/doc [↑](#footnote-ref-3)
4. Постановление от 5 июля 2018 г. по делу № 2-256/2018 [↑](#footnote-ref-4)