

ПРИКАЗ ГКАП РФ от 20.05.98 N 160 (ред. от 11.03.99)

Зарегистрировано в Минюсте РФ 28 декабря 1998 г. N 1669

[Приказ](#)

(в ред. Приказа МАП РФ [от 11.03.99 N 71](#))

На основании и во исполнение [пункта 2](#) статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) приказываю:

1. Утвердить прилагаемые разъяснения "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях".

2. Признать утратившим силу Приказ Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства [от 15 августа 1994 г. N 90](#) "О разъяснениях МАП России "О некоторых вопросах применения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" (зарегистрирован Минюстом России 8 сентября 1994 г., регистрационный N 681).

(в ред. Приказа МАП РФ [от 11.03.99 N 71](#))

3. Контроль за выполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

*Председатель
Н.Е.ФОНАРЕВА*

*УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом
Государственного
антимонопольного комитета
Российской Федерации
от 20 мая 1998 г. N 160*

[РАЗЪЯСНЕНИЯ "О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ, СВЯЗАННЫХ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЗАКОНА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ" \(В РЕДАКЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 9 ЯНВАРЯ 1996 Г. N 2-ФЗ "О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И КОДЕКС РСФСР ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ" <*>\)"](#)

<*> Далее по тексту - [Закон](#) "О защите прав потребителей".

[I. Об отношениях, регулируемых законами и иными правовыми актами о защите прав](#)

потребителей

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем - гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли - продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) - с другой стороны.

Одним из признаков отнесения гражданина под понятие "потребитель" является приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин "прибыль" надо понимать в соответствии со [статьей 2](#) Гражданского кодекса Российской Федерации как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не является потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях).

Не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.).

Однако является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Под "потребителем" понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем является как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем.

Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете.

Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае является потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли - продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Изготовителями, продавцами, исполнителями являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно - правовой формы, а также индивидуальные предприниматели.

Согласно [статье 2](#) Гражданского кодекса Российской Федерации правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Таким образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством Российской Федерации порядке свои представительства на территории Российской Федерации и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории Российской Федерации, должны соблюдать правила гражданского законодательства Российской Федерации, в т.ч. и законодательства о защите прав потребителей.

Вместе с тем следует иметь в виду, что представительство действует от имени и по поручению представляемой иностранной фирмы ([статья 161](#) Основ гражданского законодательства Союза ССР и республик <*>, [пункт 10](#) Положения о порядке открытия и деятельности в СССР представительств иностранных фирм, банков и организаций, утвержденного Постановлением Совета Министров СССР от 30 ноября 1989 г. N 1074 "Об утверждении Положения о порядке открытия и деятельности в СССР представительств иностранных фирм, банков и организаций" <*>) и может действовать в объеме предоставленных ему иностранной фирмой полномочий.

<*> Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета СССР, 1991, N 26, ст. 733.

<*> Собрание Постановлений Правительства СССР, 1990, N 1, ст. 8.

Согласно [статье 23](#) Гражданского кодекса Российской Федерации индивидуальным предпринимателем является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом.

В соответствии со [статьями 129, 455](#) Гражданского кодекса Российской Федерации, а также Законом "О защите прав потребителей" (см. преамбулу) под товаром понимается любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли - продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т.п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли - продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

В соответствии со статьями [702](#), [730](#) Гражданского кодекса Российской Федерации, а также [Законом](#) "О защите прав потребителей" (см. преамбулу) под работами понимается деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

С учетом положений [статьи 779](#) Гражданского кодекса Российской Федерации, а также [Закона](#) "О защите прав потребителей" (см. преамбулу) под услугами понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуги по перевозке, связи, консультационные, образовательные и т.п.).

[II. Гражданско - правовые договоры, из которых могут возникать отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей](#)

Исходя из [Закона](#) "О защите прав потребителей", в частности из определений понятий "потребитель", "продавец", "исполнитель" (см. раздел I), отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско - правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров купли - продажи, в том числе розничной купли - продажи, продажи недвижимости, энергоснабжения; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг ([пункт 2](#) статьи 676 Гражданского кодекса Российской Федерации); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); проката; перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя - гражданина, в том числе предоставление кредитов для личных (бытовых) нужд граждан, услуги по договору банковского вклада, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; договоров возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных) и других договоров, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Исходя из смысла [статьи 39](#) Закона "О защите прав потребителей" в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие главы III Закона "О защите прав потребителей", регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные не [главой III](#) Закона "О защите прав потребителей", а Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности, относятся договор банковского вклада, договор страхования.

Договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, в соответствии с [пунктом 2](#) статьи 834 Гражданского кодекса Российской Федерации признается публичным договором. Это возмездный договор, содержание которого - оказание банком услуги вкладчику. Следовательно, отношения, вытекающие из договора банковского вклада с участием гражданина, регулируются [Законом](#) "О защите прав потребителей".

Вместе с тем отношения банка и его клиентов (вкладчиков) по внесению ими в банк денежных сумм (вкладов), их возврату и выплате процентов по ним, а также правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по данному договору регулируются [главой 44](#) "Банковский вклад" Гражданского кодекса Российской Федерации, а также специальным законодательством. С учетом изложенного и положений [статьи 39](#) Закона "О защите прав потребителей" к отношениям, вытекающим из договора банковского вклада с участием гражданина, должны применяться общие правила Закона "О защите прав потребителей" о праве граждан на предоставление информации, о возмещении морального вреда, об альтернативной подсудности и освобождении от уплаты государственной пошлины. Правовые последствия нарушений условий таких договоров определяются Гражданским кодексом Российской Федерации и специальным банковским законодательством.

По договорам страхования страховая организация осуществляет деятельность по обеспечению выплаты страхового возмещения при наступлении страхового случая. Если страховой случай не наступит, то договор страхования по истечении установленного в нем срока страхования будет также считаться исполненным надлежащим образом несмотря на то, что страховое возмещение не выплачивалось. Предметом данного договора является осуществление страховой деятельности страховщиком, и, соответственно, по своему характеру договор страхования является договором на оказание услуг. Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются [главой 48](#) "Страхование" Гражданского кодекса Российской Федерации, а также специальным законодательством о страховании. С учетом изложенного и положений [статьи 39](#) названного Закона Закон "О защите прав потребителей" применяется к отношениям, вытекающим из указанных договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются Гражданским кодексом Российской Федерации и специальным законодательством о страховании.

Так как, исходя из [Закона](#) "О защите прав потребителей" (см. преамбулу), законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения, возникающие из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско - правовых договоров, данным законодательством не регулируются, например, отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение ([статья 924](#) Гражданского кодекса Российской Федерации).

Не регулируются также законодательством о защите прав потребителей отношения, вытекающие из гражданско - правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг.

К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения

займодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Предметом договора государственного займа являются деньги, которые одна сторона (займодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со [статьей 817](#) Гражданского кодекса Российской Федерации по договору государственного займа заемщиком выступает Российская Федерация, субъект Российской Федерации. Приобретая государственные облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице соответствующих органов) заем в виде денежных средств. Таким образом, гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании [Закона](#) "О защите прав потребителей".

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско - правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно - строительными, дачно - строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ДСК предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно - властные или административно - распорядительные полномочия, в частности:

- отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия.

В соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме;

- отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий.

В соответствии со [статьей 1](#) Основ законодательства Российской Федерации о нотариате <*> нотариат в Российской Федерации обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренными законодательными актами нотариальных действий от имени Российской Федерации. Указанная деятельность не является услугой в гражданско - правовом смысле. Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно - властного характера (консультации, печатные работы и др.).

<*> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 10, ст. 357.

- отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно - распорядительных полномочий (оформление паспортно - визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.).

[III. Законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей](#)

В соответствии со [статьей 1](#) Закона "О защите прав потребителей" отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом "О защите прав потребителей", а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации.

[Статья 9](#) Федерального закона от 26 января 1996 г. N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" <*> устанавливает общее для всех видов гражданско - правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации, а также правами, предоставленными потребителю [Законом](#) "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 1996 г., N 5, ст. 411.

[Закон](#) "О защите прав потребителей" применяется к отдельным видам гражданско - правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу Российской Федерации ([статья 4](#) Федерального закона "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации").

[Закон](#) "О защите прав потребителей" применяется независимо от того, есть на него или нет ссылка в Гражданском [кодексе](#) Российской Федерации в случаях, если Закон "О защите прав потребителей":

- возможность их установления законами и иными правовыми актами (например, пункт 1 [статьи 394](#) Гражданского кодекса Российской Федерации).

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско - правовых отношений помимо норм Гражданского [кодекса](#) Российской Федерации регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, [Закон](#) "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей Гражданскому кодексу Российской Федерации и специальному закону.

