



КонсультантПлюс

"Комментарий к Закону Российской Федерации
"О защите прав потребителей"
(постатейный)
(Макаров Ю.Я.)
("Проспект", 2018)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 20.09.2019

КОММЕНТАРИЙ К ЗАКОНУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

(Постатейный)

Ю.Я. МАКАРОВ

Посвящаю моим горячо любимым внукам
Ванечке и Вареньке Тугаревым

7 февраля 1992 года N 2300-1

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЗАКОН

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ,
от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ,
от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ,
от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ,
от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ,
от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ,
от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ,
от 05.05.2014 N 112-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ, от 03.07.2016 N 265-ФЗ,
от 01.05.2017 N 88-ФЗ)

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Комментарий к [статье 1](#)

1. В данной [статье](#) рассматривается правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Это отношения, возникающие между гражданами (потребителями) и продавцами (изготовителями, исполнителями, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) по приобретению товаров, оказанию услуг, выполнению работ и т.д.

Основополагающим законом, в котором прописаны многие базовые нормы, регулирующие значительную часть отношений между потребителем и продавцом, был и остается Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации.

Возникшие правоотношения подразумевают и возникновение гражданских прав и обязанностей сторон из оснований (юридических фактов), различных по природе и характеру. Перечень наиболее значимых и распространенных прав и обязанностей дан в [ст. 8](#) Гражданского кодекса Российской Федерации.

Примером отношений, регулируемых Гражданским [кодексом](#), может быть случай повреждения или уничтожения товара покупателем вследствие умысла или по неосторожности. В соответствии с [п. 1 ст. 1064](#) ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Исключение из этого правила: лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине.

Часто одни и те же отношения регулируются разными законами и правовыми актами. В случае коллизии между нормами Гражданского [кодекса](#) Российской Федерации и других законов, должны применяться правила

ГК РФ, если ими не предусмотрено иное.

Вторым по значимости законом является **Закон** "О защите прав потребителей". Он применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому **кодексу** РФ (ст. 4 ФЗ "О введении в действие части второй ГК РФ". **Закон** конкретизирует и детализирует положения ГК РФ, регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ, предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда Гражданский **кодекс** Российской Федерации допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

Таким образом, **Закон** "О защите прав потребителей" регулирует отношения, которые возникают по возмездным сделкам. Например, по договору купли-продажи, договору аренды, договору подряда, договору хранения, договору банковского вклада и другим договорам, направленным на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Закон "О защите прав потребителей" не регулирует отношения, которые вытекают из безвозмездных гражданско-правовых договоров. К ним относятся отношения, возникающие в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности. А также отношения, возникающие в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Кроме того, не регулируются настоящим **Законом** отношения граждан с организациями, если эти отношения возникли в связи с членством граждан в этих организациях.

Немаловажным будет выделить еще одни отношения, которые не регулируются **Законом** "О защите прав потребителей". Это отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия.

Некоторые виды гражданско-правовых отношений регулируются специальными законами (например, договор перевозки, договор энергоснабжения). В таких случаях **Закон** "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей Гражданскому **кодексу** Российской Федерации и специальному закону.

В некоторых случаях отношения между потребителем и продавцом регулируются при помощи специальных правил, установленных продавцом (изготовителем, исполнителем). Например, правила возврата и обмена товаров. В таких ситуациях правила должны полностью соответствовать законодательству в области защиты прав потребителей и не должны ни в чем ущемлять права потребителей.

Федеральные законы независимы от **Закона** "О защите прав потребителей" принимаются самостоятельно и допускают внесение изменений в Закон.

Следующими определены иные правовые акты РФ, которые должны соответствовать всем законам, упомянутым в п. 1. В соответствии со ст. 3 ГК РФ - это указы Президента РФ и Постановления Правительства РФ. Они не входят в состав понятия "законодательство". Президент РФ вправе регулировать гражданские правоотношения в полном объеме, издавая указы по любому вопросу гражданского права (в том числе и в области защиты прав потребителей). Исключение составляют отношения, регулируемые только федеральными законами.

Правительство РФ вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права (в том числе и нормы о защите прав потребителей). В соответствии со ст. ст. 26.2, 39 Закона Правительство РФ может утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей. Все Постановления Правительства РФ принимаются на основании и во исполнение Гражданского **кодекса** Российской Федерации и иных законов, указов Президента Российской Федерации.

2. В соответствии с п. 2 данной статьи, Правительство РФ не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Содержание этого пункта имеет важное значение для продавцов, исполнителей и изготовителей, ограждая их от излишнего контроля со стороны различных федеральных ведомств. Федеральные органы исполнительной власти вправе

принимать только акты, носящие внутренний характер. Имеют силу только нормативные акты в области защиты прав потребителя, утвержденные Постановлениями Правительства Российской Федерации.

В соответствии с п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации N 17 от 28.06.2012 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, **Закон** о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Комментарий к [статье 2](#)

Гражданское законодательство предусматривает, что, если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены гражданским законодательством, применяются правила международного договора.

В соответствии с **ФЗ** "О международных договорах РФ" положение официально опубликованных международных договоров РФ, не требующих издания внутригосударственных актов для применения, действуют в РФ непосредственно.

Наиболее важными и значимыми международными нормативно-правовыми документами являются Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. N 39/248 "Руководящие **принципы** для защиты прав потребителей", Римская **конвенция** о праве, применяемом к договорам обязательства от 1980 г., **Конвенция** ООН о договорах международной купли-продажи товара от 11.04.1980, Венская **конвенция** о договорах международной купли-продажи товара от 1980 г., Варшавская **конвенция** для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок от 12.10.1929 (с изменениями и дополнениями от 28.09.1955), Федеральный **закон** "О международных договорах РФ" от 15.07.1991 N 101-ФЗ (в ред. от 2016 года).

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Комментарий к [статье 3](#)

Каждый гражданин для удовлетворения своих жизненных потребностей невольно участвует в гражданском обороте работ и услуг. Он совершает разные покупки, заключает те или иные договоры, нередко становясь жертвой недобросовестного продавца (изготовителя, исполнителя), продавших ему некачественный товар, о котором не предоставлена достоверная информация или предоставлена не точно и не полностью. Все эти нарушения ухудшают качество жизни потребителя.

Основной причиной происходящего является недостаток знаний, низкая правовая грамотность граждан. Они не знают своих прав и, соответственно, не умеют их реализовывать.

Поэтому в Закон была введена **статья** о просвещении потребителей. Просвещение потребителей является главной формой приспособления людей к новым и быстро меняющимся условиям жизни, основанной на рыночной экономике. Для того чтобы потребитель умел противостоять негативным проявлениям рынка, его необходимо постоянно и систематически обучать. Это может быть распространение информации посредством бесед, консультаций, курсов, семинаров, конференций, СМИ, все той же рекламы, а также изданием и распространением газет, журналов и другой литературы. Неплохо было бы ввести изучение **Закона** "О защите прав потребителей" в программы образовательных организаций, включив соответствующие требования в федеральные государственные образовательные стандарты. Ведь образовательные программы составляются и реализуются именно на основе требований стандартов, определенных Правительством Российской Федерации.

Большую роль в формировании потребительских знаний еще с детского возраста имеет не только школа и другие учебные заведения, но и семья. Дети, еще не осознавая этого, вступают в потребительские отношения, совершая мелкие бытовые сделки, распоряжаясь предоставленными им средствами, получая выгоду, и, соответственно, могут столкнуться с обманом, несправедливостью. Чтобы опыт складывался без негатива,

необходимы специальные знания в области не только своих прав, но и обязанностей.

Работы по просвещению потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав ведутся Правительством РФ и органами субъектов РФ, а также образовательными организациями разного уровня. Потребитель должен быть уверен в безопасности товаров, особенно продуктов питания, информирован о качестве, цене, весе товара, а также условиях кредита при приобретении тех или иных товаров.

Для масштабного просвещения потребителей необходимо участие различных организаций потребителей и заинтересованных групп, консультантов, потребителей с участием самих потребителей, средств массовой информации, проведение "горячих линий" с использованием средств электросвязи, издание специальной литературы, в том числе электронных изданий, дистанционная работа с потребителями и предпринимателями через сеть Интернет с обратной связью.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

Комментарий к [статье 4](#)

1. Продавец (исполнитель) обязан соблюдать условия договора.

2. В соответствии с [п. 2 ст. 469](#) ГК РФ при отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

3. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. Продавец либо исполнитель, независимо от организационно-правовой формы предприятия (организации), обязан передать потребителю товары (выполнить услугу), не только указанные в договоре, но чтобы они соответствовали государственному стандарту, техническому регламенту.

Требования государственных стандартов в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (в ред. от 28.11.2015 N 358) обязательны для соблюдения изготовителями товаров.

5. В случае если потребитель не может использовать приобретенный товар (услугу) для целей, указанных продавцу (исполнителю), он вправе вернуть приобретенный товар, расторгнув договор.

Из комментируемой [статьи](#) может возникнуть право потребителя на предъявление требований к продавцу (исполнителю).

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

Комментарий к [статье 5](#)

1. Срок службы товара устанавливается изготовителем (исполнителем) на товары длительного использования. Это определенный отрезок времени, в течение которого потребитель может пользоваться товаром (работой) по назначению, а изготовитель (исполнитель) будет нести ответственность за обнаруженные недостатки. [Перечень](#) товаров длительного пользования утвержден Постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 N 720.

Изготовитель (исполнитель) должен быть заинтересован в установлении сроков службы на товары (работы). Срок службы должен быть указан в договоре купли-продажи при передаче товара или в договоре подряда при передаче результата работы. Иначе при наличии в товаре (работе) существенных недостатков ответственность изготовителя (исполнителя) сохраняется в течение десяти лет. Этот срок исчисляется со дня передачи товара (принятия выполненной работы) потребителю, а если этот день установить невозможно - с даты изготовления товара.

2. В **Перечень** товаров длительного пользования включены не только сами товары, но и их комплектующие изделия. Это детали, узлы, агрегаты, которые могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде по истечении срока службы, который обязательно должен быть установлен изготовителем (потребителем). Срок службы должен содержаться в информации о товаре, предоставляемой потребителю (покупателю).

3. Срок службы устанавливается изготовителем (исполнителем) в технической документации. Он может исчисляться единицами времени (годами, месяцами, неделями, днями и часами), а также иными единицами измерения (километрами, метрами и т.д.) или единицами работы (пробегом транспортного средства, наработкой до первого отказа и т.п.) в зависимости от назначения товара.

4. Существует определенная группа товаров, на которые устанавливается не срок службы, а срок годности. Их можно использовать в определенные сроки со дня производства, так как со временем они утрачивают свои первоначальные потребительские свойства, а иногда становятся непригодными и опасными для жизни и здоровья потребителя. Это в первую очередь продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и другие товары. Все они являются товарами разового использования в течение непродолжительного периода времени.

На эти товары изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности. Он может определяться различными способами: путем указания предельного срока реализации, указания даты изготовления, срока хранения и т.п.

5. Продажа товара запрещается, если срок годности истек или если он вообще не был установлен. Если не установлен срок службы, то товар признается непригодным для использования, а если не установлен срок годности, то использование товара по назначению становится опасным.

Запрет реализации товара (работы) не означает полного изъятия товара (результата работы) из оборота. Нельзя лишь заключать в отношении этого товара (работы) договор купли-продажи или договор подряда. Такие сделки будут считаться ничтожными, противоречащими закону. Собственник вправе передавать такие товары на хранение, для утилизации, то есть распоряжаться ими по своему усмотрению.

6. В соответствии с **п. 6 данной статьи** гарантийный срок - это период, в течение которого изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя (покупателя) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе) именно в этот установленный срок. Чтобы требования потребителя были удовлетворены, они должны быть обоснованы, оснований для освобождения изготовителя (исполнителя, продавца) от ответственности быть не должно. В гарантийном сроке помимо самого срока определены условия (условие) удовлетворения определенных требований потребителя в отношении качества товара (работы). Эти требования перечислены в **ст. ст. 18 и 29** Закона.

Установление гарантийного срока не является обязательным. Изготовители (исполнители) устанавливают его в технической документации, исчисляя в единицах времени и других единицах измерения (километры пробега, часы работы и т.д.). В практике широко применяется комбинированное исчисление срока годности в тех или других единицах.

Когда гарантийный срок заканчивается, а потребитель предъявляет требование об устранении недостатков товара, имеет место дополнительное обязательство. Содержание, срок действия и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

7. Если гарантийный срок не установлен изготовителем, то согласно **п. 7 ст. 5** Закона продавец вправе самостоятельно устанавливать гарантийный срок. Гарантийный срок, устанавливаемый продавцом, является дополнительным гарантийным сроком к гарантийному сроку, установленному изготовителем. Другими словами, продавец берет на себя дополнительное обязательство, срок действия и порядок осуществления которого определяются договором между потребителем и продавцом. В случае если изготовитель не принимал никаких гарантийных обязательств, он все равно обязан удовлетворить требования потребителя.

8. Если дополнительный гарантийный срок установлен продавцом, то требования в отношении недостатков товара, обнаруженных в течение этого срока, предъявляются продавцу. Срок действия дополнительной гарантии должен исчисляться с даты окончания основного гарантийного срока. Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, на которые установлен гарантийный срок, если докажет, что они

возникли после передачи товара потребителю. Например, потребитель нарушал правила использования товара, неправильно его хранил или перевозил. Кроме него могут быть виноваты и другие лица, или это могут быть последствия действия непреодолимой силы.

Если предусмотренный договором гарантийный срок менее двух лет, а недостатки товара обнаружены потребителем после окончания гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования продавцу (изготовителю). Но при этом он должен доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по другим причинам, возникшим до передачи товара.

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Комментарий к [статье 6](#)

Комментируемая [статья](#) возлагает на изготовителя обязанности ремонта и технического обслуживания товара с хорошим качеством и безопасностью для потребителя в течение всего срока его производства (использования) либо в течение срока службы товара, но не гарантийного срока.

Изготовление запасных частей возлагается на изготовителя в течение срока производства (изготовления) товаров, которые он обязан отправить в ремонтные центры (фирмы), ремонтные мастерские, учитывая места реализации товара для удобства потребителей.

Изготовитель обязан надлежаще исполнять свои обязанности. В соответствии со [ст. 13](#) Закона изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченный организации или уполномоченный индивидуального предпринимателя, импортер) за нарушение прав потребителей несет ответственность в виде возмещения убытков, уплаты неустойки.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

Комментарий к [статье 7](#)

1. Потребитель имеет право на безопасность товара, работы или услуги при обычных условиях его использования: при хранении, транспортировке и утилизации. Он должен быть уверен, что товар (работа, услуга) безопасны для жизни и здоровья, окружающей среды, а также для имущества потребителя.

Ранее в области безопасности применялись нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы исполнительной власти. Это ГОСТы, СНиПы и другие документы. Теперь обязательные требования к товару в соответствии с нормами [ФЗ](#) "О техническом регулировании" устанавливаются техническими регламентами.

Следует обратить внимание на то, что источником причинения вреда здоровью потребителя может быть не сам товар, а неосторожные действия самого покупателя (в процессе выбора товара). Или, например, само помещение магазина, в котором кроме продажи товаров оказывают различные услуги и (или) выполняют небезопасные для покупателя работы. В таких случаях нормы [Закона](#) могут и не применяться.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить потребителю безопасность проданного товара или безопасность выполненной работы (услуги) в течение определенных сроков - срока годности или срока службы, устанавливаемых им самим в соответствии со [ст. 5](#) Закона. В случае неустановленного срока безопасность товара (работы, услуги) обеспечивается изготовителем (исполнителем) в течение 10 лет со дня передачи товара или работы потребителю. Потребитель должен иметь возможность безопасно пользоваться товаром в течение определенного срока. Дополнительно это могут быть рекомендации по эксплуатации, ремонту, а также запасные части. Причем причиненный вред компенсируется не только самому покупателю, но и другим лицам, которые пользовались этим товаром и получили определенный вред.

3. Согласно [п. 3 настоящей статьи](#) должны быть разработаны специальные правила на товар, работу или услугу. Эти правила необходимы для безопасного использования товара (работы, услуги), а также его хранения, транспортировки и утилизации. Изготовитель (исполнитель) обязан изложить эти правила в сопроводительной документации на товар, работу или услугу. Правила могут быть указаны на этикетке, маркировкой или

каким-либо другим способом.

Обязанность продавца - довести до покупателя все сведения о товаре, работе или услуге. Достоверная и полная информация у продавца может быть только в том случае, если изготовитель выработал правила и грамотно их сформулировал.

На основании [ст. 10](#) Закона продавец в любом случае обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). Обязательные требования к изложению информации о товарах (работах, услугах) указаны в [п. 2 ст. 10](#) Закона и обеспечивают их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и имущества потребителя.

4. В [Законе](#) "О техническом регулировании" соответствие товаров (работ, услуг) обязательным требованиям проводится только в случаях, установленным соответствующим техническим регламентом. Эти товары должны быть выпущены в обращение только на территории Российской Федерации. Пока технические регламенты не вступят в силу, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подтверждается установленными нормативно-правовыми актами Российской Федерации. Правительство РФ устанавливает перечень и способы доведения информации до потребителя по отдельным видам товаров (работ, услуг).

Подтвердить безопасность товара, работы или услуги можно с помощью сертификации. До вступления в силу технических регламентов утверждаются и ежегодно уточняются единый перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единый перечень продукции, подлежащей декларированию соответствия. В настоящее время действуют:

[Перечень](#) товаров, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 N 1013;

[Перечень](#) видов драгоценных металлов, драгоценных камней и продукции из них, подлежащих сертификации в Российской Федерации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 05.04.1999 N 372;

[Перечень](#) продукции, подлежащей декларированию соответствия, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 07.07.1999 N 766.

Кроме обязательной сертификации имеет место добровольная сертификация, которая проводится по инициативе заявителей (изготовителей, продавцов, исполнителей) на условиях договора с органом по сертификации. Цель данного вида сертификации - подтверждение соответствия продукции требованиям, определяемым заявителем. Это могут быть требования стандартов, технических условий, рецептур и других документов.

5. При производстве многих товаров требуются особые условия производства, то есть все инструкции и правила должны строго соблюдаться. После производства товары нужно хранить в особых условиях, при определенной температуре и влажности воздуха, указанный срок и в нужном положении в пространстве. Для некоторых товаров необходимы особые условия транспортировки. Все это должен предусмотреть производитель, что удается далеко не всегда. Обычно при производстве товар имеет одни показатели качества, а после приобретения его потребителем эти качества значительно ухудшаются. Бывает, что товар продолжают использовать даже после срока службы, а бывает, что он выходит из строя раньше и начинает приносить вред людям - их жизни, здоровью, имуществу. В таких случаях изготовитель (исполнитель, продавец) обязаны приостановить производство, запретить реализацию, устранить причины вреда, а если необходимо, изъять из оборота и отозвать товар от потребителя. Хранить такой товар нужно обособленно, в изолированном помещении с соблюдением особых условий.

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

Комментарий к [статье 8](#)

В [Законе](#) много статей, посвященных информации, которая крайне необходима потребителю и имеет для него важное значение.

Это [ст. ст. 9, 10, 11](#) Закона.

До заключения договора потребитель вправе потребовать от продавца предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе, режиме его работы и о реализуемых им товарах. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя.

Достоверность информации - это указание на полноту, точность сведений о товаре (работе, услуге), о продавце (исполнителе либо индивидуальном предпринимателе).

За ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) исполнитель, продавец несут ответственность, предусмотренную [ст. 12](#) "Закона о защите прав потребителей".

Потребитель имеет право на безопасность товара (работ, услуг) для жизни, здоровья и на то, чтобы данный товар (работа, услуга) не причинил вред его имуществу.

Комментируемая [статья](#) обязывает продавца (исполнителя, изготовителя) довести до сведения потребителя правила хранения. В соответствии со [ст. 7](#) Закона изготовитель должен указать на товаре (услуге, выполняемой работе) правила хранения, транспортировки и утилизации, а продавец обязан донести эти правила до потребителя.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Комментарий к [статье 9](#)

Комментируемая [статья](#) указывает на требования к информации как юридических лиц, так и индивидуальных предпринимателей. Независимо от организационно-правовой формы юридического лица изготовитель (исполнитель) и индивидуальный предприниматель обязан донести до потребителя полную и достоверную информацию о своей деятельности и местонахождении, а также представить потребителю документ, подтверждающий дату государственной регистрации.

Лицензирование отдельных видов деятельности регулируется [ФЗ](#) "О лицензировании отдельных видов деятельности" от 25.09.1998 N 158-ФЗ (в ред. от 29.12.2000).

В [ст. 17](#) указанного Закона указаны виды деятельности, на осуществление которых требуется получение лицензий.

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

Комментарий к [статье 10](#)

Право потребителя на информацию является одним из важных прав.

В [Законо](#) содержится много статей, посвященных информации о товаре, работе, услуге, о продавце (изготовителе, исполнителе), которая необходима потребителю.

Обязанность по информированию потребителя лежит на продавце (исполнителе, изготовителе).

Комментируемая [статья](#) предусматривает, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

[Законом](#) РФ от 01.12.1999 N 29 "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (в ред. от 31.12.2005 N 199) и [Постановлением](#) Правительства РФ от 01.12.2009 N 982 "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии" (в ред. от 02.04.2015 N 309). Продажа товара (выполнение работ, оказание услуги), в том числе и импортного товара, без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям закона не допускается. Потребитель вправе требовать у продавца (изготовителя, исполнителя работ) сертификат качества продукции. В сертификате соответствия должны быть указаны орган по сертификации, изготовитель продукции, соответствие требованиям технического

регламента или нормам безопасности, могут быть качественные или количественные характеристики, условия хранения, подпись руководителя органа по сертификации и подпись эксперта.

Маркировка товара регулируется [Правилами](#) продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (в ред. от 19.09.2015 N 994). Требования государственных стандартов в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (в ред. от 28.11.2015 N 358) обязательны для соблюдения изготовителями товаров.

На упаковках товаров (продуктов) должны быть обозначены:

- товарный знак, наименование предприятия-изготовителя и его подчиненность;
- наименование продукта;
- дата выработки;
- вес нетто;
- способ приготовления (для мелкого развеса);
- цена (для мелкого развеса);
- срок хранения.