При рассмотрении требований потребителей, вытекающих из договоров розничной купли - продажи и бытового подряда, необходимо иметь в виду, что, исходя из [пункта 3](#) статьи 492 и [пункта 3](#) статьи 730 Гражданского кодекса Российской Федерации, к отношениям по указанным договорам применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации об этих видах договоров (статьи [492 - 505](#) и [730 - 739](#) Гражданского кодекса Российской Федерации), общие положения Гражданского кодекса Российской Федерации о договорах купли - продажи и подряда, если иное не предусмотрено параграфом 2 [главы 30](#) и параграфом 2 [главы 37](#) Гражданского кодекса Российской Федерации ([пункт 5](#) статьи 454, [пункт 2](#) статьи 702 Гражданского кодекса Российской Федерации), а также положения [Закона](#) "О защите прав потребителей" в части, не урегулированной Гражданским кодексом Российской Федерации.

В соответствии с [пунктом 4](#) статьи 3 Гражданского кодекса Российской Федерации на основании и во исполнение Гражданского кодекса Российской Федерации, иных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в т.ч. и нормы о защите прав потребителей ([пункт 1](#) статьи 1, пункты [2](#) и [4](#) статьи 5, [пункт 4](#) статьи 7, пункты [1](#) и [2](#) статьи 10, [пункт 1](#) статьи 18, статьи [26](#), [38](#) Закона "О защите прав потребителей").

В частности, в соответствии со статьями [26](#), [38](#) Закона "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации вправе утверждать правила отдельных видов договоров купли - продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг).

Законом "О защите прав потребителей" ([статья 1](#)) не предусмотрено регулирование отношений в области защиты прав потребителей нормативными актами федеральных органов исполнительной власти.

[IV. О понятии "существенный недостаток товара \(работы, услуги\)"](#)

В [Заоне](#) "О защите прав потребителей" (см. преамбулу) даны признаки отнесения недостатков к существенным. К существенным относятся недостатки товара (работы, услуги), которые делают невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением либо которые не могут быть устранены, либо которые проявляются вновь после устранения, либо для устранения которых требуются большие затраты, либо вследствие которых потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

В [пункте 2](#) статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации также определены признаки отнесения недостатков, выявленных в товаре, к существенным, которые аналогичны установленным в [Заоне](#) "О защите прав потребителей". Вместе с тем в [Заоне](#) "О защите прав потребителей" содержатся дополнительные признаки, что не противоречит Гражданскому кодексу Российской Федерации, т.к. перечень, приведенный в Гражданском кодексе Российской Федерации, не является исчерпывающим (предусматривает и наличие других подобных недостатков). В частности, к "существенным" согласно [Заону](#) "О защите прав потребителей" может быть отнесен недостаток, который делает "невозможным или недопустимым использование товара в

соответствии с его целевым назначением". Одним из вариантов "невозможности и недопустимости" является такой недостаток, который делает его использование по назначению опасным для жизни, здоровья или имущества граждан.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении спора по данному вопросу проводится экспертиза в порядке, установленном абзацем 4 [пункта 5](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей". При необходимости спор решается в судебном порядке.

[V. Обязательные требования к качеству товаров \(работ, услуг\) \(пункт 5 статьи 4 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

В соответствии с [пунктом 5](#) статьи 4 Закона "О защите прав потребителей", если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

[Закон](#) "О защите прав потребителей" (см. преамбулу) к понятию "стандарт" относит: государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Необходимо иметь в виду, что не все требования государственных стандартов являются обязательными. В соответствии с [пунктом 2](#) статьи 7 Закона Российской Федерации от 10 июня 1993 г. N 5154-1 "О стандартизации" <*> к обязательным требованиям государственных стандартов относятся требования, устанавливаемые для обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и единства маркировки.

<*> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 25, ст. 917.

При применении правила указанной статьи необходимо также учитывать, что наряду с перечисленными в преамбуле [Закона](#) "О защите прав потребителей" документами в соответствии с законодательством Российской Федерации обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг могут устанавливаться федеральными законами, иными правовыми актами (статьи [469](#), [721](#) Гражданского кодекса Российской Федерации), и именно этим требованиям в первую очередь должно соответствовать качество товаров (работ, услуг).

[VI. Сроки службы и сроки годности \(пункты 1, 2, 4, 5 статьи 5 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

В соответствии с [пунктом 1 статьи 5](#) Закона "О защите прав потребителей" срок службы - период, в течение которого изготовитель

(исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством Российской Федерации.

На товары (работы), предназначенные для длительного использования, не включенные в указанный перечень, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы.

Изготовитель (исполнитель) должен быть заинтересован в установлении сроков службы на товары (работы), не включенные в указанный перечень, поскольку если он не установит такой срок, то в соответствии с [пунктом 3](#) статьи 14, [пунктом 5](#) статьи 19 и [пунктом 4](#) статьи 29 Закона "О защите прав потребителей" за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы), и за наличие в товаре (работе) существенных недостатков, изготовитель (исполнитель) будет нести ответственность в течение десяти лет со дня передачи товара (принятия выполненной работы) потребителю, а если день передачи товара установить невозможно, с даты изготовления товара.

Срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Сроки годности устанавливаются на продукты питания, парфюмерно - косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

Перечень товаров (работ), на которые изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности, утверждается Правительством Российской Федерации.

Перечни товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности или срок службы, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации [от 16 июня 1997 г. N 720](#) "Об утверждении перечня товаров 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению" <*>, в которые работы не вошли.

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 25, ст. 2942.

В соответствии с [пунктом 5](#) статьи 5 Закона "О защите прав потребителей"

продажа товаров по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок службы или срок годности, но не установлен, запрещается.

Обязанность по установлению сроков службы на товары, вошедшие в перечень товаров 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, лежит на изготовителях, в том числе иностранных, осуществляющих свою деятельность на территории Российской Федерации и зарегистрированных в установленном законодательством Российской Федерации порядке. В соответствии со [статьей 5](#) Закона "О защите прав потребителей" указанные изготовители обязаны устанавливать сроки службы на товары, вошедшие в перечень, со дня вступления в силу данного перечня. Срок службы начинается со дня продажи. На продавце лежит обязанность по доведению до потребителя информации об установленных изготовителями сроках службы. В связи с этим продавец должен обеспечить получение такой информации от указанных выше изготовителей или от организаций, продающих ему товары таких изготовителей.

В случаях, когда иностранный изготовитель находится за пределами юрисдикции Российской Федерации и товар такого изготовителя, включенный в перечень, не сопровождается информацией о сроке службы, продавец вправе реализовывать такой товар потребителям без информации о них. Однако продавец должен иметь в виду, что в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации ([пункт 2](#) статьи 1097) и Законом "О защите прав потребителей" ([пункт 3](#) статьи 14) ответственность за вред, причиненный недостатками такого товара, наступает независимо от времени его причинения.

В отношении сроков годности действует запрет на продажу товаров без информации об указанных сроках на все товары, включая импортные. Данное требование обусловлено тем, что товар по истечении срока годности считается непригодным для использования по назначению, а начинается течь в соответствии с [пунктом 2](#) статьи 19 Закона "О защите прав потребителей" со дня изготовления. Таким образом, в момент продажи товар, на который отсутствует информация о сроках годности, уже может быть непригодным для использования по назначению.

В соответствии с [пунктом 2](#) статьи 472 Гражданского кодекса Российской Федерации товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. Если товар вошел в перечень товаров, на которые должны быть установлены сроки годности, то независимо от того, где такой товар произведен, продавец не просто должен довести имеющуюся информацию о сроке годности до потребителя, но и передать товар до окончания срока годности.

[VII. Информация об изготовителе \(продавце, исполнителе\), о товарах \(работах, услугах\) \(статьи 8 и 10 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

В соответствии с [пунктом 1 статьи 8](#) Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце),

режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя на русском языке.

Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным. Таким образом, если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации, и для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают правовые последствия, предусмотренные [статьей 12](#) Закона "О защите прав потребителей".

[Закон](#) "О защите прав потребителей" не предусматривает обязательность заверения достоверности перевода информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах) на русский язык. Продавец по своему усмотрению вправе заверить верность перевода. Согласно [статье 81](#) Основ законодательства Российской Федерации о нотариате верность перевода с одного языка на другой свидетельствует нотариус, если он владеет соответствующими языками.

В [статье 10](#) Закона "О защите прав потребителей" определен объем обязательной информации, которую изготовитель (продавец, исполнитель) обязан довести до потребителя. При этом Закон "О защите прав потребителей" не устанавливает конкретные способы, которыми указанная информация должна доводиться до потребителя, а ограничивается лишь перечислением возможных способов ее доведения.

Перечень информации о товаре (работе, услуге) и способы ее доведения могут определяться законами, а также иными правовыми актами (указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации). В частности, перечень и способы доведения информации до потребителя в отдельных случаях определяются правилами продажи отдельных видов товаров, правилами бытового и иных видов обслуживания потребителей (правилами выполнения отдельных видов работ и правилами оказания отдельных видов услуг), утверждаемыми Правительством Российской Федерации на основании статей [26](#), [38](#) Закона "О защите прав потребителей".