Все товары медицинского назначения подлежат сертификации с указанием сведений о государственной регистрации - номера и даты регистрации - лекарственных средств, а на изделиях медицинского назначения должен быть указан номер и дата разрешения на их применение.

Потребитель имеет право на безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья и на то, чтобы данный товар (работа, услуга) не причинили вред его имуществу.

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

Комментарий к [статье 11](#)

Режим работы продавца и торгового предприятия предусматривает время начала и окончания работ технического, обеденного перерывов, санитарные, выходные дни либо продавец или торговые предприятия работают без выходных дней.

Исходя из организационно-правовой формы торгового предприятия режим их работ устанавливается органами исполнительной власти или органами местного самоуправления, которые должны осуществлять контроль за их работой.

Индивидуальные предприниматели режим работы определяют самостоятельно.

Важно, чтобы сведения о работе были доступны для потребителя. Они могут быть размещены на рекламе магазина, на входной двери в магазин, указаны в средствах массовой информации.

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

Комментарий к [статье 12](#)

1. При заключении договора на приобретение товара (выполнение работы или услуги) потребителю должна быть предоставлена полная и достоверная информация продавцом (исполнителем) о товаре (работе, услуге).

Под недостаточно полной информацией следует понимать отсутствие какого-либо вида информации из перечня, установленного [ст. ст. 9 и 10](#) Закона. Под недостоверной информацией понимается несоответствие

предоставленной информации фактическим данным, показателям и т.п.

Информация имеет большое значение для потребителя, так как, основываясь на ней, потребитель может сделать правильные выводы о товаре (работе, услуге), о его качестве и необходимости его приобретения. Любая информация должна быть предоставлена потребителю на момент заключения договора, а не после его заключения.

Необоснованным уклонением от заключения договора можно считать как действия потребителя, так и действия продавца. В первом случае действия потребителя правомерны, если он отказался от заключения договора вследствие непредоставления информации продавцом. Продавец или исполнитель не заинтересованы в отказе от договора, им выгодно как можно быстрее продать товар.

В п. 1 ст. 12 указано, что убытки несет потребитель. Это может быть связано с расходами для заключения договора на худших условиях с другим продавцом или исполнителем либо для заключения договора в другом месте.

Понятие "разумный срок" в этой статье относительно. Он, как правило, зависит от всех обстоятельств дела. Обычно это срок, в течение которого потребитель убедился в том, что продавец или исполнитель не предоставил ему полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге). Прошедшее время после истечения срока службы или срока годности товара нельзя считать разумным сроком. Продавец не обязан предоставлять информацию о таких сроках.

Если все-таки договор заключен, но потребителю не предоставлена информация о товаре, он может договор расторгнуть в одностороннем порядке и потребовать возмещения уплаченных денежных средств за товар. Эту формулировку можно истолковать по-разному. И расторгнуть договор, и потребовать возмещения стоимости товара потребитель может при заключенном, но еще не исполненном договоре купли-продажи. Если договор купли-продажи исполнен, то расторгнуть его нельзя, так как расторжение договора - это прекращение неисполненных обязательств сторон. Когда заключен договор подряда или возмездного оказания услуг, то указанных прав потребитель не имеет, потому что предметом этих договоров не является возмездная передача товара. При расширительном толковании нормы потребитель имеет право отказаться от исполнения договора, либо требовать компенсации уплаченных за товар денежных средств и других убытков, либо имеет право на все вместе.

Продавец имеет право требовать возврата переданного товара, если потребитель отказался от исполнения договора и потребовал вернуть уплаченную за товар сумму.

2. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие недостатки товара (работы, услуги) после его передачи потребителю вследствие непредоставления покупателю полной и достоверной информации.

Недостатки товара, работы или услуги могут возникнуть как до передачи их потребителю, так и после передачи. Например, при его конструировании, изготовлении, транспортировке, хранении в результате отсутствия, неполной или недостоверной информации обо всем. Изготовитель (продавец, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную ст. ст. 18 и 29 Закона "О защите прав потребителей".

Если недостаток возник вследствие нарушения использования товара, то потребитель доказывает факт непредоставления полной и достоверной информации о правилах использования товара. Если же недостаток возник в пределах гарантийного срока, то продавец должен доказать, что потребитель нарушил правила использования товара.

3. В результате предоставления неполной или недостоверной информации о товаре продавцом (изготовителем, исполнителем) может быть нанесен вред не только жизни, здоровью и имуществу потребителя, но и природным объектам, находящимся в собственности потребителя. Это может быть информация о правилах и способах безопасного использования, хранения и утилизации товара, о сроках службы (годности, реализации) и другие сведения.

Вред, причиненный потребителю, подлежит возмещению только в период срока службы или срока годности товара (работы, услуги). Если эти сроки не установлены или потребитель не знает о них и о том, как действовать по истечении этих сроков, после чего товар представляет опасность для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды, вред возмещается независимо от времени его причинения. Природные

объекты должны находиться в собственности на законных основаниях.

4. Если информация продавца (изготовителя, исполнителя) полная и достоверная, то потребитель может ее адекватно воспринять и правильно понять. Как правило, дееспособный потребитель вполне может проанализировать полученную информацию и следовать ей. Но **Закон** предполагает отсутствие у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Поэтому он несет убытки, причиненные недостоверной или недостаточно полной информацией.

Законодательство не разъясняет понятие "специальные познания", поэтому потребителю необходимо подкреплять доказательствами наличие у себя этих познаний для использования товара в тех или иных целях.

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

Комментарий к [статье 13](#)

Данная [статья](#) предусматривает ответственность исполнителя (изготовителя) за нарушение прав потребителей, которые понесли убытки.

Под убытками понимаются материальные либо денежные расходы, понесенные потерпевшим лицом (потребителем) в результате восстановления нарушенного права, а также неполученные доходы, полагающиеся по условиям договора.

Их ответственность предусмотрена [главой 14](#) Кодекса об административных правонарушениях, а также Уголовным [кодексом](#) РФ.

Согласно разъяснениям Пленума Верховного Суда Российской Федерации, приведенным в [Постановлении](#) от 24.10.2006 N 18 "О некоторых вопросах, возникающих у судов при применении Особенной части Кодекса РФ об административных правонарушениях", в качестве субъектов административной ответственности положения [главы 14](#) КоАП РФ предусматривают граждан, должностных и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

[Статья 14.4](#) КоАП РФ устанавливает ответственность в виде административного штрафа в отношении лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, должностных лиц и юридических лиц.

[Статья 200](#) УК РФ предусматривает наказания за обман потребителей, который выражается в реализации товара с просроченным сроком годности, в продаже некачественного товара, обвесе продуктов, обмане потребителей.

Пленум Верховного Суда [Постановлением](#) РФ от 15.11.2016 N 48 разъяснил практику применения судами законодательства, регламентирующего особенности уголовной ответственности за преступления в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности.

Требования о взыскании убытков и неустойки регулируются [статьями 12 - 14](#) Закона, а также [Постановлением](#) Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

В соответствии с [п. 46](#) Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных **Законом** о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

В соответствии со [ст. 505](#) ГК РФ в случае неисполнения продавцом обязательства по договору розничной купли-продажи возмещение убытков и неуплата неустойки не освобождают продавца от исполнения обязательства в натуре.

При нанесении потребителю реального материального ущерба у него возникает право на взыскание с продавца (исполнителя, изготовителя) компенсации в возмещение морального вреда.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Комментарий к [статье 14](#)

1. Комментируемая [статья](#) указывает, что продавец (исполнитель, изготовитель) обязан возместить потребителю расходы в размере нанесенного ущерба, причиненного по их вине жизни, его здоровью или имуществу в результате недостатков товара, работы или услуги, а также недостоверной либо недостаточной информации о товаре (услуги).

2. Данная [статья](#) предусматривает ответственность продавца (исполнителя, изготовителя) независимо от того, состоял он с потерпевшим в договорных отношениях либо нет.

При неисполнении условий договора (обязательств) продавец (исполнитель, изготовитель) несет ответственность, предусмотренную законом. При этом нужно учитывать положения [ст. 1095](#) ГК РФ, в соответствии с которой указанные правила применяются лишь в случае приобретения товара (выполнение работ, оказание услуги) в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.

Потерпевшее лицо, не состоящее в договорных отношениях с причинителем материального ущерба (продавцом или исполнителем), также вправе потребовать с него реальную сумму расходов (см. [гл. 59](#) ГК РФ).

3. Норма данной [статьи](#) конкретно указывает сроки, в течение которых продавцом (исполнителем, изготовителем) должен быть возмещен вред.

В соответствии с [п. п. 2, 4, 5 ст. 5](#) Закона и [ст. 472](#) ГК РФ исполнитель (изготовитель) обязан установить срок службы либо срок годности товара (услуги). Причиненный вред подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара, работы или услуги, если срок годности и срок службы отсутствуют и он не может быть установлен в течение 10 лет со дня производства товара (работы, услуги).

[Статья 1097](#) ГК РФ предусматривает, что независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен.

Комментируемая [статья](#) предоставляет право потерпевшему предъявить свои требования о возмещении ущерба (материального вреда к продавцу, исполнителю работ либо к изготовителю).

4. Данная норма обязывает исполнителя, изготовителя при изготовлении товаров (работы, услуги) использовать материал, оборудование, инструмент, соответствующие государственным стандартам. В противном случае при причинении вреда потребителю исполнитель (изготовитель) несет административную или уголовную ответственность (например, см. [ст. 238](#) УК РФ).

5. Продавец (исполнитель, изготовитель) освобождается от ответственности, если докажет, что вред потребителю причинен не по его вине, а в результате действий непреодолимой силы либо потребителем нарушены правила пользования или хранения товара.

Статья 15. Компенсация морального вреда

Комментарий к [статье 15](#)

Под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав.

Моральный вред включает в себя нравственные, физические страдания, причиненные действиями (бездействием), нарушающими личные нематериальные права человека либо посягающими на принадлежащие человеку и гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну и

т.п.).

Очень часто потребители обращаются в суды с исковыми требованиями о взыскании компенсации морального вреда в случае причинения им имущественного ущерба.

Статья 15 Закона предусматривает компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, причинителем вреда при наличии его вины.

Согласно **ст. 1101** ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий с учетом требований разумности и справедливости, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных убытков.

В соответствии с **п. 45** Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Поэтому при рассмотрении исковых требований о взыскании компенсации морального вреда судьям следует руководствоваться **п. 1** Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10 (новая ред. от 06.02.2007 N 6) "О некоторых вопросах применения законодательства о компенсации морального вреда", из которого усматривается, что "суду необходимо выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора".

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

Комментарий к [статье 16](#)

1. По действующему законодательству договор может быть заключен по соглашению сторон как в письменной, так и в устной форме. Договор между потребителем и продавцом (исполнителем) обычно содержит сведения о цене, качестве, условиях хранения и других характеристиках товара.

Если недобросовестные продавцы и исполнители включают в договор условия, ущемляющие права потребителя, то такой договор считается недействительным. Договор должен быть составлен строго в соответствии с правилами, установленными законами и иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Часто недействительными (или ничтожными по Гражданскому [кодексу](#) РФ) признаются договоры на коммунальные услуги, на выполнение работ (договоры подряда), на договоры добровольного страхования имущества, на кредитные договоры в банках и другие.

Ущемляя права потребителя условиями договора, продавец или исполнитель нарушает один из главных принципов договорных отношений - полное равноправие сторон.

Кроме того, если в результате исполнения договора, в котором ограничены или ущемлены права потребителя, и у него возникли убытки, продавец (исполнитель) обязан возместить их полностью.

Причины заключения договоров с сомнительными условиями могут быть разные, причем у обеих сторон. Например, использование продавцом зависимого положения потребителя и навязывание ненужной продукции или отсутствие у потребителя достаточных познаний в области защиты прав потребителей.

2. Часто продавцы (исполнители) нарушают права потребителей, предлагая или даже навязывая им приобретать дополнительные товары и услуги. Иногда такие действия могут быть условием договора и сулят выгодное приобретение товара или услуги вместе с дополнительным товаром или услугой. Причем права разных потребителей могут быть оговорены по-разному. Подобные договоры считаются недействительными. Условия таких договоров не учитываются ни при исполнении договоров, ни при разрешении споров.

Потребитель (покупатель) вправе свободно выбирать товар (работу, услугу) без любого навязывания и принуждения прямого или косвенного со стороны продавца (исполнителя). Дополнительные предметы могут быть в наборах или упаковках, которые изготовитель создал из разных предметов, взаимодополняющих друг друга. Другими словами, продавец предлагает данные изделия в том же виде, в котором их получил от изготовителя, и имеет право реализовывать эти изделия, не нарушая их комплектации.

В течение гарантийного срока потребитель имеет право предъявлять требования, связанные с недостатками товаров (работ, услуг). Если товары, работы или услуги не являются предметом договора, то гарантийные обязательства не исполняются. Либо продавец или изготовители должны доказать, что недостатки товара, работы или услуги возникли после передачи их потребителю в результате эксплуатации товара (работы, услуги), нарушения правил использования, хранения, перевозки, иных действий потребителя и третьих лиц, а также действия непреодолимой силы (ст. ст. 18 и 29 Закона).

3. Кроме дополнительных товаров, продавцом (исполнителем) могут быть навязаны дополнительные работы (услуги) за плату. Например, погрузка товара, его доставка или подъем на этаж. Без согласия потребителя продавец (исполнитель) не вправе выполнять такие работы. Все действия продавца оговорены в [Правилах](#) продажи отдельных видов товаров (Постановление Правительства от 19.01.1998 N 55).

Продавец (исполнитель) не вправе самостоятельно делать что-либо за счет потребителя, предварительно не предложив ему выполнить те или иные работы (услуги). Например, проводить предпродажную подготовку товара за счет потребителя. Потребитель может отказаться от таких работ и их оплаты. А если они уже оплачены, потребитель может потребовать возврата денежной суммы.

Если потребитель согласен на выполнение дополнительных работ, услуг за плату, то это согласие оформляется продавцом или исполнителем в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

Комментарий к [статье 16.1](#)

1. Комментируемая [статья](#) обязывает продавца обеспечить возможность проводить оплату товара (работы, услуги) с помощью национальных платежных документов, к которым относятся различные средства передачи информации об электронных средствах различных видов платежей. Это могут быть информационно-коммуникационные технологии, электронные носители. Проведение расчетов электронными денежными средствами регулируется [ФЗ](#) от 27.06.2011 (действующая ред. 2016 г.) N 161-ФЗ "О национальной платежной системе". Оплата товара (работы, услуги) может быть произведена наличными расчетами.

2. Комментируемая [статья](#) предусматривает оплату товара (работ, услуг) потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы.

3. В соответствии со [ст. 486](#) ГК РФ покупатель обязан оплатить товар непосредственно до или после передачи ему продавцом товара, если иное не предусмотрено договором купли-продажи и не вытекает из существа обязательства.

Комментируемая [статья](#) указывает, что обязательства потребителя считаются исполненными после оплаты товара наличными средствами либо путем внесения денежных средств платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, деятельность которых регулируется [ФЗ](#) N 103-ФЗ от 03.06.2009 (действующая ред. 2016 г. "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами").

В соответствии с [ч. 2 ст. 861](#) ГК РФ безналичные расчеты производятся через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета.

4. Комментируемая [статья](#) запрещает продавцу (исполнителю) указывать различные цены на товар (работу, услуги) одного вида независимо от способа их оплаты.

5. Данным [пунктом комментируемой статьи](#) установлена административная ответственность продавца (исполнителя) за неисполнение им обязанности по обеспечению возможности оплаты товара по установленным

формам платежа. Это обстоятельство является основанием для потребителя для взыскания убытков с продавца (исполнителя).

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

Комментарий к [статье 17](#)

1. В соответствии со [ст. 46](#) Конституции РФ каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. Суд является гарантом прав граждан.

2. Комментируемая [статья](#) определяет порядок защиты прав потребителя в суде.

В соответствии со [ст. 20](#) ГК РФ местом жительства признается место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает, а в соответствии со [ст. 54](#) ГК РФ место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. Споры, вытекающие из договоров перевозки грузов, предъявляются по месту нахождения транспортной организации.

Согласно [ст. 55](#) ГК РФ филиалом является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства.

В соответствии со [ст. 333.36](#) НК РФ от уплаты госпошлины освобождаются потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

За защитой своих прав потребитель вправе обратиться в правоохранительные органы, исполнительные и органы местного самоуправления, а также в органы, контролирующие работу торговых предприятий.

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

Комментарий к [статье 18](#)

1. Комментируемая [статья](#) устанавливает перечень требований потребителя, которому продан товар ненадлежащего качества, если недостатки товара не были оговорены продавцом: потребитель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков товара либо возмещения расходов на их исправление потребителем, а также потребовать замены на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены, соразмерного уменьшения покупной цены. Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, вернув товар с недостатками по требованию продавца ([п. 2 ст. 475](#) ГК РФ).

Согласно [ч. 1 ст. 19](#) Закона потребитель вправе предъявить предусмотренные [ст. 18](#) Закона требования продавцу (изготовителю, импортеру) в отношении товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока и срока годности. В случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ потребитель по своему выбору вправе назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работы третьим лицам, потребовать уменьшения цены за выполнение работ либо отказаться от исполнения договора о выполнении работ. В связи с нарушением сроков выполнения работы потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков ([ст. 28](#) Закона).

При этом нужно учитывать положения [ст. 737](#) ГК РФ, в соответствии с которой в случае обнаружения существенных недостатков результата работы заказчик вправе предъявить подрядчику требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до принятия результата работы заказчиком или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено заказчиком, если указанные недостатки обнаружены по истечении двух лет (для недвижимого имущества - пяти лет) со дня принятия результата работы заказчиком, но в пределах установленного для результата работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы заказчиком, если срок службы не установлен.

Качество товара должно соответствовать условиям договора или требованиям стандарта.

Перечень технически сложных товаров, таких как:

- 1) автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
 - 2) мотоциклы, мотороллеры;
 - 3) снегоходы, катера, яхты, лодочные моторы;
 - 4) холодильники и морозильники;
 - 5) стиральные машины автоматические;
 - 6) персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;
 - 7) тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки и мотокультиваторы,
- установлен [Постановлением](#) Правительства РФ от 13.05.1997 N 575.

При обнаружении существенных недостатков технически сложных товаров потребитель имеет право:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы;
- предъявить требования о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) соответствующим перерасчетом покупной цены.

В этом случае срок представления требований - 15 дней со дня передачи товара потребителю.

2. Требования, указанные в [п. 1 комментируемой статьи](#), могут быть предъявлены потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю исходя из условия договора.

3. Потребителем могут быть предъявлены требования о замене товара на товар этой или иной марки, этой же модели и (или) артикула. При этом продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за него сумму.

4. **Утратил силу.** - [ФЗ от 25.10.2007 N 234](#).

5. Потребителем в качестве доказательства своих требований в суд могут быть представлены кассовый либо товарный чек, договор купли-продажи, договор оказания услуг, магнитные и электронные носители, квитанции, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, техпаспорт с отметкой о дате продажи товара, расчет материального ущерба, который, по мнению истца, должен возместить ответчик, и другие документы, касающиеся правоотношения сторон. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

6. Данная норма устанавливает ответственность продавца (исполнителя) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера при обнаружении потребителем недостатков в товаре.

При этом необходимо установить наличие гарантийного срока на приобретенный товар или его отсутствие.

В случае если недостатки товара возникли из-за нарушения потребителем правил использования, хранения при транспортировке товара либо вследствие непреодолимой силы, указанные лица (продавец, исполнитель и т.п.) ответственности не подлежат.

7. Данный [пункт комментируемой статьи](#) предусматривает обязанности продавца (исполнителя) за свой счет и своими силами доставить приобретенный потребителем крупногабаритный товар и товар более 5 килограмм для ремонта, оценки, замены.

В случае если указанный товар будет доставлен для этих целей самим потребителем, продавец (исполнитель) обязан возместить ему расходы по доставке.

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

Комментарий к [статье 19](#)

1. При обнаружении недостатков товара в период действия гарантийного срока или срока годности потребитель имеет право предъявить требования продавцу, предусмотренные [ст. 18](#) Закона, путем написания претензии либо подачи искового заявления в суд.

Гарантийный срок и срок службы товара начинает течь со дня продажи потребителю, что может подтверждаться товарным либо кассовым чеками, либо со дня изготовления товара.

2. Дата гарантийного срока может быть установлена продавцом и указана в договоре купли-продажи. Для сезонных товаров эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется органами исполнительной власти субъектов РФ.

При продаже товара 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.

На время установки подключения либо сборки, устранения недостатков товара гарантийный срок приостанавливается до исключения этих обстоятельств.

3. Комментируемая [статья](#) предусматривает установление гарантийных сроков как на комплектующие, так и на составные части основного товара.

Продолжительность гарантийных сроков комплектующих изделий и составных частей и основного товара может быть одинакова, и при недостатке товара потребитель вправе предъявить требование как на основное изделие, так и на комплектующие изделия и составные части его.

Если потребителем обнаружены недостатки товара в комплектующих изделиях и составной части товара, на который был установлен гарантийный срок на основное изделие, он вправе предъявить требования, предусмотренные [ст. 18](#) Закона.

При обнаружении недостатков товара на комплектующие изделия и составные части товара после истечения на них гарантийного срока, но при действии гарантийного срока на основной товар потребитель при предъявлении требований обязан доказать вину продавца в недостатках товара.

В соответствии со [ст. 10](#) Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, срок службы или срок годности товара.

Информация о различных гарантийных сроках на комплектующие изделия и составные части основного товара должна быть указана в договоре купли-продажи.

5. Комментируемая [статья](#) предоставляет право потребителю предъявлять требования, предусмотренные [ст. 18](#) Закона, при выявлении недостатков товара (работы, услуги) в период гарантийного срока либо по истечении его, но в пределах двух лет.

После истечения гарантийного срока потребитель обязан доказать наличие вины продавца (исполнителя, изготовителя) в причинении недостатков товара.

6. Комментируемая [статья](#) указывает, что потребитель при обнаружении существенных недостатков имеет право на требования, указанные в [ст. 18](#) Закона, если докажет, что они возникли до передачи ему товара. Срок предъявления требований по истечении двух лет со дня приобретения (передачи) товара потребителю - в течение срока службы на товар; если срок службы на товар не установлен, в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю.