Требования к маркировке товара: месту ее нанесения (непосредственно на товаре, на ярлыках, этикетках, таре и т.п.), ее содержанию, устанавливаются государственными стандартами. Указанные требования государственных стандартов в силу [пункта 2](#) статьи 7 Закона Российской Федерации "О стандартизации" являются обязательными для соблюдения изготовителями товаров.

В тех случаях, когда указанными выше документами способ доведения информации до потребителя не определен, предусмотренная [статьей 10](#) Закона "О защите прав потребителей" информация должна доводиться до потребителя способами, обычно применяемыми в розничной торговле, в наглядной и доступной форме.

Согласно абзацу 9 [пункта 2](#) статьи 10 Закона "О защите прав потребителей" в отношении товаров (работ), подлежащих обязательной сертификации, продавец (исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об их сертификации. В соответствии с Законом Российской

Федерации [от 10 июня 1993 г. N 5151-1](#) "О сертификации продукции и услуг" <*> порядок проведения обязательной сертификации товаров, включая порядок выдачи сертификата соответствия, устанавливается федеральным органом по сертификации. Документом, подтверждающим проведение обязательной сертификации, в соответствии с указанным Законом является сертификат соответствия.

<*> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 26, ст. 966.

[VIII. О последствиях продажи товаров ненадлежащего качества \(статья 18 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

1. Пункт 1 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"

При решении вопросов, связанных с обнаружением недостатков в товаре, не оговоренных продавцом, следует руководствоваться [статьей 503](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 18 Закона "О защите прав потребителей". При этом [статья 18](#) Закона "О защите прав потребителей" применяется в части, не противоречащей Гражданскому кодексу Российской Федерации.

В соответствии со [статьей 503](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 1 [статьи 18](#) Закона "О защите прав потребителей" в случае продажи товара ненадлежащего качества потребитель вправе по своему выбору предъявить любое требование из предусмотренных в настоящих статьях.

Согласно пункту 1 [статьи 503](#) Гражданского кодекса Российской Федерации исключение составляют случаи, когда товар, в котором выявлен недостаток, относится к технически сложным или дорогостоящим. В этом случае покупатель вправе требовать замены такого товара только в случае обнаружения существенных недостатков. В соответствии со статьей 503 Гражданского кодекса Российской Федерации потребитель вправе потребовать расторжения договора купли - продажи (в том числе технически сложного или дорогостоящего) независимо от того, насколько существенными были нарушения требований к его качеству. Учитывая это, положение [статьи 18](#) Закона "О защите прав потребителей", предусматривающее возможность предъявления требований о расторжении договора в отношении технически сложных товаров только в случае выявления существенных недостатков, применяться не должно.

[Перечень](#) технически сложных товаров, в отношении которых требование о замене может быть предъявлено потребителем только при обнаружении в нем существенных недостатков на основании пункта 1 [статьи 18](#) Закона "О защите прав потребителей", утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков" <*>.

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 20, ст. 230.

При возникновении спора между продавцом и потребителем вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств дела.

В пункте 1 [статьи 18](#) Закона "О защите прав потребителей" установлены особенности осуществления требований потребителя в отношении проданных ему товаров ненадлежащего качества, полученных продавцом по договору комиссии, для последующей реализации потребителям. Требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом, о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) в указанном случае подлежат удовлетворению только с согласия продавца (абзац 9 пункта 1 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"). Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям не только специализированными комиссионными торговыми организациями, но также и другими продавцами при условии, что эти товары были приобретены ими по договору комиссии (статья [990](#) - [1004](#) Гражданского кодекса Российской Федерации).

2. Пункты 2, 3 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"

В соответствии с пунктами [2](#), [3](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные указанной статьей, продавцу либо изготовителю товара. Однако при этом состав требований, предъявляемых к продавцу и к изготовителю, различен. В соответствии с пунктом 2 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" к продавцу может быть предъявлено любое из требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей", а к изготовителю в соответствии с пунктом 3 указанной статьи - одно из следующих требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей":

- о безвозмездном устранении недостатков товаров или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- о замене на такой же товар аналогичной марки (модели, артикула).

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

Требования, предусмотренные [пунктом 3](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей", могут быть предъявлены к изготовителю независимо от того, был ли продан товар продавцом, уполномоченным изготовителем на продажу его товаров (продавцом, который реализовывал товар на основании договора, заключенного с изготовителем) или неуполномоченным (продавцом, не заключавшим такого договора).