Если требования потребителя в двадцатидневный срок не удовлетворены, он вправе предъявить иные требования, предусмотренные [п. 3 ст. 18](#) Закона.

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)

Комментарий к [статье 20](#)

Комментируемая [статья](#) обязывает изготовителя (продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) устранить недостатки товара в минимальный срок, либо письменным согласием сторон определяется новый срок для их устранения.

Что касается ремонта товаров длительного пользования в этой части, норма данной [статьи](#) согласуется с [п. 1 ст. 5](#) Закона, из которой усматривается, что изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товаров (работы) по назначению и несет ответственность за существующие недостатки.

Гарантийный срок на период устранения недостатков товара продлевается. На период ремонта товаров длительного использования потребителю по его требованию выдается аналогичный товар.

Однако Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (с изменениями и дополнениями от 20.10.1998, 02.10.1999, 06.02.2002, 12.07.2003, 01.02.2005, 08.02.2006, 23.05.2006, 15.12.2006, 27.03.2007, 27.01.2009, 21.08.2012, 04.10.2012, 05.01.2015, 19.09.2016, 23.12.2015, 27.05.2016, 22.06.2016) "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" установлен [Перечень](#) товаров, на которые данные требования не распространяются.

Потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре имеет право на требования, изложенные в [ст. 18](#) Закона.

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

Комментарий к [статье 21](#)

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

В данной [статье](#) определены различные сроки на замену товара ненадлежащего качества по требованию потребителя. В случае продажи некачественного товара потребитель вправе потребовать замену товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору, т.е. товар ненадлежащего качества подлежит замене на новый товар, который не был в употреблении.

При согласии с требованиями потребителя продавца (изготовителя, исполнителя) срок замены установлен семь дней.

Закон обязывает продавца (уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в случае спора о причинах возникновения недостатков товара провести

экспертизу товара за свой счет. При этом срок замены товара возможен после получения заключения эксперта.

Если у продавца (изготовителя, исполнителя) отсутствует товар на момент обращения потребителя, срок замены товара - в течение месяца с даты обращения потребителя.

При замене товара покупатель вправе предъявить продавцу требование о предоставлении ему аналогичного товара в безвозмездное пользование на время замены. А продавец (изготовитель, исполнитель) обязан в течение трех дней предоставить потребителю во временное пользование аналогичный товар, доставив его за свой счет.

После получения замененного товара потребитель обязан вернуть товар, полученный во временное пользование.

Требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества, приобретенного в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, должны быть удовлетворены при поступлении товара незамедлительно.

При замене товара ненадлежащего качества возможен перерасчет цены товара, как этого требует норма [ст. 24](#) Закона.

Гарантийный срок на замененный товар исчисляется со дня передачи товара потребителю.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Комментарий к [статье 22](#)

Потребитель вправе требовать от продавца или организации, выполняющей его функции, соразмерного уменьшения покупной цены за товар на основании договора. Изготовителю предъявить это требование потребитель не может.

Какая же конкретно сумма должна быть выплачена потребителю? Это может быть рыночная стоимость устранения недостатков товара, которая определяется с помощью экспертизы. Либо стороны определяют ее сами, проанализировав стоимость ремонта в данной местности. Кроме того, уменьшить покупную цену товара можно по требованию потребителя, взяв за основу цену товара на момент предъявления требования, учитывая процент потери товарного вида и другие недостатки товара. И наконец, сумма может быть определена по одностороннему требованию потребителя и добровольному удовлетворению его продавцом или по взаимному соглашению сторон.

Купив некачественный товар и обнаружив в нем недостатки, потребитель имеет право их исправить сам или обратиться за помощью к третьему лицу. Такие ситуации возникают редко, но все-таки имеют место. После исправления недостатков потребитель вправе потребовать возмещения своих расходов, правда, при этом он должен обосновать некоторые факты. Свидетельскими показаниями или выводами экспертов потребитель доказывает, что в товаре действительно точно имелся недостаток. Так как недостаток уже устранен, экспертизе будет сложно установить истину. А если потребитель в процессе устранения недостатка понес определенные расходы, то для того, чтобы потребовать их возмещения, необходимо наличие этих расходов подтвердить документами: распиской, квитанцией, чеком. Если он заплатил частному лицу, то оно должно это подтвердить. Также, возможно, потребителю придется доказывать, что ремонт был необходим, его стоимость соответствует действующим ценам и расходы оправданы.

Возмещение убытков потребитель вправе требовать от продавца (изготовителя) или организации, выполняющей такие же функции, после расторжения договора купли-продажи. В понятие "убытки" может входить стоимость самого товара, размер реального ущерба за повреждение имущества, а также недополученные доходы, которые потребитель мог бы получить, если бы его право не было нарушено.

При расторжении договора розничной купли-продажи и требовании возврата стоимости товара (других убытков) покупатель по требованию продавца и за его счет должен вернуть товар ненадлежащего качества. Товар возвращается полностью, кроме упаковки и пришедших в процессе использования частей. При этом продавец не вправе удерживать сумму снижения стоимости товара в процессе эксплуатации.

Все вышеперечисленные требования подлежат удовлетворению продавцом на основании договора с ним в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

Комментарий к [статье 23](#)

1. В данной [статье](#) речь идет о нарушении сроков продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в случаях устранения недостатков товара, замене товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возмещения убытков при расторжении договора купли-продажи. За все эти нарушения, а также за невыполнение или задержку выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования продавец (изготовитель, организация, выполняющая подобные функции) должен выплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента. Если были допущены несколько нарушений одновременно, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение. Другими словами, за каждое предъявленное потребителем требование в связи с нарушением продавцом (изготовителем, организацией) на основании договора сроков, неустойка взыскивается за просрочку выполнения этого нового требования.

Согласно [ст. 20](#) Закона на период ремонта или замены товара потребителю должны предоставить аналогичный товар с идентичными свойствами и характеристиками. Продавец (изготовитель, подобная организация) обязаны сделать это в трехдневный срок и за свой счет. А для замены товара законодатель определил сроки от семи до двадцати дней со дня предъявления требования потребителем. Но следует учесть, что Правительством Российской Федерации определен [Перечень](#) товаров длительного пользования, на которые эти требования не распространяются.

Требования потребителя могут быть удовлетворены продавцом добровольно. А если нарушены сроки, то неустойка исчисляется исходя из цены товара в день удовлетворения требования. Цена определяется по месту исполнения требования. Это касается не только добровольного исполнения требования, но и по решению суда. При этом цена, на основе которой исчисляется неустойка, определяется на день вынесения решения судом.

Под несоразмерностью неустойки следует понимать незначительный размер или отсутствие убытков в результате нарушения обязательства. Неустойка, несоразмерная последствиям нарушения обстоятельств, может быть уменьшена судом при условии, если она подлежит уплате. Если же продавец выдвигает покупателю встречные обязательства об оплате стоимости товара, проданного с отсрочкой платежа, то неустойка не может быть уменьшена. В некоторых случаях может потребоваться товароведческая экспертиза для установления соответствия покупной цены товара и цены товара на момент вынесения судебного решения. При этом следует учитывать, что суд, уменьшая размер цены товара, принимает во внимание степень последствий использования этого товара, но не уменьшает стоимость товара вследствие обнаруженных в нем недостатков.

2. В [ст. ст. 18 и 19](#) Закона перечислены требования и сроки их предъявления в случае обнаружения в товаре недостатков, которые потребитель вправе предъявлять продавцу (изготовителю). В [ст. ст. 20 - 22](#) определены сроки исправления недостатков товара и замены товара ненадлежащего качества. Если требования потребителя не выполняются в сроки, установленные настоящим [Законом](#), то потребитель имеет право предъявить любое другое требование. Тогда неустойка взыскивается до предъявления нового требования. А если и новое требование не удовлетворяется, то неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения решения суда.

Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

Комментарий к [статье 23.1](#)

1. В соответствии со [ст. 454](#) ГК РФ по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупатель), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

Продавец обязан передать товар покупателю в срок, указанный в договоре, а при невозможности определения срока следует руководствоваться положениями [ст. 314](#) ГК РФ, в соответствии с которой, если обязательства предусматривают или позволяют определить день его исполнения, оно должно быть исполнено в этот день, в противном случае обязательство должно быть исполнено в разумный срок.

2. Комментируемая [статья](#) разъясняет требование потребителя при нарушении продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара в размере указанного в договоре. По своему выбору потребитель вправе требовать передачи оплаченного товара в установленный в нем новый срок, возврата суммы, предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

3. Комментируемая [статья](#) устанавливает ответственность продавца в случае нарушения им срока передачи потребителю предварительно оплаченного товара в виде уплаты неустойки за каждый день просрочки в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара, но не цены товара, при этом сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Срок удовлетворения требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков составляет 10 дней.

5. Бремя доказывания нарушения сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара, которые произошли вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя, лежит на продавце.

В соответствии с [ст. 401](#) ГК РФ лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности). Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательства.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

Комментарий к [статье 24](#)

1. Одно из самых распространенных требований покупателя - замена товара ненадлежащего качества на исправный. Эта операция для продавца невыгодна, поэтому зачастую им учиняются препятствия в реализации этого права потребителя.

Потребитель (покупатель) должен знать, какие товары подлежат обмену. Это обычные товары длительного пользования, технически сложные бытовые товары, продовольственные товары, бытовая химия, лекарственные препараты и другие вещи.

Понятно, что требование потребителя (покупателя) о замене товара уместно при наличии недостатка товара, его дефекта. Это может касаться самого товара, его упаковки (если она имеет значение при использовании товара), комплектующих частей. Возможна замена только комплектующих частей без ущерба для товара в целом.

Сам недостаток товара может быть результатом любых действий любого лица, совершенных до покупки товара потребителем, и, конечно, производственного брака. Причем действия могут привести к поломке как до, так и после покупки товара потребителем.

Технически сложный товар обменивается только при наличии существенного недостатка.

При замене товара перерасчет цены товара не производится.

2. В [п. 2 настоящей статьи](#) регулируется цена товара, предоставленного взамен товара ненадлежащего качества. Может быть два варианта замены такого товара: замена на аналогичный товар (той же марки, модели и с такими же техническими характеристиками); обмен на такую же вещь, но другой марки, модели, размера, комплектации. При разнице в ценах обмениваемых товаров между покупателем и продавцом производится перерасчет. В зависимости от стоимости этих товаров покупатель доплачивает продавцу (если новый товар дороже), и наоборот, продавец возвращает разницу в ценах покупателю (если товар дешевле).

Суд может определить цену товара, только исходя из данных, предоставленных ему сторонами спора, порядок и способы определения цены товара судом [Законом](#) не установлены.

3. Требование о соразмерном уменьшении покупной цены товара потребитель вправе предъявить продавцу (организации, выполняющей его функции) на основании договора. Изготовителю это требование потребитель предъявить не может.

Требование о соразмерном уменьшении цены товара должно быть удовлетворено в течение десяти дней со дня предъявления требования.

Законодателем не указан порядок определения соразмерного уменьшения цены. Этот вопрос может решаться либо по соглашению сторон, либо в судебном порядке (если согласие не достигнуто). На практике встречаются несколько иных способов уменьшения цены товара: ее можно уменьшить на среднюю цену ремонта, или на определенный процент от цены товара, или просто на любую договорную цену. При этом исходной ценой товара может считаться цена на момент предъявления потребителем требования об уценке. А если это требование добровольно не исполнено, то ценой товара становится сумма на момент вынесения решения суда.

В дальнейшем покупатель не сможет предъявить требование по недостатку, повлекшему уменьшение цены товара, равно как и по любым другим недостаткам, возникшим вследствие изначального недостатка.

4. Если покупатель возвращает товар ненадлежащего качества продавцу, он вправе требовать возврата уплаченной за товар суммы, установленной в договоре, даже если стоимость вещи уменьшилась. Кроме того, продавец должен вернуть покупателю разницу между первоначальной стоимостью товара и ценой соответствующего товара, если его стоимость с момента продажи увеличилась. Если добровольно требования покупателя не исполняются, то цена товара устанавливается в судебном порядке, а разница между ценами - в момент вынесения судом решения.

Таким образом, покупателю должны вернуть цену схожего по своим характеристикам товара. Желательно, чтобы это был такой же товар, продаваемый тем же продавцом. Но если к моменту вынесения решения суда аналогичный товар отсутствует, то необходимы специальные исследования. В результате таких исследований определяется средняя цена товара от других продавцов в том же магазине. Даже однотипные товары могут отличаться друг от друга по характеристикам, оговоренным в условиях договора, что соответственно отразится на их цене.

5. В п. 5 речь идет о случаях, когда товар продается непосредственно продавцом в кредит. Составляется договор розничной купли-продажи с продавцом, в котором устанавливается обязанность покупателя оплатить стоимость товара не сразу, а через определенный промежуток времени после его покупки. При возврате приобретателем товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма, а также предоставляется плата за предоставление кредита. Под платой за предоставление кредита следует подразумевать проценты и комиссии, уплаченные магазину.

Таким образом, в данной ситуации договор купли-продажи товара расторгается и обязательства по оплате некачественного товара прекращаются.

6. Кроме кредита, предоставляемого продавцом, существует кредит, предоставляемый банком. В последнее время такие сделки приобретают широкое распространение. Кредитная организация (в данном случае - банк) вносит полностью всю сумму за товар, приобретаемый потребителем (покупателем) на основании договора потребительского кредита. При этом приобретаемый товар находится в залоге у банка до момента погашения кредита потребителем. Поэтому все действия по распоряжению товаром потребителем должны быть согласованы с банком.

При возврате некачественного товара у потребителя возникает возможность вернуть не только стоимость некачественного товара, но и проценты по потребительскому кредиту (займу), взятому для совершения покупки. Только при наличии у потребителя (заемщика в банке) кредитного договора (договора займа) он вправе требовать у продавца возврата процентов по кредиту. Кроме того, необходимо обратиться с письменным заявлением в банк для расторжения кредитного договора и потребовать официальной информации о прекращении кредитного обязательства. Нельзя прекращать оплачивать кредит в одностороннем порядке, так как банк может начислить потребителю (заемщику) дополнительные проценты и штрафы.

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

Комментарий к [статье 25](#)

Комментируемая [статья](#) устанавливает определенный перечень оснований, по которым у потребителя возникает право на обмен товара надлежащего качества. Это несоответствие товара форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Указанные требования потребитель может предъявить только продавцу, у которых был приобретен товар, в течение 14 дней, не считая дня его приобретения.

Указанный срок не может быть продлен либо приостановлен ни при каких обстоятельствах.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества возможен при условии, если он был в употреблении, сохранились его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки при наличии товарного либо кассового чека.

В случае их отсутствия потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания, которые должны быть достоверными и оценены в совокупности с другими доказательствами, подтверждающими оплату товара.

Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 за N 55 утвержден [Перечень](#) непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, по основаниям, указанным комментируемой [статьей](#). В указанный перечень товаров входят:

1) товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты);

2) предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

3) парфюмерно-косметические товары;

4) текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;

5) швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

[Постановлением](#) Правительства РФ от 22.06.2016 N 568 [п. 6](#) изложен в новой редакции;

6) изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

[Постановлением](#) Правительства РФ от 19.09.2015 N 994 [п. 9](#) изложен в новой редакции, вступающей в силу со дня вступления в силу [подп. "к" п. 2 ст. 1](#) Федерального закона от 02.05.2015 N 111-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

9) ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

10) автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

[Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2016 N 471 в [п. 11](#) внесены изменения;

11) технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями);

12) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

13) животные и растения.

14) непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Комментируемая [статья](#) предоставляет право потребителю отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в случае отсутствия в продаже аналогичного товара. Продавец обязан вернуть потребителю денежную сумму в трехдневный срок со дня возврата приобретенного товара.

При соглашении сторон обмен товара может быть произведен при поступлении в магазин аналогичного товара. При этом продавец, не известивший потребителя о поступлении товара, ответственности не несет.

Статья 26. Утратила силу. - Федеральный [закон](#) от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров

Комментарий к [статьям 26.1, 26.2](#)

1. Дистанционным способом можно не только продать, но и, следовательно, купить товар. Эти продажи-покупки могут осуществляться путем ознакомления с рекламой - буклетами, каталогами, проспектами, рекламными роликами, а также через телемагазины, со склада и, конечно, через Интернет. Доставка таких покупок производится через почту, пункты самовывоза и курьером (третьим лицом) непосредственно на дом.

Это довольно рискованный способ приобретения того или иного товара, так как покупатель заочно не может оценить свойства товара, не может его померить, потрогать и т.д. В результате он получает совсем другой товар или товар, не соответствующий его представлениям, а иногда и совсем ненужный.

Чтобы хоть как-то обезопасить покупателя и снизить риски, Постановлением Правительства Российской Федерации приняты [Правила](#), устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом.

Кроме дистанционного способа продажи товаров существует продажа товаров по образцам. Она отличается тем, что при покупке товара потребитель может при заключении договора непосредственно ознакомиться с образцом товара, оценить его качество, узнать о его свойствах и характеристиках.

2. При продаже товаров дистанционным способом до заключения договора розничной купли-продажи продавец должен предложить покупателю ряд услуг: предоставить информацию об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о полном наименовании изготовителя и месте его нахождения, о стоимости и условиях приобретения товара, о порядке оплаты товара, сроках службы, сроках годности и гарантийном сроке, способах и условиях доставки, а также о сроках действия заключенного договора. Кроме того, покупатель в случае приобретения сложных товаров должен знать о возможности привлечения квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию таких товаров.

Без согласия покупателя продавец не может оказывать дополнительные услуги платно. А если они оплачены, то покупатель вправе потребовать возврата уплаченной суммы.

3. В [ст. 10](#) Закона перечислено, какую информацию должен предоставить изготовитель (продавец, исполнитель) потребителю. В данной [статье](#) уточняется - такая информация должна быть в письменной форме (для импортных товаров на русском языке).

К вышеперечисленному списку информации в [п. 2](#) можно добавить следующее: покупатель должен знать, был ли приобретаемый им товар в употреблении и устранялся ли в нем недостаток (недостатки).

Информация о товаре прилагается к товару в форме технической документации, на этикетках, путем нанесения маркировки или другим способом, установленным для отдельных видов товаров.

После сообщения покупателя о намерении заключить договор у продавца возникают обязательства по передаче товара, и договор считается заключенным, что подтверждается передачей покупателю кассового или товарного чека. Может быть выдан иной документ (например, накладная или акт сдачи-приемки товара), если оплата товара производилась покупателем в безналичной форме или в кредит (кроме использования банковских платежных карт).

Продавец не имеет права предлагать и уж тем более передавать покупателю товары, не указанные в первоначальном предложении и не соответствующие предварительной договоренности.

4. До передачи товара потребитель вправе отказаться от него в любое время, а после передачи товара - в течение семи дней. Под этим следует понимать, что покупатель вправе не только отказаться от товара, но и вернуть уплаченные денежные средства за товар. А если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Качественный товар может быть возвращен только при сохранении его товарного вида, потребительских свойств и, конечно, документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара. Если документ отсутствует, покупатель может представить другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Это могут быть свидетельские показания, реклама товара на интернет-сайтах и другие.

Если товар заказывался или изготовлялся индивидуально для данного покупателя с учетом определенных условий, свойств и характеристик товара, то потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества.

В случае отказа потребителя от качественного товара продавец обязан возвратить израсходованную сумму, исключая стоимость доставки. Это должно произойти в течение десяти дней со дня предъявления требования покупателем.

При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется не одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- почтовым переводом;
- путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

5. В [п. 5 настоящей статьи](#) прослеживается некое несоответствие в формулировках. В [ст. 18](#) Закона говорится о случаях обнаружения в товаре недостатков, а в данном [пункте ст. 26.1](#) о случаях продажи товара ненадлежащего качества. Так как в [статье](#) нет специальных правил для предъявления требований потребителей, связанных с недостатками товара, то в данном случае действуют общие нормы.

Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

Комментарий к [статье 27](#)

1. Исполнитель (изготовитель) при выполнении работ должен руководствоваться правилами выполнения определенных видов работ, которые утверждены Правительством РФ либо местными органами власти и управления.

Наиболее оправданным документом, в котором должен быть указан срок изготовления либо исполнения услуги, является договор.

2. В договоре должны быть указаны дата заключения договора, срок исполнения договора, дата начала и дата окончания исполнительских работ (услуг) по договору, срок действия договора. В противном случае договор будет считаться незаконченным.

3. В соответствии со [ст. 708](#) ГК РФ указанные в договоре подряда начальный, конечный и промежуточные сроки выполнения работы могут быть изменены в случаях и в порядке, которые предусмотрены договором.

Между исполнителем (изготовителем) и потребителем в договоре могут быть предусмотрены условия выполнения работ по частям либо промежуточные сроки завершения отдельных этапов работы. В этом случае в договоре необходимо указывать конкретные сроки и дату завершения промежуточных работ.

В соответствии со [ст. 405](#) ГК РФ должник, просрочивший исполнение, отвечает перед кредитором за убытки, причиненные просрочкой, и за последствия случайно наступившей во время просрочки невозможности исполнения.

Последствия просрочки исполнения наступают при нарушении конечного срока выполнения работы, а также иных установленных договором подряда сроков.

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

Комментарий к [статье 28](#)

1. В соответствии со [ст. 708](#) ГК РФ в договоре подряда указываются начальные и конечные сроки выполнения работы, по согласованию между сторонами в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки). При нарушении указанных сроков выполнения работ исполнителем у потребителя возникает право требований, указанных данным [пунктом комментируемой статьи](#).

2. Новый срок выполнения работ назначается только потребителем, который должен быть указан в новом договоре, либо в дополнительном соглашении к имеющемуся договору, либо в другом документе, подтверждающем договорные обязательства исполнителя. При просрочке нового срока исполнения договора потребитель вправе предъявлять исполнителю иные требования, предусмотренные [п. 1 настоящей статьи](#).

3. Комментируемая норма указывает (разъясняет) порядок формирования цены, возвращаемой потребителю при расторжении договора либо при уменьшении цены выполненной работы, оказанной услуги, который регулируется [п. п. 3, 4 ст. 24](#) Закона.

4. Комментируемая [статья](#) указывает, что, если исполнитель отказался от исполнения договора на любом его этапе исполнения, в этом случае у него не возникает прав на возмещение своих затрат по его исполнению и требований по оплате за выполненную работу.