В случаях, предусмотренных пунктами [2](#) и [3](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей", потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе предъявить требования не только непосредственно к продавцу (изготовителю) товара, но и к организациям, выполняющим функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним.

Под организациями, выполняющими функции продавца (изготовителя), понимаются организации, с которыми продавцом

(изготовителем) заключены договоры на выполнение определенных действий по выполнению обязательств продавца (изготовителя), предусмотренных указанной статьей. При этом в соответствии с договором организациям может быть поручено выполнение одного, нескольких или всех требований потребителя, предусмотренных указанной статьей.

3. Пункт 5 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"

На основании [пункта 5](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" 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.

Товарный, кассовый чеки являются документами, подтверждающими факт заключения договора купли - продажи товара. 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.

Необходимо также иметь в виду, что данный 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.

В соответствии с [пунктом 5](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" 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. Кроме того, согласно указанному пункту при возникновении спора о причинах, вызвавших недостатки товара, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Необходимо иметь в виду, что проверка качества товара - понятие более широкое и может включать в себя проведение экспертизы. Экспертиза товара проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительной проверкой качества товара с привлечением специалистов.

По соглашению между потребителем и продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), потребитель может не передавать товар для проверки качества (экспертизы) продавцу, а представить заключение экспертизы сторонней организации. В этом случае продавец должен возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, поскольку [пункт 5](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает проведение экспертизы за счет продавца.

При решении вопроса о том, имело ли место нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, необходимо иметь в виду, что проверка качества (экспертиза), предусмотренная [пунктом 5](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей", должна быть произведена продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), в пределах сроков, установленных статьями [20](#), [21](#), [22](#) Закона "О защите прав потребителей" для удовлетворения предъявленных требований.

4. Пункт 6 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"

Закон "О защите прав потребителей" устанавливает обязанность продавца (изготовителя) и организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), своими силами и за свой счет осуществлять доставку крупногабаритных товаров, а также товаров весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврата их потребителю ([пункт 6](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей").

Закон "О защите прав потребителей" не устанавливает предельный размер расстояния по доставке крупногабаритных товаров для ремонта, уценки, замены товара. Однако в соответствии с [пунктом 6](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в месте нахождения потребителя доставка и возврат товаров могут осуществляться потребителем.

[Закон](#) "О защите прав потребителей" возлагает на продавца (изготовителя) обязанность возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом товара, в случае, если потребитель произвел эту доставку. При доставке товаров силами потребителя потребитель определяет наиболее удобный для себя способ доставки до места ремонта (замены), а также количество человек, сопровождающих товар. Вместе с тем продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю только необходимые расходы, то есть расходы, произведенные в пределах разумного. В случае возникновения разногласий по размеру возмещения спор решается в судебном порядке.

Обязанность продавца (изготовителя) возместить потребителю расходы по доставке товара возникает только в случае продажи товара с недостатками. Если продавцом будет доказана вина потребителя в возникновении недостатков товара, то он вправе отказать потребителю в возмещении понесенных им расходов по доставке товара.

[IX. Особенности ответственности по отдельным видам договоров купли - продажи](#)

Отношения, возникающие между потребителем и продавцом при продаже недвижимого имущества (например, квартиры) для личных (бытовых) нужд, регулируются нормами Гражданского [кодекса](#) Российской Федерации и [Закона](#) "О защите прав потребителей".

Последствия ненадлежащего исполнения договора в случае передачи продавцом недвижимого имущества (квартиры и др.), не соответствующей по качеству условиям договора, установлены статьями [475](#), [557](#) Гражданского кодекса Российской Федерации.

В соответствии со статьями [557](#) и [475](#) Гражданского кодекса Российской Федерации, если при продаже недвижимого имущества недостатки не были оговорены продавцом, потребитель, которому передано недвижимое имущество ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков недвижимого имущества в разумный срок;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

В случае существенного нарушения требований к качеству недвижимого имущества потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы.

В любом случае покупатель не вправе требовать замены недвижимого имущества ([статья 557](#) Гражданского кодекса Российской Федерации).

Отношения между снабжающими организациями и абонентами - гражданами по энергоснабжению, а также на основании [статьи 548](#) Гражданского кодекса Российской Федерации отношения, связанные со снабжением тепловой энергией, газом, водой и другими товарами через присоединенную сеть, регулируются § 6 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации, если иное не установлено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства. К указанным отношениям с участием потребителей - граждан применяются также нормы [Закона](#) "О защите прав потребителей" и принятых в соответствии с ним иных правовых актов в части, не противоречащей Гражданскому кодексу Российской Федерации.