5. Комментируемая [статья](#) определяет основания взыскания неустойки, ее размер и порядок ее взыскания.

Основаниями неустойки являются нарушения срока выполнения работ. Размер неустойки составляет 3% от цены выполненной работы с даты ее окончания.

Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления требований о взыскании неустойки.

6. Данный [пункт комментируемой статьи](#) устанавливает обязанность исполнителя, в случае несогласия с требованиями потребителя, по доказыванию фактов, что нарушение сроков выполнения работ (услуг) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя. В этом случае он освобождается от ответственности.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Комментарий к [статье 29](#)

1. Комментируемая [статья](#) устанавливает перечень конкретных требований, которые может предъявить потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Эти требования регулируются гражданским законодательством, а именно [ст. ст. 723, 737](#) ГК РФ.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) стандарту (конструктивные, рецептурные или иные недостатки товара, работы или услуги), условиям договора или обязательным требованиям к качеству товара (услуги), предусмотренным законом, недостоверная или недостаточная информация о товаре (работе, услуге).

В случае неисполнения требования продавцом в срок, указанный в [ст. 30](#) Закона, потребитель вправе предъявить другие требования, предусмотренные [ст. 18](#) Закона, исполнение требований потребителей не освобождает исполнителя от ответственности по уплате неустойки за нарушение срока окончания выполненных работ (оказания услуг).

Комментируемая [статья](#) предусматривает право потребителю отказаться от исполнения договора в случае устранения недостатков выполняемых работы (услуги) в срок, указанный в договоре, а также при выявлении существенных недостатков выполненной работы (услуги).

2. Данная норма устанавливает порядок определения цены выполненной работы (оказанной услуги), которая возвращается потребителю при отказе от исполнения договора.

При этом нужно руководствоваться [п. 1 ст. 29](#), [п. 5 ст. 28](#) и [п. п. 3, 4, 5 ст. 24](#) Закона, которые содержат положение о цене товара (услуги).

3. Комментируемая [статья](#) указывает периоды и сроки, которые потребителем могут быть предъявлены требования об устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Порядок определения сроков определен [ст. 30](#) Закона.

При этом необходимо учитывать гарантийный срок выполненной работы (оказанной услуги), а при его отсутствии разумный срок.

Гарантийный срок - срок, в течение которого производители гарантируют качество товара либо изделия, а также срок, в течение которого потребитель в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка вправе предъявить соответствующие требования к продавцу (изготовителю, исполнителю, индивидуальному предпринимателю), которые должны быть удовлетворены. При этом потребитель не должен доказывать обстоятельства возникновения неустойки. Гарантийные сроки на товары сезонного назначения, приобретенные вне сезона, исчисляются с момента наступления соответствующего сезона.

Понятие "разумный срок" относится к оценочным категориям, то есть в каждом случае необходимо определять, какой срок является разумным. Для потребляемых товаров такие сроки не могут превышать сроки, в которые потребление таких товаров возможно или имеет смысл. Законом более длительные сроки не предусмотрены, поэтому единственным исключением из правила может стать соответствующее условие договора.

4. Комментируемая [статья](#) возлагает на стороны обязательства доказывания наличия вины в недостатках работы (услуги), на которые установлен либо не установлен гарантийный срок.

При этом надо учитывать положение [п. 6 ст. 5](#) Закона, из которого усматривается, что изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать ограниченный срок только на товар (работу), но не на услугу.

5. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за недостаток товара, обнаруженный потребителем после истечения гарантийного срока на товар.

В комментируемой [статье](#) этот срок исчисляется двумя годами (или пятью годами на недвижимое имущество), при условии если потребителем будут представлены доказательства возникновения недостатков, до принятия работы, указанной в договоре.

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Комментарий к [статье 30](#)

При обнаружении потребителем недостатков в работе или услуге он вправе требовать их устранения исполнителем.

В договоре подряда на выполнение работы или услуги стороны должны предусмотреть и указать пункт о сроке устранения недостатков.

Если в договоре подряда срок устранения недостатков не указан, потребитель вправе обратиться к исполнителю (изготовителю) с требованием об исправлении недостатков, указав разумный срок.

В случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ потребитель по своему выбору вправе назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работы третьим лицам, потребовать уменьшения цены за выполнение работ либо отказаться от исполнения договора о выполнении работы. В связи с нарушением сроков выполнения работы потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков ([ст. 28](#) Закона).

В силу [п. 1 ст. 27](#) Закона исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). Согласно [п. 5 ч. 1 ст. 28](#) Закона, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). В соответствии с [п. 7 ст. 29](#) Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

Если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то он считается минимальным. Недостаток должен быть устранен незамедлительно.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Комментарий к [статье 31](#)

1. Для взыскания материальных и денежных требований потребителя при обнаружении им недостатков в выполненной работе или услуге установлен 10-дневный срок.

В случае неустранения недостатков в срок потребитель имеет право на предъявление требований, предусмотренных [п. 3 ст. 28](#) и [п. 2 ст. 29](#) Закона, таких как возмещение убытков, уменьшение цены за выполненную работу, отказ от исполнения договора.

Данная [статья](#) соответствует нормам гражданского права, содержащимся в [п. 3 ст. 450](#), [п. п. 1, 2 ст. 451](#), [п. п. 4, 5 ст. 454](#) ГК РФ.

2. Срок для выполнения срочных работ об изготовлении аналогичной вещи либо о повторном выполнении работы (оказании услуги) определяется только договором; если в договоре не установлены сроки выполнения срочных работ, то срок определяется исходя из положений [ст. 314](#) ГК РФ.

3. Гражданское законодательство и [Закон "О защите прав потребителей"](#) предусматривают неустойку в качестве способа обеспечения обязательств, указанных в договоре продажи либо в договоре на оказание услуг, и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение в виде возмещения понесенных убытков должником.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

Комментарий к [статье 32](#)

Комментируемая [статья](#) предусматривает право потребителя расторгнуть договор о работе (услуге) по основаниям, изложенным в [п. 1 ст. 28](#) и [п. 1 ст. 29](#) Закона. При этом потребитель обязан возместить исполнителю расходы, произведенные им до заявления потребителем о расторжении договора (услуги), а также убытки, причиненные рассмотрением договора, как это предусматривает [ст. 453](#) ГК РФ, и оплатить исполнителю пропорциональную часть цены выполненной работы, исходя из условия договора, касающегося установленной цены за оказание услуги (работы).

В соответствии со [ст. 782](#) ГК РФ исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг при условии полного возмещения заказчику убытков.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

Комментарий к [статье 33](#)

1. Составление приблизительной или твердой сметы на выполнение работ или оказание услуг обязательно по требованию одной из сторон. Наличие сметы способствует более полному определению цены выполняемых работ, а также имеет определяющее значение при защите прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг), например при нарушении сроков выполнения работ, оказания услуг, при обнаружении недостатков выполнения работ для расчета материального ущерба.

2. Каждая сторона должна доказать свои требования об изменении объема работ, стоимости материала, сроков исполнения договора.

3. В случае дополнительных работ (либо дополнительной услуги), в результате чего приблизительная смета увеличивается, стороны при согласии должны заключить соглашение об этом, что будет являться неотъемлемой частью договора. При этом надо иметь в виду, что твердая смета не всегда влияет на цену выполненной работы (оказанной услуги).

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

Комментарий к [статье 34](#)

1. Материал для выполнения работ должен быть качественным, т.е. соответствовать государственному стандарту.

Комментируемая [статья](#) обязывает исполнителя добросовестно исполнять условия договора. В противном случае у потребителя возникает право предъявить исполнителю требования, предусмотренные [ст. ст. 18 - 24](#) Закона.

2. Из смысла данной [статьи](#) явствует, что стоимость материала, оплаченного потребителем, не входит в окончательный расчет за работу исполнителя, если данные условия не были оговорены условиями договора.

3. Исполнитель не вправе требовать изменения цены на материалы, предоставленные исполнителем потребителю в кредит согласно условиям договора, стоимость которых изменилась к моменту исполнения договора.

4. Комментируемая норма указывает, что исполнитель не вправе возлагать обязанность на потребителя по доставке к месту исполнения технических средств. В случае если потребитель доставил их сам, у него возникает право на возмещение затрат, понесенных им при доставке.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

Комментарий к [статье 35](#)

1. На исполнение работы из материала (с вещью) потребителя сторонам при заключении договора на выполнение работ указать данное условие и цену материала.

В соответствии со [ст. 713](#) ГК РФ подрядчик обязан использовать предоставленный заказчиком материал экономно и расчетливо, после окончания работы представить заказчику отчет об израсходовании материала, а также вернуть его остаток либо с согласия заказчика уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у подрядчика неиспользованного материала.

Комментируемая [статья](#) возлагает ответственность на исполнителя за утрату либо повреждение товара. В случае утраты материала либо частичной утраты исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его аналогичным по качеству и по желанию потребителя изготовить из него изделие в разумный срок. При отсутствии материала исполнитель обязан возместить потребителю двукратную цену утраченного материала, а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного материала определяется условиями договора, если в нем прописана его цена, в противном случае должна исходить (определяться) из местных условий по продаже аналогичного материала, где исполняются требования потребителя.

3. Данная норма [статьи](#) указывает на основания, при которых исполнитель (изготовитель) освобождается от ответственности за полную или частичную утрату, повреждение вещи, материала (вещи), принятого им от потребителя.

В Постановлении Пленума ВС РФ "О рассмотрении судами гражданских дел по сторонам о защите прав потребителей" от 28.06.2012 N 17 разъясняется, что суд в соответствии с [п. 3 комментируемой статьи](#) вправе освободить исполнителя от ответственности за полную либо частичную утрату (повреждение) принятого от потребителя материала (вещи) только в случаях, если он предупредил потребителя об особых свойствах этого материала (вещи), которые могут повлечь его утрату или повреждение, либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

Комментарий к [статье 36](#)

Комментируемая [статья](#) обязывает исполнителя проинформировать потребителей об обстоятельствах, которые могут вызвать отрицательные последствия исполнения договора на условиях, которые были предложены потребителем. Например, непригодность товара или недоброкачественность материала, переданного исполнителю, указание исполнителю о способе выполнения работ (услуг).

В этом случае изготовитель (исполнитель) не несет ответственности, установленной нормами закона.

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Комментарий к [статье 37](#)

1. При заключении договора потребитель и продавец (исполнитель, изготовитель) вправе указывать свои условия по обоюдному согласию. Но в предмете договора должна быть указана полная и конкретная деятельность продавца (исполнителя, изготовителя) с указанием сроков.

Комментируемая [статья](#) указывает, что потребитель обязан осуществлять оплату за выполненную работу (услугу) в размере и в срок, которые указаны в договоре.

2. При этом нужно учитывать положение [ст. 735](#) ГК РФ, согласно которому цена работы в договоре бытового подряда определяется соглашением сторон и не может быть выше установленной или регулируемой соответствующими государственными органами. Порядок расчетов с продавцом (исполнителем, изготовителем) может быть произведен как наличными деньгами, так и в безналичном порядке. [Статья 862](#) ГК РФ предусматривает следующие формы безналичных расчетов: это расчеты платежными поручениями, по аккредитиву, чеками, расчет по инкассо. Сторона по договору вправе избрать и установить в договоре любую из указанных форм.

Статья 38. Утратила силу. - Федеральный [закон](#) от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Комментарий к [статье 39](#)

В соответствии со [ст. 779](#) ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Нарушения условий договора об оказании отдельных видов услуг, такие как, например, медицинские, аудиторские, по туристическому обслуживанию, медицинских платных услуг и т.д., определяются правилами, утвержденными постановлением Правительства РФ (подробнее см. [ст. 39.1](#) Закона).

Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям

Комментарий к [статье 39.1](#)

В настоящее время в соответствии с [Законом](#) о защите прав потребителей разработаны и действуют многочисленные правила оказания услуг и продажи товаров, которые регулируют отношения между изготовителем (исполнителем, продавцом) и потребителем. К таким правилам относятся:

- [Правила](#) бытового обслуживания населения в РФ (утверждены Постановлением Правительства РФ от 15.09.1997 N 1025. Последняя ред. от 04.10.2012 N 1007);

- [Правила](#) оказания услуг общественного питания (утверждены Постановлением Правительства РФ от 15.09.1997 N 1036. Последняя ред. от 04.10.2012 N 1007);

- [Правила](#) предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утверждены Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354. Последняя ред. от 25.12.2015 N 1434. С изменениями, внесенными [Определением](#) ВС РФ от 19.03.2013 N АПЛ13-82, [решением](#) ВС РФ от 31.05.2013 N АКПИ13-394);

- [Правила](#) предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждены Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006);

- [Правила](#) оказания услуг автостоянок (утверждены Постановлением Правительства РФ от 17.11.2001 N 795. Последняя ред. от 24.04.2007 N 248);

- [Правила](#) перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утверждены Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 N 112. Последняя ред. от 28.04.2015 N 410);

- [Правила](#) оказания услуг почтовой связи (утверждены Приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 N 234);

- [Правила](#) продажи отдельных видов товаров (утверждены Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55. Последняя ред. от 23.12.2015 N 1406).

Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей

Комментарий к [статье 40](#)

1. Правительство РФ 02.05.2012 приняло [Постановление](#) N 412 (об утверждении положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей), в котором утвержден порядок проведения федерального государственного надзора в области защиты прав потребителя.

Государственный надзор осуществляет федеральная служба по надзору в области защиты прав потребителя и благополучия человека.

2. На федеральный государственный надзор возложены помимо других следующие полномочия в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека: проведение проверок о соблюдении продавцом (исполнителем), уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами нормативно-правовых документов и международных договоров в области защиты прав потребителей; составление административных протоколов в отношении лиц, нарушивших права потребителя; выдача предписаний о прекращении нарушений прав потребителей.

Организация и проведение проверок соответствия товаров и услуг требованиям ГОСТа.

3. Порядок проведения проверок регулируется [ФЗ](#) от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Такие проверки должны проводиться должностными лицами органов федерального государственного надзора.

4. Комментируемая [статья](#) устанавливает права должностных лиц при осуществлении своих полномочий запрашивать информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей от органов государственной власти, органов самоуправления, от общественных организаций, продавцов (исполнителей, изготовителей, индивидуальных предпринимателей); брать отбор проб и образцов товаров, проводить их исследования, испытания; обследовать здания, помещения, сооружения, используемые изготовителем для оказания услуг потребителям в виде продажи товаров, выполнения работ; составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей.

При установлении признаков состава уголовного преступления собранные материалы должны направляться в уполномоченные органы для проверки и решения вопросов о возбуждении уголовного дела. Должностные лица государственного надзора имеют право на обращение в суд с заявлением о защите прав потребителей и с заявлением о ликвидации юридического лица за неоднократное либо грубое нарушение прав потребителей.

Юридические лица ликвидируются по решению суда по основаниям, указанным в [ст. 61](#) ГК РФ. Судебная защита прав потребителей предусмотрена [ст. 17](#) Закона.

5. Должностное лицо органа государственного надзора может участвовать в рассмотрении административного дела, в отношении которого был составлен протокол, либо гражданского дела, касающегося защиты прав потребителя, по требованию суда либо по своей инициативе.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора

Комментарий к [статье 41](#)

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по государственному контролю и

надзору в области защиты прав потребителей, и их должностные лица вправе требовать от продавца (исполнителя, изготовителя) любую информацию (достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной либо устной форме) для осуществления своих полномочий. Подробнее о полномочиях смотрите [комментарий к ст. 40](#).

Непредставление должностным лицам документов влечет административную ответственность, предусмотренную [ст. 19.7](#) Кодекса РФ об административных правонарушениях.

Статья 42. Утратила силу. - Федеральный [закон](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ.

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

Комментарий к [статье 42.1](#)

В комментируемой [статье](#) говорится о возможности совершения высшими органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей. В пределах своих полномочий они могут принимать определенные меры внутреннего характера. Для исполнительных органов государственной власти субъектов РФ защита прав потребителей - важная социальная и экономическая функция. Хотя Закон не предоставляет субъектам Федерации почти никаких полномочий по урегулированию отношений в области защиты прав потребителей (кроме [ст. 44](#)), но все-таки законодателем дана четкая формулировка, не позволяющая исполнительным органам не принимать участия в различных мероприятиях на своей территории.

В качестве примера реализации полномочий в области защиты прав потребителей можно рассмотреть такой субъект Российской Федерации, как город Москва. Высшим исполнительным органом государственной власти является Правительство Москвы. Уставом города Москвы определено, что Правительство Москвы:

- разрабатывает и утверждает предложения по установлению и изменению правил деятельности организаций торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения;
- осуществляет контроль за сбалансированным развитием потребительского рынка, увеличением производства и расширением ассортимента товаров народного потребления, продукции общественного питания, услуг бытового обслуживания;
- осуществляет защиту прав потребителей и контроль за качеством промышленных и продовольственных товаров.

В документе Правительства Москвы "[О мерах по экологической оценке](#) продукции, реализуемой на потребительском рынке города Москвы" прослеживается цель предотвращения случаев предоставления потребителю недостоверной информации о качествах пищевой и иной продукции, помощи производителю в изготовлении и обороте полезной продукции без вреда для здоровья населения и окружающей среды.

Лучшие, качественные продукты подлежат сертификации, что свидетельствует об их безопасности и говорит о том, что они произведены с соблюдением всех установленных санитарных норм и правил.

Кроме того, в городе Москве утверждены Методические [указания](#) по организации и осуществлению розничной торговли. В них определены основные положения в сфере розничной торговли и разъясняется порядок их применения. В указаниях затронуты вопросы лицензирования, сертификации и стандартизации в данной области. Также установлена административная ответственность за правонарушения в сфере потребительского рынка и услуг. По результатам проверок выдается предписание, в котором указаны правонарушения, совершенные юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, определяются способы устранения этих правонарушений в указанные сроки.

Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации

Комментарий к [статье 42.2](#)

Положения [ст. 42.2](#) распространяются на полномочия федеральных органов исполнительной власти, которые не переданы для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления соответствующими федеральными законами.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Комментарий к [статье 43](#)

В комментируемой [статье](#) говорится о том, что продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или индивидуальный предприниматель, импортер) за нарушение прав потребителей несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Перечень нарушенных прав установлен законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

Наиболее часто субъекты ответственности - юридические лица, индивидуальные предприниматели, физические лица и другие привлекаются к административной ответственности. Дела о нарушении прав потребителей рассматриваются разными судами, в том числе и арбитражным судом, а также федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции.

Для возбуждения дела нужны основания о нарушениях. Это могут быть индивидуальные заявления потребителей и коллективные общественных организаций потребителей, органов местного самоуправления, депутатов, представления прокурора и другие. Кроме того, рассматриваются акты проверок продавцов (изготовителей, потребителей), по результатам которых выносятся решения с обстоятельствами дела и выводами. В ходе таких проверок выявляются разные нарушения: обман потребителей - обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги); продажа товара с истекшим сроком годности, с неустановленным сроком годности, отсутствие или непредоставление необходимой, достаточной и достоверной информации и другие нарушения. Потребителю должна быть предоставлена полная информация о продавце, об изготовителе и исполнителе и о режиме их работы, а также в договоре не должно быть условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

В решении, вынесенном в результате проверки, указываются все обстоятельства и выводы на основании этих обстоятельств, которые в дальнейшем являются одним из основных доказательств в судебном разбирательстве. В ходе проверок выдается предписание о прекращении нарушений прав потребителей, а также прекращении (приостановлении) продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг). Предписания могут быть обжалованы полностью или частично при обращении в суд продавцами (изготовителями, исполнителями) в течение шести месяцев со дня их вынесения.

Мера ответственности за административное правонарушение выражается в административном взыскании. Взыскание налагается в соответствии с [Кодексом](#) об административных правонарушениях лицу, его совершившему, при наличии состава правонарушения.

За нарушение прав потребителей предусмотрена уголовная ответственность только за два состава преступления: нарушение санитарно-эпидемиологических правил, которое повлекло по неосторожности массовое заболевание или отравление людей ([ст. 236](#) УК РФ); производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности ([ст. 238](#) УК РФ).

На основании гражданского правонарушения возникают последствия, в результате которых наступает гражданско-правовая ответственность. Гражданско-правовая ответственность обладает следующими особенностями или чертами: законность, имущественный характер, субъективность, наличие вины, соразмерность. Следовательно, ее применение становится одним из способов защиты нарушенных прав и интересов. Эта мера государственного принуждения имущественного характера обеспечивает восстановление имущественных прав потерпевшего за счет лица, виновного в их наступлении. Гражданский [кодекс](#) предусматривает различные формы ответственности: в форме возмещения убытков, уплаты неустойки, компенсации морального вреда и т.д.

Таким образом, при наличии вины (умысла или неосторожности) лица, не исполнившего обязательство

либо исполнившего его ненадлежащим образом, наступает гражданско-правовая ответственность. При осуществлении предпринимательской деятельности устанавливается ответственность для всех предпринимателей без вины (п. 3 ст. 401 ГК РФ), если иное не предусмотрено законом или договором.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

Комментарий к [статье 44](#)

Комментируемая [статья](#) реализует защиту прав потребителей органами власти и органами местного самоуправления.

По жалобе потребителя или при обнаружении товара ненадлежащего качества, при продаже товара с просроченным сроком годности (а не сроком службы), при недостоверной информации на товар (услугу) либо ее отсутствии, при обнаружении продажи импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке органы власти вправе запретить продажу товара и обратиться в суд с исковыми требованиями о защите прав потребителей.

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

Комментарий к [статье 45](#)

1. Комментируемая [статья](#) позволяет членам потребительских ассоциаций, союзов, гильдий осуществлять свои права, предусмотренные уставами этих объединений, а также другими нормативно-правовыми документами, касающимися их деятельности.

2. Общественным объединениям, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, даны широкие полномочия по разработке проектов нормативно-правовой документации, контролю за качеством и безопасностью товаров, на проведение различных экспертиз, таких как: товароведческая, финансово-экономическая, экспертиза маркировочных обозначений.

Профессиональные и квалифицированные требования к эксперту регламентируются Федеральным [законом](#) "О государственной судебно-экспертной деятельности в РФ" от 05.04.2001 N 73-ФЗ (в ред. от 08.03.2015 N 23).

Контроль за соблюдением прав потребителей и их защита путем обращения в исполнительные, правоохранительные, судебные органы является одной из важных задач потребительских объединений.

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

Комментарий к [статье 46](#)

В отношении пострадавшего круга потребителей преюдициальное значение имеет решение суда, вынесенное по гражданскому делу по исковым требованиям по тому же предмету, по тем же основаниям, к тому же ответчику. То есть у потребителя от действий тех же исполнителей (изготовителей) наступают те же гражданско-правовые последствия, и при рассмотрении гражданского дела по их исковым требованиям им не нужно представлять доказательства, а следует лишь указать размер материального ущерба и размер компенсации в возмещение морального вреда.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ИСКОВЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

В _____ суд
Наименование суда
Истец: _____,
Ф.И.О. Заемщика
проживающий (-ая) по адресу: _____

Адрес Заемщика

Ответчик: _____
Наименование и адрес Банка

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
(о защите прав потребителей и взыскании денежных средств) <*>

<*> При предъявлении требования Банку о возврате незаконно взысканной комиссии следует учесть, что согласно **п. 1 ст. 181 ГК РФ** срок исковой давности по требованию о применении последствий недействительности ничтожной сделки составляет три года. Течение срока исковой давности по указанному требованию начинается со дня, когда началось исполнение этой сделки, то есть данное исковое заявление может быть предъявлено в суд в отношении тех комиссий, которые были уплачены потребителем менее 3 лет назад.

"__" _____ 20__ г. между _____ и _____
Ф.И.О. Заемщика Наименование Банка
был заключен Кредитный договор N _____ от _____, который в настоящее время не прекращен.

Согласно условиям Кредитного договора Банк обязался предоставить Заемщику денежные средства в размере _____ рублей на срок _____ месяцев, а Заемщик в свою очередь - вернуть Банку предоставленную денежную сумму, а также выплатить проценты за пользование кредитом из расчета _____% годовых.

Наряду с выплатой Банку процентов за пользование предоставленной денежной суммой в п. Договора было включено условие об оплате Заемщиком единовременной (разовой, ежемесячной) комиссии за ведение (обслуживание, открытие) ссудного счета в размере _____ рублей (если комиссия взыскивается ежемесячно, то указать - в размере рублей ежемесячно).

Пунктом 1 ст. 819 Гражданского кодекса РФ (далее - ГК РФ) предусмотрено, что по кредитному договору банк или иная кредитная организация обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, которые предусмотрены договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за нее.

Согласно **Положению** о правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации (утвержденному Центральным банком Российской Федерации от 26.03.2007 N 302-П), действиями, которые обязан совершить банк для создания условий предоставления и погашения кредита (кредиторская обязанность банка), является открытие и ведение ссудного счета. Ссудные счета не являются банковскими счетами и используются для отражения в балансе банка для образования и погашения ссудной задолженности, то есть операций по предоставлению заемщикам и возврату ими денежных средств (кредитов) в соответствии с заключенными кредитными договорами.

Уплата комиссий при предоставлении кредита физическим лицам нормами **ГК РФ, Законом "О защите прав потребителей"**, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе **Положением** Центрального банка РФ от 31.08.1998 N 54-П "О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)", не предусмотрена.

Таким образом, условие договоров об оплате заемщиком комиссионных вознаграждений не основано на законе и является нарушением прав потребителей.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (**ст. 16** Закона "О защите прав потребителей").

При заключении Кредитного договора альтернативы выбора перед Заемщиком тех или иных условий договора Банком предоставлено не было в связи с тем, что при заключении подобных договоров клиенты или принимают и соглашаются со всеми условиями договора, или вынуждены отказаться от заключения такого договора.

Согласно **ст. 168** ГК РФ сделка, не соответствующая требованиям закона или иных правовых актов, ничтожна, если закон не устанавливает, что такая сделка оспорима, или не предусматривает иных последствий нарушения.

Недействительная сделка не влечет юридических последствий, за исключением тех, которые связаны с ее недействительностью, и недействительна с момента ее совершения.

При недействительности сделки каждая из сторон обязана возвратить другой все полученное по сделке, а в случае невозможности возвратить полученное в натуре - возместить его стоимость в деньгах, если иные последствия недействительности сделки не предусмотрены законом (**ч. ч. 1 и 2 ст. 167** ГК РФ).

При таких обстоятельствах условия кредитного договора, устанавливающие комиссию за ведение ссудного счета, являются недействительными, поскольку противоречат требованиям гражданского законодательства.

Комиссия за открытие (ведение, обслуживание) ссудного счета незаконно взыскивалась с меня ежемесячно. Срок исковой давности к требованиям о возврате части этих платежей должен исчисляться отдельно по каждому платежу за соответствующий период. В п. 10 Постановления Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 12, 15 ноября 2001 г. N 15/18 "О некоторых вопросах, связанных с применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации об исковой давности" разъясняется, что срок давности по искам о просроченных повременных платежах (проценты за пользование заемными средствами, арендная плата и т.п.) исчисляется отдельно по каждому просроченному платежу <*>.

<*> Данный абзац указывается в исковом заявлении в том случае, если комиссии уплачиваются ежемесячно.

"___" _____ 20__ г. я обратился в Банк с письменной претензией о возврате в добровольном порядке уплаченных денежных средств за открытие (ведение, обслуживание) ссудного счета. Однако Ответчик в удовлетворении исковых требований отказал (копия ответа Банка на претензию прилагается).

Согласно **п. 1 ст. 395** ГК РФ за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств. Размер процентов определяется существующей в месте жительства кредитора, а если кредитором является юридическое лицо, в месте его нахождения учетной ставкой банковского процента на день исполнения денежного обязательства или его соответствующей части. При взыскании долга в судебном порядке суд может удовлетворить требование кредитора, исходя из учетной ставки банковского процента на день предъявления иска или на день вынесения решения.

Ставка рефинансирования ЦБ РФ на сегодняшний день составляет _____% <*>.

<*> Размер ставки на момент подачи искового заявления можно уточнить на сайте Центрального банка РФ - http://www.cbr.ru/statistics/print.asp?file=credit_statistics/refinancing_rates.htm.

Расчет процентов за пользование чужими денежными средствами прилагается к настоящему иску <*>.

<*> При расчете процентов за пользование чужими денежными средствами можно воспользоваться калькулятором на сайте Высшего Арбитражного Суда - <http://www.arbitr.ru/vas/calc395>.

Кроме того, **статьями 20, 31, ч. 5 ст. 28** Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено, что требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией) в течение десяти дней со дня предъявления

соответствующего требования. В случае нарушения сроков удовлетворения отдельных требований потребителя, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% от цены выполнения работы (оказания услуги).

Требование о возврате денежных средств мною предъявлено Банку "___" _____ 20__ г., однако не было исполнено Ответчиком. В связи с этим Банк с "___" _____ 20__ г. (**указывается дата через 10 дней со дня предъявления письменной претензии в Банк о возврате комиссии в добровольном порядке**) несет ответственность в форме неустойки за нарушение срока удовлетворения данного требования потребителя в размере _____ рублей (расчет размера неустойки прилагается).

Своими действиями Ответчик причинил мне моральный вред, который я оцениваю в _____ рублей.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда ([ст. 15 Закона](#)).

Среди вопросов применения законодательства о компенсации морального вреда, разъясненных в [Постановлении](#) Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10, указано, что в соответствии с действующим законодательством одним из обязательных условий наступления ответственности за причинение морального вреда является вина причинителя. Обязанность доказывать отсутствие вины лежит на причинителе морального вреда. Он может быть освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В соответствии с [п. 6 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей"](#), при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На основании вышеизложенного, руководствуясь [ст. ст. 167, 168, 395, 819 ГК РФ](#), [ст. ст. 13, 15, 16 Закона "О защите прав потребителей"](#),

ПРОШУ СУД:

1. На основании [ст. 333.36 НК РФ](#) и [п. 3 ст. 17 Закона "О защите прав потребителей"](#) освободить меня от уплаты государственной пошлины.

2. В целях защиты прав потребителя и недопущения их в будущем в ходе исполнения обязательств по действующему Кредитному договору признать недействительным (ничтожным) условие кредитного договора в части уплаты Заемщиком единовременной (разовой, ежемесячной) комиссии за ведение (открытие, обслуживание) ссудного счета (п. _____ Договора).

3. Взыскать с Ответчика в мою пользу денежные средства, уплаченные мной в виде единовременной (разовой, ежемесячной) комиссии за открытие (ведение, обслуживание) ссудного счета по кредитному договору N _____ от _____.

4. Взыскать с Ответчика в мою пользу сумму процентов за пользование чужими денежными средствами по кредитному договору N _____ от _____ в размере _____ руб.

5. Взыскать с Ответчика в мою пользу неустойку за нарушение срока удовлетворения моего требования в размере _____ рублей.

6. Взыскать с Ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда в размере _____ руб.

7. Взыскать с Ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения моих законных требований штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в мою пользу.

8. На основании [п. 5 ст. 40 Закона "О защите прав потребителей"](#) привлечь Управление Роспотребнадзора по Тверской области (г. Тверь, ул. Дарвина, д. 17) к участию в деле для дачи заключения по делу в целях

защиты прав потребителя.

Приложения:

1. Копия кредитного договора N _____ от "___" _____ 20__ г.;
2. Копия квитанции (квитанций) об уплате комиссии;
3. Претензия в Банк о выплате незаконно взысканной комиссии в добровольном порядке;
4. Ответ Банка на претензию о выплате незаконно взысканной комиссии в добровольном порядке;
5. Расчет суммы процентов за пользование чужими денежными средствами;
6. Расчет размера неустойки за нарушение срока удовлетворения моего требования в добровольном порядке.

Дата

Подпись

Куда: _____
(указать наименование суда)
Истец: _____
(указать фамилию, имя и отчество
заявителя)
проживающий: _____
(адрес проживания либо
постоянного местонахождения)
Ответчик: _____
(полное наименование
юридического лица)
адрес: _____
(адрес регистрации и фактического
местонахождения)
Цена иска: _____
(если иск подлежит оценке,
указать требуемую по иску сумму)
ст. 333.36
НК РФ истец освобожден от уплаты
государственной пошлины)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

(о возложении на ответчика обязанности по перерасчету платы
за оказанную услугу и компенсации морального вреда)

В соответствии со свидетельством о государственной регистрации права от
_____ N _____ квартира N _____ в доме N _____ находится в
собственности _____

(фамилия и инициалы истца. В случае подачи иска через
представителя указать данные лица, в интересах которого заявлен иск)

Согласно **ч. 1 ст. 162** Жилищного кодекса РФ (далее - ЖК РФ) при выборе
управляющей организации общим собранием собственников помещений в
многоквартирном доме с каждым собственником помещения в таком доме
заключается договор управления на условиях, указанных в решении общего
собрания.

В соответствии с договором N _____ от _____ г. многоквартирный жилой
дом N _____, расположенный по адресу _____, передан
в управление _____ (далее - Договор).
(указать организацию, осуществляющую управление)

Правила оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, содержания общего имущества в многоквартирном доме установлены Жилищным кодексом РФ и Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491.

Согласно ч. 2 ст. 162 ЖК РФ по договору управления многоквартирным домом одна сторона (управляющая организация) по заданию другой стороны (собственников) помещений в многоквартирном доме, органов управления товарищества собственников жилья либо органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива) в течение согласованного срока за плату обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию, ремонту общего имущества в таком доме, предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам, осуществлять иную направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

Согласно п. 29 Правил плата за содержание и ремонт жилого помещения устанавливается в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, включая оплату расходов на содержание и ремонт внутридомовых инженерных систем электро-, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, обоснованные расходы на истребование задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг, на снятие показаний приборов учета, содержание информационных систем, обеспечивающих сбор, обработку и хранение данных о платежах за жилые помещения и коммунальные услуги, выставление платежных документов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг.

Согласно п. 7 ст. 156 Жилищного кодекса РФ размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме, в котором не созданы товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив, определяется на общем собрании собственников помещений в таком доме, которое проводится в порядке, установленном ст. ст. 45 - 48 Кодекса. Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме определяется с учетом предложений управляющей организации и устанавливается на срок не менее чем один год.

В соответствии с п. 16 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491, надлежащее содержание общего имущества в зависимости от способа управления многоквартирным домом обеспечивается собственниками помещений путем заключения договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией в соответствии с ч. 5 ст. 161 и ст. 162 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Согласно п. 11 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, а также в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома включает в себя в том числе сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов, текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации.

Пунктом 17 Правил установлено, что собственники помещений обязаны утвердить на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования.

Пунктом 31 Правил установлено, что при определении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения собственников помещений, которые выбрали управляющую организацию для управления многоквартирным домом, решение общего собрания собственников помещений в таком доме принимается на срок не менее чем один год с учетом предложений управляющей организации.

Указанный размер платы устанавливается одинаковым для всех собственников помещений.

Предложения управляющей организации о перечне, объемах и качестве услуг и работ должны учитывать состав, конструктивные особенности, степень физического износа и технического состояния общего имущества, а также геодезические и природно-климатические условия расположения многоквартирного дома.

В соответствии с п. п. 1, 2 ст. 44 ЖК РФ общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме является органом управления многоквартирным домом. К его компетенции относится принятие решений о реконструкции многоквартирного дома (в том числе с его расширением или надстройкой), строительстве хозяйственных построек и других зданий, строений, сооружений, капитальном ремонте общего имущества в таком доме.

В соответствии с п. 17 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491, собственники помещений обязаны утвердить на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования.

В силу ч. 4 ст. 158 ЖК РФ, если собственники помещений в многоквартирном доме на их общем собрании не приняли решение об установлении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, такой размер устанавливается органом местного самоуправления.

В соответствии с п. 18 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 N 307, при производстве тепловой энергии для отопления многоквартирного дома с использованием автономной системы отопления, входящей в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (при отсутствии централизованного отопления), размер платы за отопление рассчитывается исходя из показаний приборов учета и соответствующих тарифов на топливо, используемое для производства тепловой энергии. При этом расходы на содержание и ремонт внутридомовых инженерных систем, используемых для производства тепловой энергии, включаются в плату за содержание и ремонт жилого помещения.

Согласно п. 32 Правил в период осуществления ремонта, замены, поверки индивидуального или коллективного (общедомового) прибора учета, не превышающий 30 календарных дней, объемы (количество) потребления холодной воды, горячей воды, отведенных бытовых стоков, электрической энергии, газа и тепловой энергии для расчета размера платы за коммунальные услуги исчисляются как среднемесячное потребление коммунальных ресурсов и среднемесячный объем отведенных бытовых стоков, определенные по указанному прибору за последние 6 месяцев, а если период работы индивидуального или коллективного (общедомового) прибора учета составил меньше 6 месяцев, то за фактический период работы прибора учета, но не выше нормативов потребления соответствующих коммунальных услуг.

В связи с неподготовленностью теплотехнического оборудования и умышленным завышением показателей расходуемой тепловой энергии на отопление и горячее водоснабжение дома управляющей организацией необоснованно были завышены тарифы по оплате данных услуг за период с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

Решением общего собрания собственников от _____ года установлено оплачивать услугу "отопление дома" по нормативу потребления. В связи с чем до ответчика было доведено требование общего собрания собственников о перерасчете произведенной оплаты за предоставление данных коммунальных услуг, однако управляющей организацией перерасчет произведен не был.

Таким образом, счета на оплату услуг по отоплению выставлялись управляющей компанией исходя из показаний общедомового прибора учета, который был подключен к неисправным инженерным коммуникациям, что в соответствии с указанными выше п. 32 Правил является незаконным, следовательно, необходимо произвести перерасчет платы за отопление, исходя из нормативов потребления в период, когда водонагреватель ГВС был неисправен, чего управляющей компанией сделано не было.

Начисление платы за отопление за период неисправности инженерных коммуникаций, в котором был подключен теплосчетчик, следовало производить в соответствии с нормативом потребления тепловой энергии в жилых домах г. Твери, установленным решением Тверской городской Думы от 21.12.2001 N 185 "О приведении нормативных актов в сфере ЖКХ в соответствие с действующим законодательством", а также тарифами, установленными Приказом РЭК Тверской области от 29.12.2009 N 342/1-нн, исходя из общей площади занимаемой истцом квартиры.

В силу ст. 4 ЖК РФ вопросы, касающиеся платы за жилое помещение, коммунальные услуги, оказание услуг, выполнение работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества, относятся к жилищным правоотношениям, на которые распространяются положения Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В соответствии с **преамбулой** данного Закона определено, что настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях,

продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнителем является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

В соответствии с п. 2 ст. 1099 ГК РФ моральный вред подлежит компенсации при нарушении имущественных прав гражданина в случаях, предусмотренных законом.

В силу ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно разъяснениям, данным в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

В связи с тем что при оказании _____ (указать организацию, осуществляющую управление) коммунальной услуги по отоплению несоблюдением установленного законодательством порядка изменения цен в сфере ЖКХ, а также неоказанием услуг по уборке придомовой территории ответчиком безосновательно были нарушены права потребителя, чем был причинен моральный вред, который оцениваю в _____ руб.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 131, 132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Обязать Ответчика произвести перерасчет платы за отопление квартиры N ____ дома N ____ по ул. _____ за период с _____ 20__ года по _____ 20__ года исходя из нормативов потребления тепловой энергии в жилых домах и ставки оплаты - ____ руб. ____ коп. за один кв. м общей площади жилого помещения.

2. Взыскать ответчика компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.

3. Привлечь в порядке ст. 47 ГПК РФ Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области для дачи заключения по делу.

Приложение:

(к заявлению прилагаются в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц)

- копии иска и приложенного расчета взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанные истцом (его представителем);
- копии квитанций об оплате коммунальных услуг;
- копии свидетельства о праве на жилое помещение;

- копии иных документов, подтверждающих обстоятельства, на которых истец основывает свои требования.

Дата _____

Подпись _____

Куда: _____
(указа
Истец: _____
Проживающий: _____
Ответчик: _____
Адрес: _____
Цена иска: _____

В соответствии с подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ истец освобожден от уплаты государственной пошлины.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
(о расторжении договора купли-продажи, взыскании убытков,
неустойки и компенсации морального вреда)

"__" _____ 20__ г. по _____ транслировалась
(телеканалу, радио (указать название))

реклама товара, обладающего лечебными свойствами _____.
(указать название продукта)

В рекламе представлялась информация о том, что данный товар имеет
следующие лечебные свойства: _____.

(указать лечебные свойства, о которых
говорилось в рекламе)

В рекламе сообщались телефон и адрес организации, в которой можно было
приобрести данный товар. Ввиду указания в рекламе положительных лечебных
свойств товара, а также ввиду указания на положительное влияние на течение
болезни, мною "__" _____ 20__ г. в _____

(указать организацию,

_____ был приобретен _____
с кем заключен договор купли-продажи) _____ (наименование

_____ стоимостью _____ рублей _____ копеек
биологически активной добавки,
далее - БАД)

с оплатой полностью указанной суммы.

Договор купли-продажи подтверждается _____
(указать документ, подтверждающий

_____ договор (оплату), с приложением его копии)

При получении я обнаружил(-а), что данный товар не обладает заявленными в рекламе лечебными свойствами и является лишь БАДом, о чем не было указано в рекламе.

Полагаю, что ответчиком по настоящему делу были грубо нарушены требования действующего законодательства.

В силу п. 1 ст. 10 Федерального закона от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе" (с изм. и доп. от 28.07.2012, далее - Закон) реклама - это информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

Указанная реклама полностью подпадает под определение, данное в ст. 3 Закона, поскольку содержит информацию, адресованную неопределенному кругу лиц и направленную на привлечение внимания к объекту

рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

В соответствии с п. 6 ч. 5 ст. 5 Закона в рекламе не допускаются указание на лечебные свойства, то есть положительное влияние на течение болезни, объекта рекламирования, за исключением такого указания в рекламе лекарственных средств, медицинских услуг, в том числе методов лечения, изделий медицинского назначения и медицинской техники.

Согласно представленным мне документам _____
(указать приобретенную продукцию)
указанная продукция не является лекарственным средством, а изложенная информация о методе лечения, как об изделии медицинского назначения, не соответствует действительности.

На рекламу такой продукции в полной мере распространяется запрет. Приведенная реклама содержит прямое указание как на конкретные болезни, так и на классы болезней и проблем, связанных со здоровьем (согласно Международной классификации болезней Десятого пересмотра МКБ-10), а также на лечебные свойства перечисленных в рекламе продуктов в случае их применения.

Таким образом, при размещении вышеуказанной рекламы были нарушены требования п. 6 ч. 5 ст. 5 Закона, согласно которым в рекламе не допускается использование образов медицинских и фармацевтических работников, за исключением рекламы медицинских услуг, средств личной гигиены, рекламы продуктов, потребителями которых являются исключительно медицинские и фармацевтические работники, рекламы, распространяемой в местах проведения медицинских или фармацевтических выставок, семинаров, конференций и иных подобных мероприятий, рекламы, размещенной в печатных изданиях, предназначенных для медицинских и фармацевтических работников.

В рекламе приобретенного мною БАДа в нарушение требований п. 4 ч. 5 ст. 5 Закона в подтверждение лечебных свойств содержались указания на специальность лиц, участвующих в диалоге, использовался образ медицинских работников, что создало у меня впечатление о действительных лечебных действиях данного продукта, что он может помочь при лечении моей болезни.

Согласно ст. 38 Закона, за нарушение требований, установленных ч. 5 ст. 5, ответственность несет рекламодатель, а также рекламопроизводитель, которым в данном случае выступает _____
(указать организацию, с которой заключен договор купли-продажи)

Мне не была предоставлена полная информация, предусмотренная п. п. 11, 12, 13, 32 Правил продажи отдельных видов товаров от 19 января 1998 г. N 55 (далее - Правила).

В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (далее - Правила N 612), не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

Пунктом 7.4.1 СанПиН 2.3.2.1290-03 "Гигиенические требования к организации производства и оборота биологически активных добавок к пище (БАД)" установлено, что "розничная торговля БАД осуществляется через аптечные учреждения (аптеки, аптечные магазины, аптечные киоски и др.), специализированные магазины по продаже диетических продуктов, продовольственные магазины (специальные отделы, секции, киоски)".

Продажа БАДов дистанционным способом, т.е. после консультации и размещения заказа по телефонным номерам, указанным в рекламном объявлении в средствах массовой информации (газетах, по радио и телевидению), с доставкой товара потребителям курьером, является нарушением вышеуказанных норм законодательства.