При применении положений [Закона](#) "О защите прав потребителей" в части, касающейся ответственности продавца за неисполнение и ненадлежащее исполнение обязательств по договору купли - продажи, необходимо учитывать, что Гражданским кодексом Российской Федерации установлена ограниченная ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору энергоснабжения - сторона, нарушившая обязательство, обязана возместить причиненный этим только реальный ущерб ([статья 547](#) Гражданского кодекса Российской Федерации). Кроме того, [пунктом 2](#) статьи 542 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что в случае нарушения энергоснабжающей организацией требований, предъявляемых к качеству энергии, абонент вправе отказаться от оплаты такой энергии.

[X. О сроках обнаружения недостатков в товаре \(статьи 5, 19 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

Согласно [статье 470](#) Гражданского кодекса Российской Федерации гарантийный срок может быть установлен в договоре купли - продажи. Поскольку договоры розничной купли - продажи, как правило, являются договорами присоединения ([статья 428](#) Гражданского кодекса Российской Федерации), условия которых определяются продавцом, то и гарантийный срок в этих договорах соответственно устанавливается продавцом товара. При этом, согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации, в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности.

Вместе с тем Законом "О защите прав потребителей" установлены дополнительные по сравнению с Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации права потребителей. Согласно Закону "О защите прав потребителей" потребитель вправе предъявить к продавцу требования, связанные с выявлением в товаре недостатков, в случае, когда эти недостатки обнаружены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем (пункт 1 [статьи 19](#) Закона "О защите прав потребителей").

Таким образом, если гарантийный срок на товар установлен изготовителем, то в договоре купли - продажи с учетом [пункта 7](#) статьи 5 Закона "О защите прав потребителей" продавец вправе установить гарантийный срок на товар только большей продолжительности, чем установленный изготовителем товара.

В случае, если продавец в нарушение указанного выше правила установит гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установленный изготовителем (например, изготовитель дает гарантию 6 месяцев, а продавец 30 дней), то независимо от установленного продавцом срока потребитель вправе предъявить к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, требования, предусмотренные [статьей 503](#) Гражданского кодекса Российской Федерации ([статья 18](#) Закона "О защите прав потребителей"), если недостатки в товаре выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем (в данном примере 6 месяцев).

Необходимо иметь в виду, что в соответствии с пунктом 1 [статьи 471](#) Гражданского кодекса Российской Федерации гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли - продажи.

При этом в случае выявления в товаре недостатков в течение гарантийных сроков, установленных продавцом, к продавцу или к организации, выполняющей функции продавца, потребителем могут быть предъявлены требования, предусмотренные [статьей 503](#) Гражданского кодекса Российской Федерации ([статья 18](#) Закона "О защите прав потребителей"). Порядок и сроки удовлетворения указанных требований, а также ответственность за нарушение этих сроков должны соответствовать [статьям 20 - 22](#) Закона "О защите прав потребителей".

Абзац 2 [пункта 7](#) статьи 5 Закона "О защите прав потребителей" применению не подлежит как противоречащий [статьям 470, 471, 503](#) Гражданского кодекса Российской Федерации.

К изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя, потребитель может предъявить требования, предусмотренные абзацами 2, 4 пункта 1, а также [пунктом 3](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей", если недостатки выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем.

Если гарантийный срок изготовителем не установлен, в договоре купли - продажи может быть установлен гарантийный срок любой продолжительности.

Однако в случае установления продавцом гарантийного срока меньшей продолжительности, чем шесть месяцев (двух лет - по недвижимости), с учетом правила, установленного [пунктом 5](#) статьи 477 Гражданского кодекса Российской Федерации, продавец будет нести ответственность, если недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах шести месяцев (двух лет - по недвижимости) со дня передачи товара покупателю и если покупатель докажет, что эти недостатки возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если на товар гарантийный срок не установлен ни продавцом, ни изготовителем, то, учитывая положения [пунктов 1, 2 статьи 477](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и [статьи 19](#) Закона "О защите прав потребителей", требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, при условии, что недостатки были обнаружены в разумный срок, но в пределах 6 месяцев со дня передачи товара покупателю (в отношении недвижимого имущества не позднее двух лет со дня передачи его потребителю). При определении разумности сроков рекомендуется исходить из гарантийных сроков, установленных государственными стандартами, а если они не установлены - из показателей долговечности товара, установленных нормативными документами по стандартизации. При этом необходимо учитывать, что [Законом](#) Российской Федерации "О стандартизации" гарантийные сроки не отнесены к обязательным требованиям государственных стандартов. Таким образом, гарантийные сроки, установленные в государственных стандартах, носят рекомендательный характер и не являются обязательными.