В соответствии с положением, закрепленным в ст. 12 Закона "О защите прав потребителей", если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора достоверную информацию о товаре (работе, услуге), он вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и потребовать от продавца (исполнителя) возмещения

убытков.

При этом следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

"___" _____ г. мною в адрес ответчика была составлена письменная претензия с требованием об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврата за товар уплаченных денежных средств, однако в удовлетворении моих требований было отказано.

Таким образом, мои требования в установленный законом срок не удовлетворены.

В соответствии с [ч. 2 ст. 450](#) ГК РФ допускается расторжение договора судом по требованию одной из сторон при существенном нарушении договора другой стороной либо в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором.

При этом существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора.

С учетом того что до потребителя не была доведена достоверная информация о рекламируемом препарате, при этом БАД мною был приобретен по договору купли-продажи дистанционным способом, т.е. в нарушение установленного порядка, то оспариваемый договор должен быть расторгнут, а стороны приведены в первоначальное положение.

[Статьей 22](#) Закона "О защите прав потребителя" срок исполнения требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы ограничен десятью сутками. Размер неустойки (пени) за просрочку выполнения требований потребителя установлен в размере 1% за каждый день просрочки.

Общий размер неустойки (пени) за просрочку выполнения заявленного требования составил _____ руб. _____ коп. (расчет приложен иску).

В результате заключенного договора мною были понесены следующие убытки _____, которые в соответствии со [ст. 15](#) ГК РФ и [ст. ст. 12, 13](#) Закона "О защите прав потребителя" подлежат возмещению продавцом.

Действиями ответчика мне причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях, пережитых мною в результате обмана, игнорировании моих требований.

В соответствии со [ст. 151](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и [ст. 15](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Моральный вред я оцениваю в _____ рублей.

В силу [п. 6 ст. 13](#) Закона "О защите прав потребителей" с [п. 46](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных [Законом](#), которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

На основании изложенного и руководствуясь [ст. ст. 131, 132](#) ГПК РФ, [ст. ст. 15, 151, 395](#) ГК РФ, [ст. ст. 13, 15, 17](#) Закона РФ "О защите прав потребителей", [ст. ст. 4, 5, 38](#) Закона РФ "О рекламе",

ПРОШУ:

1. В ходе подготовки дела к судебному разбирательству на основании [п. 5 ст. 40](#) Закона "О защите прав потребителей" привлечь к участию в деле Управление Роспотребнадзора по Тверской области для дачи заключения по делу.

2. Расторгнуть договор купли-продажи от "___" _____ 20__ г., заключенный с _____.

3. Взыскать с ответчика в мою пользу: возврат денежных средств, уплаченных за товар, в сумме _____ руб. _____ коп., понесенные расходы в сумме _____ руб. _____ коп., неустойку в сумме _____ руб. _____ коп., компенсацию морального вреда в сумме _____ руб. _____ коп., а всего _____ руб. _____ коп.

4. Взыскать с ответчика в мою пользу штраф в размере 50% присужденной судом суммы.

Приложение:

К исковому заявлению прилагаются:

- его копии в 2 экз.;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчика и третьих лиц;
- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора;
- копии квитанций об оплате товара.
- расчет неустойки.

Дата _____

Подпись _____

Куда: _____
(указать наименование суда)

Истец: _____
(указать фамилию, имя и отчество заявителя)

проживающий: _____
(адрес проживания либо постоянного местонахождения)

Ответчик: _____
(полное наименование юридического лица)

адрес: _____
(адрес регистрации и фактического местонахождения)

Цена иска: _____
(если иск подлежит оценке, указать требуемую по иску сумму)

Цена иска: 2 140 руб. 45 коп.
(в соответствии со ст. 333.36 НК РФ истец освобожден от уплаты государственной пошлины)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

(о возмещении убытков, связанных с неправомерным увеличением платы и предоставлением недостоверной информации о цене услуг по содержанию общего имущества жилого многоквартирного дома)

В соответствии со свидетельством о государственной регистрации права от _____ N _____ квартира N _____ в доме N _____ находится в собственности _____.

(фамилия и инициалы истца. В случае подачи иска через представителя указать данные лица, в интересах которых заявлен иск)

Согласно ч. 1 ст. 162 Жилищного кодекса РФ (далее - ЖК РФ) при выборе управляющей организации общим собранием собственников помещений в

многоквартирном доме с каждым собственником помещения в таком доме заключается договор управления на условиях, указанных в решении общего собрания.

В соответствии с договором N _____ от _____ г. многоквартирный жилой дом N _____, расположенный по адресу _____, передан в управление _____, (адрес местонахождения дома)
(указать организацию, осуществляющую управление), (далее - Договор).

Согласно **ч. 2 ст. 162 ЖК РФ** по договору управления многоквартирным домом одна сторона (управляющая организация) по заданию другой стороны (собственников помещений в многоквартирном доме), органов управления товарищества собственников жилья либо органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива в течение согласованного срока за плату обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию, ремонту общего имущества в таком доме, предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам, осуществлять иную направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

В силу **ст. 310 ГК РФ** односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В силу **ст. 4 ЖК РФ** вопросы, касающиеся платы за жилое помещение, коммунальные услуги, оказание услуг, выполнение работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества, относятся к жилищным правоотношениям, на которые распространяются положения **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"** (далее - Закон).

Статьей 39.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" установлено, что правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Правила оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, содержания общего имущества в многоквартирном доме установлены Жилищным **кодексом РФ** и **Правилами** содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491.

Согласно **п. 7 ст. 156 Жилищного кодекса РФ** размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме, в котором не созданы товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив, определяется на общем собрании собственников помещений в таком доме, которое проводится в порядке, установленном **статьями 45 - 48 Кодекса**. Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме определяется с учетом предложений управляющей организации и устанавливается на срок не менее чем один год.

В соответствии с **п. 16 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491**, надлежащее содержание общего имущества в зависимости от способа управления многоквартирным домом обеспечивается собственниками помещений путем заключения договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией в соответствии с **ч. 5 ст. 161 и ст. 162 Жилищного кодекса Российской Федерации**.

Согласно **п. 11 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме** содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, а также в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома включает в себя в том числе сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов, текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации.

Пунктом 17 Правил установлено, что собственники помещений обязаны утвердить на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования.

Пунктом 31 Правил установлено, что при определении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения собственников помещений, которые выбрали управляющую организацию для управления многоквартирным домом, решение общего собрания собственников помещений в таком доме принимается на срок не менее чем один год с учетом предложений управляющей организации.

Указанный размер платы устанавливается одинаковым для всех собственников помещений.

Предложения управляющей организации о перечне, объемах и качестве услуг и работ должны учитывать состав, конструктивные особенности, степень физического износа и технического состояния общего имущества, а также геодезические и природно-климатические условия расположения многоквартирного дома.

В соответствии с [п. 4 ст. 158](#) ЖК РФ в случае, если собственники помещений в многоквартирном доме на их общем собрании не приняли решение об установлении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, такой размер устанавливается органом местного самоуправления.

С учетом изложенного управляющей организации не предоставлено право изменения размера платы за содержание и ремонт совместного имущества жилого дома в одностороннем порядке.

Решением общего собрания собственников помещений жилого дома N _____, расположенного по адресу: _____ от _____ 20__ г., с _____ 20__ г. установлена плата за содержание и ремонт общего имущества в доме в размере _____ руб. _____ коп. за кв. м общей площади жилого помещения. Протокол общего собрания передан ответчику _____ 20__ г.

Нарушив права потребителей услуг, данная управляющая организация в одностороннем порядке, без ведома собственников помещений (потребителей услуг) и без решения общего собрания собственников повысила ставку за содержание и ремонт дома до _____ руб. _____ коп. за один кв. м жилой площади.

Несоблюдение установленного жилищным законодательством и [Постановлением](#) Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 порядка изменения цен в сфере содержания общего имущества многоквартирного дома связано с нарушением прав потребителей, установленных [ст. ст. 8, 10](#) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в части обязанности исполнителя услуг доводить до сведения потребителя достоверную информацию по одному из существенных условий договора - о цене услуги способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей.

Введение потребителя в заблуждение относительно размера платы (цены) за содержание общего имущества дома и повышение в одностороннем порядке стоимости оказываемых услуг повлекли убытки потребителю.

Согласно [ст. 12](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель, не предоставивший потребителю достоверной информации об услуге, несет ответственность, предусмотренную [п. 1 ст. 29](#) Закона, которым установлено, что потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков.

За период с _____ 20__ г. по _____ 20__ г. истцом излишне выплачено ответчику за содержание и ремонт общего имущества дома по необоснованно завышенной ставке _____ руб. _____ коп. за 1 кв. м общей жилой площади - _____ руб. _____ коп., что подтверждается выставленными ответчиком для оплаты квитанциями.

Расчет прилагается к иску. В соответствии со [ст. 151](#) ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

В силу [ст. 15](#) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно разъяснениям, данным в [п. 45](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является

установленный факт нарушения прав потребителя.

Несоблюдением установленного законодательством порядка, изменения цен в сфере ЖКХ ответчиком безосновательно были нарушены права потребителя, чем был причинен моральный вред, который истец оценивает в _____ руб.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 131, 132 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Взыскать с _____ в пользу _____ (полное наименование организации, осуществляющей управление) (фамилия, имя и отчество истца) _____ рублей _____ копеек - понесенные убытки.
2. Обязать ответчика применять для расчетов за содержание общего имущества дома цену, установленную до ее изменения: по строке "Содержание и ремонт дома" - _____ руб./кв. м, до принятия собственниками в установленном законом порядке иного решения о цене данной услуги.
3. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.

Привлечь в порядке ст. 47 ГПК РФ Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области для дачи заключения по делу.

Приложение (к заявлению прилагаются в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц):

- копии иска и приложенного расчета взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом (его представителем);
- копии квитанций об оплате коммунальных услуг;
- копии свидетельства о праве на жилое помещение;
- копии иных документов, подтверждающих обстоятельства, на которых истец основывает свои требования.

Дата _____

Подпись _____

Мировому судье судебного участка N _____
района г. Твери
г. Тверь, ул. _____, д. _____
Истец: _____
(укажите свою фамилию, имя, отчество)
Адрес: _____
Ответчик: _____
(наименование управляющей компании)
Адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

(о прекращении начислений по оплате электроэнергии мест общего пользования, взыскании излишне уплаченных денежных средств и компенсации морального вреда)

Я являюсь собственником жилого помещения в многоквартирном доме (или проживаю по договору найма жилого помещения), расположенном по адресу: _____, обслуживаемом Управляющей компанией _____ (указать название), с которой заключен договор управления многоквартирным домом N _____ от _____.

С _____ (указать месяц, когда появилась строка оплаты за электроэнергию мест общего пользования) 2009 года в платежных документах, направляемых мне Управляющей компанией, появилась строка "Эл.эн.МОП" (или "Электроснабжение МОП" и т.п.).

В качестве исполнителя услуг "Эл.эн.МОП" указана организация _____ (или платежный документ не содержит сведений об исполнителе услуг "Эл.эн.МОП").

Единицы измерения объемов оказанной услуги: в марте - _____, в апреле - _____, в мае - _____.

Платежный документ не содержит сведений о том, что означает строка "Эл.эн.МОП", за какую коммунальную или жилищную услугу по этой строке выставлен счет, на основании какого документа или решения собрания собственников она включена в платежный документ.

Ставка по строке "Содержание и ремонт дома" ("Сод.Рем.дом") изменена с _____ на кв. м (**указать значение старой ставки**) до _____ на кв. м (**указать значение новой ставки**) с "_____" (**указать месяц**) 2009 года.

Исходя из того что:

- Договор об управлении многоквартирным домом, подписанный мной, не содержит условий о передаче собственниками управляющей компании полномочий по сбору денежных средств на оплату услуг по строке "Эл.эн.МОП";

- вышеназванный Договор Управления не был изменен или дополнен в части перечня предоставляемых коммунальных услуг, перечня услуг по содержанию и ремонту дома в установленном порядке;

- Договором управления оплата за электроснабжение мест общего пользования включена в состав платы за содержание дома;

- **п. 17** Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме установлен порядок изменения размера платы за содержание общего имущества: Собственники помещений обязаны утвердить на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования. Законодательством не предусмотрено право управляющей организации в одностороннем порядке устанавливать перечень услуг по содержанию дома и размер их оплаты;

- общего собрания собственников жилых помещений по внесению изменений в договор управления, по изменению цены за содержание общего имущества многоквартирного дома не проводилось;

- Управляющая компания в одностороннем порядке решила эти вопросы, не поставив собственников жилых помещений в известность (**или сообщила, указать каким способом**), считаю, что управляющей компанией были допущены нарушения **ст. ст. 8, 10** Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", устанавливающих обязанность исполнителя услуг, т.е. управляющей компании, доводить до сведения потребителя полную и достоверную информацию об исполнителе услуг и об услугах своевременно и при заключении договора об оказании услуг, **п. 17** Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491, которым установлено, что собственники помещений обязаны утвердить на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования.

Кроме того, Управляющая компания ввела меня в заблуждение относительно организации - исполнителя услуги по электроснабжению в части освещения мест общего пользования, которой является ОАО "Тверская энергосбытовая компания" (**или иная организация - указать какая**).

Вследствие допущенных нарушений не было реализовано установленное законодательством мое право участвовать в принятии решения об изменении размера и структуры цены за содержание общего имущества и право на своевременное получение информации об изменении платы за содержание и ремонт дома, об услуге "Эл.Эн.МОП" и ее исполнителе.

Статья 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" устанавливает, что за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Статьей 12 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлено, что исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность, предусмотренную **п. 1 ст. 29** Закона, а именно: "Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору

потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (в данном случае это устранение нарушений законодательства при оплате электроэнергии в местах общего пользования и за содержание общего имущества);

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (т.е. проведение перерасчета в случае, если сумма платы за содержание дома и электроэнергию мест общего пользования изменилась по сравнению с суммой платы до выделения строки "Эл.эн.МОП" в отдельную).

Потребитель вправе потребовать полного возмещения иных убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (**указать конкретно каких**).

Статьей 1095 Гражданского кодекса установлено, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического **вследствие недостоверной или недостаточной информации** об услуге, подлежит возмещению лицом, оказавшим услугу, исполнителем, независимо **от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет**.

Нарушение моих прав привело к убыткам:

Например.

В расчет убытков может быть включена разница между оплаченными суммами по 2-м строкам ("содержание и ремонт дома" + "Эл.Эн.МОП") и размерами платежа за содержание и ремонт дома ("Сод.Рем.дом") до ее разделения на две составляющие ("содержание и ремонт дома" и "Эл.Эн.МОП").

Пример расчета убытков:

Январь (февраль) 2009 года (или декабрь 2008 года в зависимости от того, когда была принята (изменена) ставка по строке "Сод.Рем.дом" на общем собрании собственников):

"СодРем.дом" ставка - 7 руб. на 1 кв. метр; начисл. - 468,31

Март 2009 года

"СодРем.дом" ставка - 6,43 на 1 кв. метр; начисл. - 430,17

"Эл.эн.МОП" ставка - 2,39 на кВтч; начисл. - 68,94

Всего за март начисл. - 499,11

Разница составляет - 499,11 - 468,31 = 30,8 руб. за месяц.

30,8 руб. умножить на число месяцев, когда была выделена строка "Эл.эн.МОП" и изменена ставка по строке "Сод.Рем.дом", например на 10, и получится 308 руб. 00 коп. за 2009 год.

Эта сумма может быть взыскана с управляющей компании.

Таким образом, произошло не выделение платы за содержание и ремонт электросетей многоквартирного дома в отдельную строку, а изменение структуры платежа и порядка расчета исходя не из площади помещения, а из количества использованных киловатт (**или норматива потребления**).

Я оказался(-ась) введен(-а) в заблуждение относительно реального изменения размера платы за содержание общего имущества дома, в связи с тем что размер платы по строке "Сод.Рем.дом" в целом

изменился, а строка "Эл.эн.МОП" названа как плата за использованное количество киловатт в местах общего пользования, т.е. как коммунальная услуга.

Управляющая компания, включив строку "Эл.Эн.МОП" в платежные документы, нанесла мне моральный вред, выразившийся в следующем: _____

В соответствии со ст. 151 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. ст. 131, 132 Гражданского процессуального кодекса РФ, ст. 15 Гражданского кодекса РФ:

ПРОШУ:

1. Обязать Управляющую компанию не производить мне начисления по строке "Эл.Эн.МОП" ("Электроснабжение МОП" и т.п.) до устранения допущенных нарушений законодательства.

2. Обязать Управляющую компанию возместить денежные средства, излишне уплаченные мной из-за неправомерного начисления платы за услуги "Эл.эн.МОП", в сумме _____ (согласно примерной схеме расчета).

3. Компенсировать причиненный мне моральный вред в размере _____ (сумма прописью) рублей.

В соответствии с подп. 4 п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ и ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

За несоблюдение в добровольном порядке ответчиком удовлетворения требований потребителя судом взыскивается штраф в размере пятидесяти процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Прошу привлечь для дачи заключения по делу Управление Роспотребнадзора по Тверской области.

Приложение:

1. Копия договора управления многоквартирным домом
2. Копии платежных документов на оплату услуг ЖКХ (за март, апрель, май и т.д. 2009 г.)
3. Копия заявления в Управляющую компанию от "___" _____ 20__ г.
4. Схема расчета.
5. Копия искового заявления для ответчика.

"___" _____ 20__ г. _____

ДОГОВОРЫ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ И ИЗГОТОВИТЕЛЕМ

Соглашение между потребителем и продавцом (изготовителем)
об определении срока для устранения недостатков товара

СОГЛАШЕНИЕ N ___
об определении срока для устранения недостатков товара

г. _____ от "___" _____ г.

_____, именуем__ в дальнейшем "Продавец" (или (наименование или Ф.И.О.) "Изготовитель"), в лице _____, действующ__ на основании _____ (должность, Ф.И.О.) (Устава, положения, доверенности или паспорта) с одной стороны, и _____, именуем__ в дальнейшем "Потребитель", (Ф.И.О.) с другой стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. "___" _____ г. _____ (Ф.И.О. потребителя) у _____ (наименование или Ф.И.О. продавца) был приобретен _____, что подтверждается _____ (наименование, индивидуализирующие признаки товара) _____.

Гарантийный срок, установленный на основной товар, составляет _____.

2. "___" _____ г. _____ (Ф.И.О. потребителя) были обнаружены следующие не оговоренные _____ (наименование или Ф.И.О. продавца) недостатки товара: _____, что подтверждается _____.

3. Продавец (или Изготовитель) обязуется добровольно полностью устранить выявленные недостатки в следующем порядке:

3.1. Порядок получения товара у Потребителя: _____ (адрес, место, упаковка, товаросопроводительные документы).

При этом Продавец (или Изготовитель) оформляет с участием Потребителя акт возврата товара для устранения недостатков.

3.2. Потребитель передает товар Продавцу (или Изготовителю) в первоначальной комплектации и упаковке.

3.3. Срок устранения недостатков - в течение _____ (_____) (срок не может превышать сорок пять дней) дней. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о продлении первоначального срока и не освобождают от ответственности за нарушение первоначального срока.

3.4. В случае превышения установленного п. 3.3 настоящего Соглашения срока Потребитель вправе по своему выбору:

- потребовать у Продавца (или Изготовителя) замены товара таким же, или аналогичным, или иным товаром, имеющимся у Продавца. Если будет разница в цене, Потребитель или Продавец возмещает ее одновременно с получением нового товара;
- расторгнуть договор купли-продажи в одностороннем порядке с возвратом Потребителю уплаченных Продавцу денег;
- затребовать товар у Продавца (или Изготовителя) для устранения недостатков своими силами с последующим возмещением понесенных расходов.

3.5. После устранения недостатков Продавец (или Изготовитель) передает Потребителю товар в месте, указанном в п. 3.1 настоящего Соглашения. При этом оформляется акт передачи товара Потребителю.

(Вариант в отношении товаров длительного пользования:

4. На время устранения недостатков Продавец (или Изготовитель) в трехдневный срок безвозмездно предоставит Потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Аналогичный товар подлежит возврату Потребителем одновременно с передачей ему первоначального товара после устранения недостатков.)

5. Упущенная выгода или иные убытки за время устранения недостатков товара не учитываются и Продавцом (или Изготовителем) не возмещаются.

6. В случае превышения срока устранения недостатков товара (п. 3.3 настоящего Соглашения) Продавец (или Изготовитель) уплачивает Потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере одного процента цены товара.

7. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения своих обязательств Сторонами.

8. Споры, возникающие в процессе исполнения обязательств по настоящему Соглашению, разрешаются путем переговоров Сторон. При невозможности достичь соглашения по спорным вопросам их решение передается на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

9. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах.

АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

Продавец (или Изготовитель):

Потребитель:

Подпись:

Подпись:

Договор подряда на выполнение работ (с физическим лицом; с подробными положениями о конфиденциальности договора)

ДОГОВОР ПОДРЯДА N ____

на выполнение работ г. _____ "___" _____ г.
_____, именуем _____ в дальнейшем
"Заказчик", в лице _____, действующего на основании
_____, с одной стороны, и Гражданин/гражданка РФ _____,
паспорт _____, выдан "___" _____ г., проживающ _____ по адресу:
_____, именуем _____ в дальнейшем "Подрядчик",
с другой стороны, заключили настоящий Договор о следующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Подрядчик обязуется выполнить по заданию
Заказчика следующую работу: _____
(указать содержание и объем работы)

и сдать ее результат Заказчику, а Заказчик обязуется принять результат
выполненной работы и оплатить его.

1.2. Подрядчик выполняет работу из своих материалов и с помощью своего
оборудования.

1.3. Работы выполняются _____.
(указать при необходимости место выполнения работы)

2. КАЧЕСТВО РАБОТЫ

2.1. Качество выполненной по настоящему Договору работы должно
соответствовать следующим требованиям: _____.
(указать требования к выполняемой работе)

2.2. На результат работы устанавливается гарантийный срок
продолжительностью _____ с момента принятия Заказчиком результата работы,
выполненной Подрядчиком.

3. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

3.1. Работы, предусмотренные п. 1.1 настоящего Договора, должны быть выполнены Подрядчиком в следующие сроки:

3.1.1. Начало выполнения работы.