Если изготовителем гарантийный срок не установлен в соответствии с [пунктом 1 статьи 19](#) Закона "О защите прав потребителей", потребитель вправе предъявить ему (организации, выполняющей функции изготовителя) требования, предусмотренные абзацами 2, 4 пункта 1, а также [пунктом 3](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей", если недостатки обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи товара потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение не более двух лет со дня передачи, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

[XI. Замена товара ненадлежащего качества \(статья 21 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

Если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены поставки товаров вследствие непреодолимой силы, то в соответствии с [пунктом 1 статьи 416](#) Гражданского кодекса Российской Федерации обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное требование из перечисленных в [пункте 1 статьи 503](#) Гражданского кодекса Российской Федерации ([пункты 1, 3](#) статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"). Бремя доказывания невозможности замены товара

вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (изготовитель), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (изготовителе).

Если потребитель предъявляет требование о замене товара в связи с недостатком в основном товаре, замене подлежит товар в целом, т.е. совокупность составных частей, составляющих товар, а также его принадлежности.

[XII. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя \(статья 22 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

Из [статьи 18](#) Закона "О защите прав потребителей" следует, что при расторжении договора купли - продажи потребителю возмещаются убытки в полном объеме (см. [статью 15](#) Гражданского кодекса Российской Федерации), которые в связи с этим могут возникнуть у потребителя. Денежная сумма, уплаченная потребителем за товар, является одной из составляющих этих убытков. В связи с этим, если потребителем предъявлено требование о возврате денежной суммы, уплаченной за товар, оно должно быть удовлетворено в течение срока, установленного [статьей 22](#) Закона "О защите прав потребителей" для возмещения убытков, причиненных потребителю расторжением договора, т.е. в десятидневный срок с момента предъявления соответствующего требования.

В соответствии с [пунктом 3](#) статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации при расторжении договора купли - продажи покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

В случае предъявления продавцом требования о возврате товара возврату подлежит весь товар, т.е. основное изделие, комплектующие его части и принадлежности, за исключением упаковки и быстроизнашивающихся принадлежностей, которые могут быть использованы (прийти в негодность) в процессе эксплуатации. В каждой конкретной ситуации продавец может проверить, в какой комплектности и в каком комплекте первоначально продавался товар.

Согласно [пункту 3](#) статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

[XIII. Ответственность продавца \(изготовителя\) за просрочку выполнения требований потребителя \(статья 23 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

Неустойка (пеня) в размере, установленном [статьей 23](#) Закона "О защите прав потребителей", взыскивается за каждый день просрочки установленных [статьями 20, 21, 22](#) Закона "О защите прав потребителей" сроков выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, замене товара с недостатками, о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем

или третьим лицом, о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли - продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования впредь до выполнения соответствующего требования потребителя без ограничения какой-либо суммой.

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

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных статьями [20](#), [21](#), и [22](#) Закона "О защите прав потребителей" сроков, предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных [статьей 18](#) Закона "О защите прав потребителей".

В случае, если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных статьями [18](#), [20](#), [21](#), и [22](#) Закона "О защите прав потребителей", то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная пунктом 1 [статьи 23](#) Закона "О защите прав потребителей".

[XIV. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества \(статья 25 Закона "О защите прав потребителей"\)](#)

Согласно [статье 502](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и [статье 25](#) Закона "О защите прав потребителей" потребителю предоставлено право обменять в течение четырнадцати дней с момента передачи непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен. Вместе с тем статья 25 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает возможность ограничения такого права потребителя правовым актом Правительства Российской Федерации, утверждающим перечень товаров, не подлежащих обмену. В настоящее время такой перечень утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации [от 19 января 1998 г. N 55](#) "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" <*>. Перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, N 4, ст. 482.

В соответствии со [статьей 502](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и [статьей 25](#) Закона "О защите прав потребителей" требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара). Если товар не соответствует данным требованиям Закона "О защите прав потребителей", то он не подлежит обмену как товар надлежащего качества. Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон "О защите прав потребителей" не предусматривают возмещения каких-либо издержек продавцу товара в связи с реализацией покупателем данного права. В соответствии с пунктом 1 [статьи 502](#) Гражданского кодекса Российской Федерации ([пункт 2](#) статьи 25 Закона "О защите прав потребителей") при отсутствии необходимого для обмена товара надлежащего качества потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.