3.1.2. Окончание выполнения работы.

3.2. Если Подрядчик не приступает к работе в срок, установленный п. 3.1.1 настоящего Договора, или выполняет работу настолько медленно, что окончание ее к сроку становится явно невозможным, Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать возмещения убытков.

4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Подрядчик обязуется:

4.1.1. Выполнить работу, соответствующую требованиям, установленным п. 2.1 настоящего Договора.

4.1.2. Выполнить работу в сроки, установленные п. 3.1 настоящего Договора.

4.1.3. При выполнении работы руководствоваться указаниями Заказчика.

4.1.4. По окончании выполнения работы по настоящему Договору передать ее результат Заказчику в порядке, установленном разделом 6 настоящего Договора.

4.1.5. Выполнить работу по настоящему Договору лично и не привлекать для ее выполнения третьих лиц.

4.2. Подрядчик вправе:

4.2.1. При возникновении в процессе выполнения работы вопросов, требующих разрешения Заказчиком, требовать от Заказчика их разъяснения.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. При необходимости разъяснять Подрядчику вопросы, возникающие в процессе выполнения работы.

4.3.2. Оказывать Подрядчику содействие в выполнении работы в следующем порядке и объеме: _____.

4.3.3. Принять результат выполненной Подрядчиком работы в порядке, установленном разделом 6 настоящего Договора.

4.3.4. Оплатить Подрядчику цену работы в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.

4.4. Заказчик вправе:

4.4.1. Во всякое время проверять ход и качество выполняемой работы, не вмешиваясь в деятельность Подрядчика.

5. ЦЕНА РАБОТЫ

5.1. Цена работы, выполняемой Подрядчиком по настоящему Договору, составляет _____ (_____) рублей.

5.2. Оплата цены работы производится Заказчиком в следующем порядке:

5.2.1. Не позднее "___" _____ г. Заказчик уплачивает Подрядчику аванс в размере _____ (_____) рублей.

5.2.2. Оставшуюся часть цены работы в размере _____ (_____) рублей Заказчик

уплачивает Подрядчику в течение _____ с момента передачи Подрядчиком результата работы Заказчику (п. 6.6 настоящего Договора).

5.3. Оплата цены работы производится _____
(путем передачи заказчиком наличных

денежных средств или перечисления денежных средств на счет подрядчика).

6. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТА РАБОТЫ

6.1. Подрядчик обязан известить Заказчика о готовности результата работы к сдаче в течение ___ дней с даты выполнения работы.

6.2. Заказчик обязан приступить к приемке результата выполненной работы в течение ___ дней с даты получения извещения Подрядчика.

6.3. Приемка производится в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Заказчик обязан сообщить Подрядчику о явных недостатках выполненной работы немедленно при приемке.

Извещение об обнаружении Подрядчиком скрытых недостатков должно быть направлено Подрядчику в течение _____ с момента их обнаружения.

6.5. Подрядчик должен устранить недостатки результата работы в течение _____ дней с момента предъявления соответствующего требования Заказчика.

6.6. По окончании приемки результата выполненных работ Стороны подписывают акт приемки выполненных работ.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Следующая информация, связанная с исполнением настоящего Договора, считается конфиденциальной: _____.

7.2. Подрядчик по требованию Заказчика незамедлительно возвращает Заказчику все документы (включая без ограничения печатные, рукописные, электронные носители), предоставленные Заказчиком или любым из его представителей Подрядчику или разработанные Подрядчиком в ходе выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

7.3. Обязательства Сторон в отношении соблюдения конфиденциальности информации о Заказчике сохраняют силу и после прекращения действия настоящего Договора.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае нарушения Подрядчиком срока выполнения работы, установленного п. 3.1.2 настоящего Договора, Заказчик вправе предъявить Подрядчику требование об уплате неустойки в размере _____ за каждый день просрочки.

8.2. В случае нарушения Заказчиком срока уплаты цены работы, установленного п. 5.2 настоящего Договора, Подрядчик вправе предъявить Заказчику требование об уплате неустойки в размере ___% от неуплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

8.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение иных обязанностей по настоящему Договору Стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до момента

исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны Сторонами.

9.3. Все уведомления и извещения, связанные с исполнением настоящего Договора, направляются Сторонами письмом с уведомлением о вручении либо вручаются соответствующей Стороне с нарочным.

9.4. Настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям и в порядке, которые установлены действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.6. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

10. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

(подпись)
М.П.

Подрядчик:

(подпись)

Договор купли-продажи товара (между физическими лицами;
с условием о гарантии качества товара)

ДОГОВОР N ____ купли-продажи товара
(между физическими лицами; с условием
о гарантии качества товара)

г. _____ " ____ " _____ г.

Гражданин Российской Федерации _____,
паспорт _____, выдан _____, проживающий по
адресу: _____, именуем _____ в дальнейшем "Продавец", с
одной стороны, и гражданин Российской Федерации _____,
паспорт _____, выдан _____, проживающий по адресу:
_____, именуем _____ в дальнейшем "Покупатель",
с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Продавец обязуется передать в собственность Покупателя _____

(указать наименование, вид, характеристики товара)
(далее по тексту - "Товар") в количестве и ассортименте, которые указаны в п. 1.2 настоящего Договора, а Покупатель обязуется принять Товар и уплатить за него цену в размере и порядке, которые предусмотрены Договором <*>.

<*> Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Условие о предмете договора является существенным условием договора (п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ).

1.2. Продавец передает Покупателю следующий Товар:

1.2.1. _____ в количестве
(наименование Товара)

_____ в следующей комплектности:
(указать количество или порядок его определения)

1.2.2. _____ в количестве
(наименование Товара)
_____ в следующей комплектности:
(указать количество или порядок его определения)

Покупатель обязуется принять и оплатить Товар в размере и порядке,
которые предусмотрены настоящим Договором <*>.

<*> Существенными условиями договора являются условия, которые названы
в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для
договоров данного вида (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ).
Условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если
договор позволяет определить наименование и количество товара (п. 3 ст. 455
Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со ст. 465 Гражданского кодекса РФ, если договор
купи-продажи не позволяет определить количество подлежащего передаче
товара, договор не считается заключенным. Количество товара
предусматривается в соответствующих единицах измерения или в денежном
выражении либо в договоре может быть установлен порядок его определения.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Продавец обязан:

2.1.1. Передать Покупателю Товар надлежащего качества и в надлежащей упаковке в порядке и сроки,
предусмотренные настоящим Договором.

2.1.2. Передать Товар свободным от прав третьих лиц.

2.1.3. Одновременно с передачей Товара передать Покупателю следующие
принадлежности и документы: _____

_____ (указать принадлежности и документы, передаваемые Продавцом)

2.2. Покупатель обязан:

2.2.1. Принять Товар от Продавца в порядке и сроки, которые предусмотрены настоящим Договором.

2.2.2. Оплатить Товар в порядке и сроки, которые предусмотрены настоящим Договором.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена Товара, передаваемого по настоящему Договору, составляет:

- _____ (наименование Товара) - _____ (_____) рублей;

- _____ (наименование Товара) - _____ (_____) рублей.

3.2. Цена Договора составляет _____ (_____) рублей.

3.3. Цена Договора уплачивается Покупателем в срок до "___" _____ г.

3.4. Уплата цены Договора производится путем передачи Покупателем наличных денежных средств
Продавцу либо путем перечисления денежных средств на счет Продавца.

3.5. Датой оплаты считается дата передачи Покупателем наличных денежных средств Продавцу либо дата
поступления денежных средств на счет Продавца.

4. КАЧЕСТВО ТОВАРА. ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА

4.1. Качество Товара, передаваемого по настоящему Договору, должно
соответствовать _____

(указать регламенты, стандарты, иные требования к качеству Товара)

и подтверждаться _____.
(указать документы, подтверждающие надлежащее качество Товара)

4.2. В случае если недостатки Товара не были оговорены Продавцом, Покупатель, которому передан Товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от Продавца:

- 4.2.1. Соразмерного уменьшения покупной цены.
- 4.2.2. Безвозмездного устранения недостатков Товара в разумный срок.
- 4.2.3. Возмещения своих расходов на устранение недостатков Товара.

4.3. 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, проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) Покупатель вправе по своему выбору:

- 4.3.1. Отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата уплаченной за Товар денежной суммы.
- 4.3.2. Потребовать замены Товара ненадлежащего качества Товаром, соответствующим настоящему Договору.

4.4. Передаваемый по настоящему Договору Товар должен соответствовать требованиям настоящего Договора и действующего законодательства Российской Федерации о качестве товара в течение _____ (далее по тексту - "Гарантийный срок").

4.5. Гарантийный срок, установленный п. 4.4 Договора, распространяется и на все составляющие части Товара (комплектующие изделия) (п. 1.2 настоящего Договора).

4.6. Гарантийный срок начинается течь с момента передачи Товара Покупателю (п. 5.5 настоящего Договора).

4.7. Если Покупатель лишен возможности использовать Товар по обстоятельствам, зависящим от Продавца, гарантийный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств Продавцом.

Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого Товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения Продавца о недостатках Товара.

4.8. Гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинается течь одновременно с Гарантийным сроком на основное изделие.

4.9. На Товар (комплектующее изделие), переданный Продавцом взамен Товара (комплектующего изделия), в котором в течение Гарантийного срока были обнаружены недостатки, устанавливается Гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный.

5. ПЕРЕДАЧА И ПРИНЯТИЕ ТОВАРА

5.1. Товар доставляется Покупателю по адресу: _____.

Товар доставляется силами и средствами Продавца.

5.2. Товар должен быть доставлен Покупателю в срок до "___" _____ г.

5.3. Покупатель, которому доставлен Товар, обязан осмотреть его, проверить соответствие качества и количества Товара условиям настоящего Договора и принять Товар.

Принятие Товара Покупателем подтверждается подписанием акта приема-передачи Товара.

5.4. Право собственности на Товар, а также риск случайной гибели или повреждения Товара переходят от Продавца к Покупателю с даты подписания акта приема-передачи Товара.

5.5. Продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче Товара с даты подписания Сторонами акта приема-передачи.

5.6. Если Продавец передал Покупателю в нарушение п. 1.2 настоящего Договора меньшее количество Товара, Покупатель вправе либо потребовать передать недостающее количество Товара, либо отказаться от переданного Товара и от его оплаты, а если Товар оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

5.7. Если Продавец не передает или отказывается передать Покупателю относящиеся к Товару принадлежности или документы, указанные в п. 2.1.3 настоящего Договора, Покупатель вправе назначить ему разумный срок для их передачи.

В случае, когда принадлежности или документы, относящиеся к Товару, не переданы Продавцом в указанный срок, Покупатель вправе отказаться от Товара.

5.8. Если Продавец передал Покупателю наряду с Товаром, ассортимент которого соответствует Договору (п. 1.2 Договора), Товар с нарушением условия об ассортименте, Покупатель вправе по своему выбору:

- принять Товар, соответствующий условию об ассортименте, и отказаться от остального Товара;
- отказаться от всего переданного Товара;
- потребовать заменить Товар, не соответствующий условию об ассортименте, на Товар в ассортименте, предусмотренном настоящим Договором;
- принять весь переданный Товар.

5.9. При отказе от Товара, ассортимент которого не соответствует условиям Договора, или предъявлении требования о замене Товара, не соответствующего условию об ассортименте, Покупатель вправе также отказаться от оплаты этого Товара.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За нарушение срока уплаты цены Договора, предусмотренного п. 3.3 настоящего Договора, Продавец вправе потребовать от Покупателя уплаты пени в размере ____% от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

6.2. За нарушение срока передачи Товара, предусмотренного п. 5.2 настоящего Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере ____% от цены не переданного в срок Товара за каждый день просрочки.

6.3. За нарушение иных условий настоящего Договора Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте настоящего Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства Российской Федерации.

7.2. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры разрешаются в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ <*>

<*> Наряду с условием о предмете договора, а также условиями, которые названы в законе или иных

правовых актов как существенные или необходимые для договоров данного вида, существенными условиями договора являются все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Таким образом, стороны вправе определить для себя любое условие в качестве существенного, при несогласованности которого договор не может считаться заключенным.

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения ими обязательств по настоящему Договору.

8.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны Сторонами или надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

8.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

9. АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН

Продавец: гражданин Российской Федерации _____,
паспорт _____, выдан _____,
проживающий по адресу: _____.

Покупатель: гражданин Российской Федерации _____,
паспорт _____, выдан _____,
проживающий по адресу: _____.

Договор купли-продажи товара (с условием о предоставлении банковской гарантии)

ДОГОВОР N _____ купли-продажи товара (с условием о предоставлении банковской гарантии)

г. _____ "___" _____ г.

_____, именуем___ в дальнейшем "Продавец", с одной стороны, и
_____, именуем___ в дальнейшем "Покупатель", с
другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Продавец обязуется передать в собственность Покупателя следующий товар (далее по тексту - "Товар"):

1.1.1. _____ в количестве _____
(наименование Товара) _____ в следующей комплектности
(указать количество или порядок его определения)

1.1.2. _____ в количестве _____
(наименование Товара) _____ в следующей комплектности
(указать количество или порядок его определения)

_____, а Покупатель обязуется принять и оплатить Товар в размере и порядке, которые предусмотрены настоящим Договором <*>.

<*> Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Условие о предмете договора является существенным условием договора (п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ).

Существенными условиями договора также являются условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если договор позволяет определить наименование и количество товара (п. 3 ст. 455 Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со ст. 465 Гражданского кодекса РФ, если договор купли-продажи не позволяет определить количество подлежащего передаче товара, договор не считается заключенным. Количество товара предусматривается в соответствующих единицах измерения или в денежном выражении, либо в договоре может быть установлен порядок его определения.

2. КАЧЕСТВО ТОВАРА

2.1. Качество Товара, передаваемого по настоящему Договору, должно соответствовать _____.
(указать стандарты, регламенты, иные требования к качеству Товара)

2.2. Соответствие качества Товара требованиям, указанным в п. 2.1 настоящего Договора, подтверждается _____.
(сертификаты качества, иные документы, подтверждающие качество Товара)

2.3. Товар передается в следующей упаковке: _____.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена Товара, передаваемого по настоящему Договору, составляет:
- _____ - (_____) рублей;
(наименование Товара)
- _____ - (_____) рублей.
(наименование Товара)

3.2. Цена Договора составляет _____ (_____) рублей.

3.3. В цену Договора включены расходы по доставке Товара Покупателю, по погрузке Товара на транспортные средства для доставки Покупателю, а также по разгрузке Товара в месте нахождения Покупателя.

3.4. Покупатель производит предварительную оплату цены Договора в течение _____ с даты подписания настоящего Договора.

3.5. Цена Договора уплачивается Покупателем путем передачи Продавцу наличных денежных средств либо путем перечисления денежных средств на счет Продавца по указываемым последним реквизитам.

4. ПЕРЕДАЧА И ПРИНЯТИЕ ТОВАРА

4.1. Товар доставляется Покупателю по адресу: _____.

4.2. Продавец собственными силами и за свой счет осуществляет погрузку Товара на транспортные средства, перевозку Товара до места назначения, указанного в п. 4.1 настоящего Договора, а также разгрузку Товара в месте назначения.

4.3. Товар должен быть доставлен Покупателю в срок до "___" _____ г.

4.4. Покупатель, которому доставлен Товар, обязан осмотреть его, проверить соответствие качества, количества, комплектности и ассортимента Товара условиям настоящего Договора и принять Товар.

Принятие Товара Покупателем подтверждается подписанием акта приема-передачи Товара.

4.5. Право собственности на Товар, а также риск случайной гибели или повреждения Товара переходят от Продавца к Покупателю с даты подписания акта приема-передачи.

4.6. В случае нарушения Продавцом обязанностей по передаче Товара надлежащего качества либо по передаче Товара в количестве, комплектности и ассортименте, которые не соответствуют настоящему Договору, Покупатель вправе предъявить Продавцу требования, предусмотренные п. п. 4.7 - 4.11 настоящего Договора, а также нормами действующего законодательства Российской Федерации.

4.7. В случае передачи Товара ненадлежащего качества Покупатель вправе по своему выбору потребовать:

- соразмерного уменьшения цены;
- безвозмездного устранения недостатков в срок, согласованный Сторонами;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков Товара.

4.8. 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, проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) Покупатель вправе по своему выбору:

- отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата уплаченной цены;
- потребовать замены Товара ненадлежащего качества Товаром, соответствующим Договору.

4.9. В случае передачи некомплектного Товара Покупатель вправе потребовать от Продавца:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- доукомплектования Товара в срок, согласованный Сторонами.

Если Продавец в указанный срок не выполнил требования Покупателя о доукомплектовании Товара, Покупатель вправе по своему выбору:

- потребовать замены некомплектного Товара на комплектный;
- отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

4.10. Если Продавец передал Покупателю наряду с Товаром, ассортимент которого соответствует Договору, Товар с нарушением условия об ассортименте, Покупатель вправе по своему выбору:

- принять Товар, соответствующий условию об ассортименте, и отказаться от остального Товара;
- отказаться от всего переданного Товара;
- потребовать заменить Товар, не соответствующий условию об ассортименте, на Товар в ассортименте, предусмотренном настоящим Договором;
- принять весь переданный Товар.

4.11. При отказе от Товара, ассортимент которого не соответствует условиям настоящего Договора, или предъявлении требования о замене Товара, не соответствующего условию об ассортименте, Покупатель вправе также отказаться от оплаты этого Товара, а если он оплачен - потребовать возврата уплаченных сумм.

4.12. В обеспечение исполнения своих обязанностей по настоящему Договору Продавец обязан в течение _____ дней с даты подписания настоящего Договора представить Покупателю безотзывную банковскую гарантию.

Банковская гарантия должна быть выдана _____ на сумму _____ (_____) рублей на срок не менее _____.

В банковской гарантии должны содержаться следующие условия: _____.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За нарушение срока уплаты цены Договора, предусмотренного п. 3.4 настоящего Договора, Продавец вправе потребовать от Покупателя уплаты пени в размере ____% от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

5.2. За нарушение срока передачи Товара, предусмотренного п. 4.3 настоящего Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере ____% от цены не переданного в срок Товара за каждый день просрочки.

5.3. За нарушение срока представления банковской гарантии, предусмотренного п. 4.12 настоящего Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере _____% от указанной в п. 4.12 суммы банковской гарантии за каждый день просрочки.

5.4. За нарушение иных обязанностей по настоящему Договору Стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

6.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами.

6.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в суде _____ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ <*>

<*> Наряду с условием о предмете договора, а также условиями, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, существенными условиями договора являются все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Таким образом, стороны вправе определить для себя любое условие в качестве существенного, при несогласованности которого договор не может считаться заключенным.

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до исполнения Сторонами всех обязательств по нему в полном объеме.

7.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон либо по другим основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

7.4. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим Договором, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

8. АДРЕСА И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Продавец: _____

Покупатель: _____

ПОДПИСИ СТОРОН:

Продавец _____ / _____

Покупатель _____ / _____

Договор купли-продажи товара дистанционным способом

ДОГОВОР N ____ купли-продажи
товара дистанционным способом

г. _____ " ____ " _____ г.

_____, именуем__ в дальнейшем "Продавец", в лице
(наименование продавца)

_____, действующ__ на основании _____,
(должность, Ф.И.О.) (Устава, положения)

с одной стороны, и гражданин(-ка) Российской Федерации _____

_____,
(фамилия, имя, отчество, паспортные данные)
менуем__ в дальнейшем "Покупатель", с другой стороны, заключили настоящий
Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Продавец обязуется передать в собственность
Покупателя _____ (далее по тексту -

(указать наименование, вид, характеристики
товара)

"Товар") в количестве и в сроки, которые предусмотрены Договором, а
Покупатель обязуется принять Товар и уплатить за него цену в размере
и порядке, которые предусмотрены Договором <*>.

<*> Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в
подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным
условиям договора. Условие о предмете договора является существенным
условием договора (п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ).

1.2. Товар продается Покупателю по образцу на основании ознакомления
Покупателя с предложенным Продавцом описанием Товара посредством

_____.
(каталогов, проспектов буклетов, фотоснимков, средств связи
(телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами,
исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя
с Товаром либо образцом Товара при заключении такого договора)

1.3. Количество Товара составляет _____ <*>.

(указать количество или порядок его определения)

<*> Существенными условиями договора являются условия, которые названы
в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для
договоров данного вида (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ).
Условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если
договор позволяет определить наименование и количество товара (п. 3 ст. 455
Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со ст. 465 Гражданского кодекса РФ, если договор
купи-продажи не позволяет определить количество подлежащего передаче
товара, договор не считается заключенным. Количество товара
предусматривается в соответствующих единицах измерения или в денежном

выражении, либо в договоре может быть установлен порядок его определения.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Продавец обязан:

2.1.1. Передать Покупателю Товар надлежащего качества и в надлежащей упаковке в порядке и сроки, которые установлены настоящим Договором, в соответствии с образцом (п. 1.2 настоящего Договора).

2.1.2. Одновременно с передачей Товара передать Покупателю следующие принадлежности и документы:

_____.

2.1.3. Передать Покупателю Товар свободным от любых прав третьих лиц.

2.2. Покупатель обязан:

2.2.1. Принять Товар в порядке и сроки, которые установлены настоящим Договором.

2.2.2. Оплатить Товар в порядке и сроки, которые предусмотрены [разделом 3](#) настоящего Договора.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена Товара составляет _____ (_____) руб.
за _____
(единица Товара).

3.2. Цена Договора составляет _____ (_____) руб. В цену Договора включена стоимость доставки Товара Покупателю.

3.3. Цена Договора, указанная в [п. 3.2](#) настоящего Договора, уплачивается Покупателем в течение _____ с даты доставки Товара Покупателю.

3.4. Покупатель производит оплату цены Договора путем внесения наличных денежных средств в кассу Продавца либо путем перечисления денежных средств на счет Продавца.

4. КАЧЕСТВО ТОВАРА

4.1. Качество Товара, передаваемого по настоящему Договору, должно соответствовать: _____
(регламенту, стандарту, образцу и (или) описанию, иным требованиям к качеству Товара)

4.2. Соответствие качества Товаров требованиям, указанным в [п. 4.1](#) настоящего Договора, подтверждается _____
(указать документы, подтверждающие надлежащее качество Товара)

4.3. Товары должны быть упакованы в тару (упаковку), отвечающую требованиям _____, обеспечивающую сохранность Товаров при перевозке и хранении.

4.4. В случае передачи Товаров в ненадлежащей таре (упаковке) или без нее Покупатель вправе потребовать от Продавца либо затарить (упаковать) Товары, либо заменить ненадлежащую тару (упаковку), либо возместить расходы по затариванию (упаковке) Товаров Покупателем.

5. ПЕРЕДАЧА И ПРИНЯТИЕ ТОВАРА

5.1. Товар доставляется в место жительства Покупателя по адресу: _____.

5.2. Товар должен быть доставлен Покупателю в срок до "___" _____ г.

5.3. Покупатель, которому доставлен Товар, обязан осмотреть его, проверить соответствие качества и количества Товара образцу и (или) описанию, иным условиям настоящего Договора и принять Товар.

5.4. Настоящий Договор считается исполненным с момента доставки Товара в место жительства Покупателя, указанное в п. 5.1 Договора.

5.5. Право собственности на Товар, а также риск случайной гибели или повреждения Товара переходят от Продавца к Покупателю с даты доставки Товара Покупателю.

5.6. В случае передачи Товара, не соответствующего образцу и (или) описанию либо с иными недостатками, Покупатель вправе по своему выбору потребовать:

5.6.1. Соразмерного уменьшения цены.

5.6.2. Безвозмездного устранения недостатков в течение _____.

5.6.3. Возмещения своих расходов на устранение недостатков Товара.

5.7. 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, проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) Покупатель вправе по своему выбору:

5.7.1. Отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата уплаченной цены.

5.7.2. Потребовать замены Товара ненадлежащего качества Товаром, соответствующим Договору.

5.8. До передачи Товара Покупатель вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии возмещения Продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению Договора.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За нарушение срока уплаты цены Договора, предусмотренного п. 3.3 настоящего Договора, Продавец вправе потребовать от Покупателя уплаты пени в размере ___% от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

6.2. За нарушение срока передачи Товара, предусмотренного п. 5.2 настоящего Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере ___% от цены не переданного в срок Товара за каждый день просрочки.

6.3. За нарушение Продавцом срока безвозмездного устранения недостатков Товара, установленного п. 5.6.2 настоящего Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере ___% от цены соответствующего Товара.

6.4. За нарушение иных обязанностей по настоящему Договору Стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте настоящего Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства Российской Федерации.

7.2. Не урегулированные в процессе переговоров споры разрешаются в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ <*>

<*> Наряду с условием о предмете договора, а также условиями, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, существенными условиями

договора являются все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Таким образом, стороны вправе определить для себя любое условие в качестве существенного, при несогласованности которого договор не может считаться заключенным.

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного исполнения ими обязательств по Договору.

8.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по иным основаниям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

8.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Договор составлен в двух экземплярах, из которых один находится у Продавца, второй - у Покупателя.

9. АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН

Продавец: _____

/ _____

М.П.

Покупатель: _____

/ _____

Договор купли-продажи товара, на который установлен
срок годности до определенной даты

ДОГОВОР N ____ купли-продажи товара,
на который установлен срок годности до определенной даты

г. _____ " ____ " _____ г.

_____, именуем___ в дальнейшем "Продавец", в лице _____, действующ___
на основании _____, с одной стороны, и _____, именуем___ в дальнейшем
"Покупатель", с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Продавец обязуется передать в собственность Покупателя _____ (далее по тексту - "Товар") в количестве, ассортименте и в сроки, предусмотренные Договором, Покупатель обязуется принять Товар и уплатить за него цену в размере и порядке, которые предусмотрены Договором <*>.

<*> Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным

условиям договора. Условие о предмете договора является существенным условием договора (п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ).

1.2. Продавец передает Покупателю следующий Товар:

1.2.1. _____ в количестве
(наименование товара)

_____ .
(указать количество или порядок его определения)

1.2.2. _____ в количестве
(наименование товара)

<*>.

_____ .
(указать количество или порядок его определения)

<*> Существенными условиями договора являются условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если договор позволяет определить наименование и количество товара (п. 3 ст. 455 Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со ст. 465 Гражданского кодекса РФ, если договор купли-продажи не позволяет определить количество подлежащего передаче товара, договор не считается заключенным. Количество товара предусматривается в соответствующих единицах измерения или в денежном выражении, либо в договоре может быть установлен порядок его определения.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Продавец обязан:

2.1.1. Передать Покупателю Товар надлежащего качества и в надлежащей упаковке в порядке и сроки, установленные настоящим Договором.

2.1.2. Одновременно с передачей Товара передать Покупателю следующие принадлежности и документы:

2.1.3. Передать Покупателю Товар свободным от любых прав третьих лиц.

2.2. Покупатель обязан:

2.2.1. Принять Товар от Продавца в порядке, установленном Договором.

2.2.2. Оплатить Товар в порядке и сроки, которые предусмотрены [разделом 3](#) настоящего Договора.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена Товара, передаваемого по настоящему Договору, составляет:

- _____ - _____ (_____) рублей;
(наименование товара)

- _____ - _____ (_____) рублей.
(наименование товара)

3.2. Цена Договора составляет _____ (_____) рублей.

В цену Договора включена стоимость доставки Товара Покупателю, а также стоимость погрузочно-разгрузочных работ.

3.3. Покупатель производит предварительную оплату цены Договора, установленной п. 3.2, в течение _____ дней с даты подписания акта приема-передачи Товара.

3.4. Оплата производится Покупателем путем внесения наличных денежных средств в кассу Продавца либо путем перечисления денежных средств на счет Продавца.

4. КАЧЕСТВО ТОВАРА

4.1. Качество Товара, передаваемого по настоящему Договору, должно соответствовать _____.

(указать стандарты, регламенты, иные требования к качеству товара)

4.2. Соответствие качества Товара требованиям, указанным в п. 4.1 настоящего Договора, подтверждается _____.

(сертификаты качества, иные документы, подтверждающие качество товара)

4.3. На Товар устанавливается срок годности до "___" _____ г.

4.4. В случае передачи Товара ненадлежащего качества Покупатель вправе по своему выбору потребовать:

4.4.1. Соразмерного уменьшения цены.

4.4.2. Безвозмездного устранения недостатков в срок не более _____ с даты _____.

4.4.3. Возмещения своих расходов на устранение недостатков Товара.

4.5. 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, проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) Покупатель вправе по своему выбору:

4.5.1. Отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата уплаченной цены.

4.5.2. Потребовать замены Товара ненадлежащего качества Товаром, соответствующим Договору.

4.6. Товар должен быть упакован в упаковку, отвечающую требованиям технических регламентов, обеспечивающую сохранность Товара при перевозке и хранении.

4.7. В случае передачи Товара в ненадлежащей упаковке или без нее Покупатель вправе потребовать от Продавца либо упаковать Товар, либо заменить ненадлежащую упаковку, либо возместить расходы по упаковке Товара Покупателем.

5. КОМПЛЕКТНОСТЬ ТОВАРА

5.1. Товар передается в следующей комплектности: _____.

5.2. В случае передачи некомплектного Товара Покупатель вправе потребовать от Продавца

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- доукомплектования Товара в срок, согласованный Сторонами.

Если Продавец в указанный срок не выполнил требования Покупателя о доукомплектовании Товара, Покупатель вправе по своему выбору:

- потребовать замены некомплектного Товара на комплектный;

- отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

6. ПЕРЕДАЧА И ПРИНЯТИЕ ТОВАРА

6.1. Товар доставляется Покупателю по адресу: _____.

6.2. Продавец собственными силами и за свой счет осуществляет погрузку Товара на транспортные

средства, перевозку Товара до места назначения, а также разгрузку Товара в месте назначения.

6.3. Товар должен быть доставлен Покупателю в срок до "___" _____ г. <*>.

<*> В соответствии с п. 2 ст. 472 Гражданского кодекса РФ 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 иное не предусмотрено договором.

6.4. Покупатель, которому доставлен Товар, обязан осмотреть его, проверить соответствие качества, количества, комплектности и ассортимента Товара условиям настоящего Договора и принять Товар.

Принятие Товара Покупателем подтверждается подписанием акта приема-передачи Товара.

6.5. Право собственности на Товар, а также риск случайной гибели или повреждения Товара переходят от Продавца к Покупателю с даты подписания акта приема-передачи.

6.6. Если Продавец передал Покупателю наряду с Товаром, ассортимент которого соответствует Договору, Товар с нарушением условия об ассортименте, Покупатель вправе по своему выбору:

- принять Товар, соответствующий условию об ассортименте, и отказаться от остального Товара;
- отказаться от всего переданного Товара;
- потребовать заменить Товар, не соответствующий условию об ассортименте, на Товар в ассортименте, предусмотренном настоящим Договором;
- принять весь переданный Товар.

6.7. При отказе от Товара, ассортимент которого не соответствует условиям настоящего Договора, или предъявлении требования о замене Товара, не соответствующего условию об ассортименте, Покупатель вправе также отказаться от оплаты этого Товара, а если он оплачен - потребовать возврата уплаченных сумм.

6.8. Если Продавец не передает или отказывается передать Покупателю относящиеся к Товару принадлежности или документы, указанные в п. 2.1.2 настоящего Договора, Покупатель вправе назначить ему разумный срок для их передачи.

В случае, когда принадлежности или документы, относящиеся к Товару, не переданы Продавцом в указанный срок, Покупатель вправе отказаться от Товара.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За нарушение срока оплаты цены Договора, предусмотренного п. 3.3 настоящего Договора, Продавец вправе потребовать от Покупателя уплаты пени в размере ___% от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

7.2. За нарушение срока передачи Товара, предусмотренного п. 6.3 настоящего Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере ___% от цены не переданного в срок Товара за каждый день просрочки.

7.3. За нарушение Продавцом срока безвозмездного устранения недостатков, установленного п. 4.4.2 Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере ___% от цены соответствующего Товара.

7.4. За нарушение иных обязанностей по настоящему Договору Стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте настоящего Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства Российской Федерации.

8.2. При неурегулировании спорных вопросов в процессе переговоров споры разрешаются в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ <*>

<*> Наряду с условием о предмете договора, а также условиями, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, существенными условиями договора являются все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Таким образом, стороны вправе определить для себя любое условие в качестве существенного, при несогласованности которого договор не может считаться заключенным.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения ими обязательств по настоящему Договору.

9.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по иным основаниям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

9.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. Договор составлен в двух экземплярах, из которых один находится у Продавца, второй - у Покупателя.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

Продавец: _____

Покупатель: _____

ПОДПИСИ СТОРОН:

Продавец: _____
(подпись)

Покупатель: _____
(подпись)

Договор купли-продажи товара (с условием о рассрочке)

ДОГОВОР N ____ купли-продажи товара
(с условием о рассрочке)

г. _____

" ____ " _____ г.

_____, именуем _____ в дальнейшем "Продавец", в лице _____, действующ _____ на основании _____, с одной стороны, и _____, именуем _____ в дальнейшем "Покупатель", с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Продавец обязуется передать в собственность Покупателя _____
(указать наименование, вид, характеристики товара)
(далее по тексту - "Товар") в количестве и в сроки, которые предусмотрены Договором, а Покупатель обязуется принять Товар и уплатить за него цену, предусмотренную в Договоре <*>.

<*> Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Условие о предмете договора является существенным условием договора (п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ).

1.2. Количество Товара составляет _____ <*>.
(указать количество или порядок его определения)

<*> Существенными условиями договора являются условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если договор позволяет определить наименование и количество товара (п. 3 ст. 455 Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со ст. 465 Гражданского кодекса РФ, если договор купли-продажи не позволяет определить количество подлежащего передаче товара, договор не считается заключенным. Количество товара предусматривается в соответствующих единицах измерения или в денежном выражении, либо в договоре может быть установлен порядок его определения.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Продавец обязан:

2.1.1. Передать Покупателю Товар надлежащего качества и в надлежащей упаковке в порядке и сроки, которые установлены настоящим Договором.

2.1.2. Одновременно с передачей Товара передать Покупателю следующие документы: _____
(технический паспорт, инструкцию по эксплуатации Товара, сертификаты качества на Товар)

2.1.3. Передать Покупателю Товар свободным от любых прав третьих лиц.

2.2. Покупатель обязан:

2.2.1. Принять Товар в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

2.2.2. Оплатить Товар в порядке и в сроки, которые предусмотрены настоящим Договором.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена единицы Товара составляет _____ (_____) рублей за _____
(указать единицу товара)

3.2. Цена Договора составляет _____ (_____) рублей.

3.3. Покупатель оплачивает Товар в рассрочку в следующем порядке: платежи вносятся _____ не позднее _____
(еженедельно, ежемесячно, ежеквартально)

_____ в течение _____
(дня недели, _____ числа каждого месяца, _____ (недель, месяцев,
числа последнего месяца каждого квартала) кварталов)
равными взносами по _____ (_____) рублей.

Покупатель может в любое время до наступления установленного настоящим пунктом срока платежа перечислить всю оставшуюся часть цены Договора или внести денежную сумму в счет последующих периодов оплаты.

Вариант: Покупатель оплачивает Товар в рассрочку. Платежи перечисляются в соответствии с графиком:

- срок уплаты _____;
- сумма платежа _____.

Покупатель может в любое время перечислить всю оставшуюся часть цены Договора или внести денежную сумму в счет последующих периодов оплаты.

3.4. Когда Покупатель не производит в срок, установленный п. 3.3 Договора, очередной платеж за Товар, Продавец вправе отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать возврата Товара, за исключением случаев, когда сумма платежей, полученных от Покупателя, превышает половину цены Договора <*>.

<*> Договором может быть предусмотрено иное условие (п. 2 ст. 489 Гражданского кодекса РФ).

4. КАЧЕСТВО ТОВАРА

4.1. Качество Товара, передаваемого по настоящему Договору, должно соответствовать:

- стандарту N _____;
- регламенту N _____.

4.2. Качество Товара подтверждается _____,
(указать документы, подтверждающие качество)

выданными в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. В случае передачи Товара ненадлежащего качества Покупатель вправе по своему выбору потребовать:

4.3.1. Соразмерного уменьшения цены.

4.3.2. Безвозмездного устранения недостатков _____ (в течение _____, в разумный срок) после извещения Продавца Покупателем.

4.3.3. Возмещения своих расходов на устранение недостатков Товара.

4.4. 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, проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) Покупатель вправе по своему выбору:

4.4.1. Отказаться от исполнения Договора и потребовать возврата уплаченной цены.

4.4.2. Потребовать замены Товара ненадлежащего качества Товаром, соответствующим Договору.

4.5. Продавец отвечает за недостатки Товара, если не докажет, что недостатки Товара возникли после его

передачи Покупателю вследствие нарушения Покупателем инструкции по эксплуатации и хранению Товара, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

4.6. Требования, связанные с недостатками Товара, могут быть предъявлены Покупателем, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока.

Гарантийный срок на Товар составляет _____ и начинается течь с момента _____ принятия Товара Покупателем.

4.7. Товар должен быть упакован в тару (упаковку), отвечающую требованиям технических регламентов, обеспечивающую его сохранность при перевозке и хранении.

4.8. В случае передачи Товара в ненадлежащей таре (упаковке) или без нее Покупатель вправе потребовать от Продавца либо затарить (упаковать) Товар, либо заменить ненадлежащую тару (упаковку), либо возместить расходы по затариванию (упаковке) Товара Покупателем.

5. КОМПЛЕКТНОСТЬ ТОВАРА

5.1. Товар передается в следующей комплектности: _____.

5.2. В случае передачи некомплектного Товара Покупатель вправе потребовать от Продавца:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- доукомплектования Товара в срок, согласованный Сторонами.

5.3. Если Продавец в указанный срок не выполнил требования Покупателя о доукомплектовании Товара, Покупатель вправе по своему выбору:

- потребовать замены некомплектного Товара на комплектный;
- отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

6. ПЕРЕДАЧА И ПРИНЯТИЕ ТОВАРА

6.1. Товар передается Покупателю в месте нахождения Товара по адресу: _____.

6.2. Товар должен быть готов к передаче не позднее "___" _____ г.

6.3. Продавец обязан уведомить Покупателя о готовности Товара к передаче не позднее _____ до наступления срока, установленного п. 6.2 настоящего Договора.

6.4. Покупатель обязан осмотреть Товар, проверить соответствие качества, количества и комплектности условиям настоящего Договора и принять Товар.

Товар принимается Покупателем путем подписания Сторонами акта приема-передачи.

6.5. Право собственности на Товар, а также риск случайной гибели или повреждения Товара переходят от Продавца к Покупателю с даты подписания акта приема-передачи Товара.

6.6. Продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче Товара с даты подписания Сторонами акта приема-передачи.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За нарушение срока внесения очередного платежа, предусмотренного п. 3.3 настоящего Договора, Продавец вправе потребовать от Покупателя уплаты пени в размере ____% от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

7.2. За нарушение срока передачи Товара, предусмотренного п. 6.2 настоящего Договора, Покупатель вправе потребовать от Продавца уплаты пени в размере ___% от цены не переданного в срок Товара за каждый день просрочки.

7.3. За нарушение иных обязанностей по настоящему Договору Стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте настоящего Договора, будут разрешаться путем переговоров на основе действующего законодательства Российской Федерации.

8.2. При неурегулировании спорных вопросов в процессе переговоров споры разрешаются в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ <*>

<*> Наряду с условием о предмете договора, а также условиями, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, существенными условиями договора являются все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение (абз. 2 п. 1 ст. 432 Гражданского кодекса РФ). Таким образом, стороны вправе определить для себя любое условие в качестве существенного, при несогласованности которого договор не может считаться заключенным.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения ими обязательств по настоящему Договору.

9.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по иным основаниям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

9.4. Все уведомления и сообщения должны направляться в письменной форме.

9.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.6. Договор составлен в двух экземплярах, из которых один находится у Продавца, второй - у Покупателя.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Продавец: _____

Покупатель: _____

ПОДПИСИ СТОРОН:

Продавец: _____ / _____

Покупатель: _____ / _____

Образцы претензий потребителя

Кому: _____
(наименование организации-продавца,
индивидуального предпринимателя)
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(возврат товара при обнаружении недостатков после истечения (отсутствия) гарантийного срока, кроме товаров, входящих в утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.05.1997 N 575 [Перечень](#) технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков)

"__" _____ г. в Вашей организации мною приобретен(-а) _____ марки

_____.

Данный факт подтверждается: Вашей отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком, показаниями свидетелей (нужное подчеркнуть).

Изготовитель _____.

Оплатив _____, я свои обязанности по договору выполнил(-а).

В соответствии со [ст. 4](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан продать потребителю товар, качество которого соответствует условиям договора, либо соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Приобретенный мною товар оказался ненадлежащего качества.

Характеристика недостатка: _____

Гарантийный срок истек (не установлен).

* В соответствии с [п. п. 1, 5 ст. 19](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель имеет право предъявить требования по недостаткам товара в течение двух лет. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования ([ст. 22](#) Закона РФ "О защите прав потребителей").

За нарушение вышеуказанных сроков продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара ([ст. 23](#) Закона РФ "О защите прав потребителей").

На основании изложенного прошу:

Далее указывается одно из требований, указанных в [ст. 18](#) Закона "О защите прав потребителей":

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом

покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму.

В случае отклонения моей просьбы я буду вынужден(-а) провести экспертизу _____ и буду требовать, кроме вышеуказанного, возмещения понесенных расходов по проведению экспертизы (ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____.

Дата

Подпись

Отметка о получении претензии продавцом

*) Ссылки на соответствующие нормативные акты

**) По технически сложным товарам см. претензии:

- технически сложный товар с недостатками, обнаруженными в течение 15 дней с момента покупки;
- технически сложный товар с существенными недостатками, обнаруженными после истечения 15 дней с момента покупки.

Кому: _____
(наименование организации-исполнителя,
индивидуального предпринимателя)
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ
(о предоставлении ненадлежащей информации
о работах (услугах))

"__" _____ г. мною с Вашей организацией заключен договор N _____
на _____,
что подтверждается: _____

*** В соответствии со ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" (далее - Закона) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.**

Информация в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах работ (услуг);

цену в рублях и условия приобретения работ (услуг, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы);

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования работ (услуг);

срок службы или срок годности работ, установленный в соответствии с **Законом**, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если работы по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя;

информацию об обязательном подтверждении соответствия работ (услуг), указанных в **п. 4 ст. 7 Закона**;

информацию о правилах выполнения работ (оказания услуг);

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

Данная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к работам (услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов работ (услуг).

_____ (исполнитель) не исполнил свои обязательства: не предоставил мне надлежащую информацию о _____

В результате я не могу воспользоваться результатом работы (услуги), что выражается в (указать в чем) _____

В соответствии со **ст. 12** Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков. При этом потребитель обязан возвратить исполнителю результат работы (услуги), если это возможно по их характеру.

На основании изложенного требую

Далее указывается одно из требований, предусмотренных **ст. 18** Закона "О защите прав потребителей":

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму.

и возместить причиненные мне убытки в размере _____ руб.

Предъявленные мной требования подлежат удовлетворению в течение 10 дней с момента предъявления требования (ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей").

*** За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.**

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(-а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и кроме вышеуказанного буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. ст. 13 - 15 Закона РФ "О защите прав потребителей".)

Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата _____ Подпись _____

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении)

*) Ссылки на соответствующие нормативные акты.

Кому: _____
(название организации - исполнителя услуг)

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ
(о нарушении сроков и (или) о недостатках в оказанной услуге)

Между мной и Вашей организацией (Вами) был заключен договор N _____ от _____ на оказание услуг по _____.

Это подтверждается (указать чем) _____.

Срок исполнения договора _____.

Вы при заключении договора были поставлены в известность о конкретных целях оказания услуги: _____.

Согласно п. 3 ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с конкретными целями оказания услуги.

Обязанности организации (индивидуального предпринимателя) по договору: предоставить достоверную и полную информацию _____.

Организацией (индивидуальным предпринимателем) нарушено: _____.

_____.

_____.

Согласно **ст. ст. 27 - 31** Закона РФ "О защите прав потребителей" при нарушении исполнителем сроков оказания услуг или при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок;

б) поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

г) потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

д) потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом;

е) отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

На основании **Закона** РФ "О защите прав потребителей", требую в срок до "___" _____ г. _____

За каждый день просрочки исполнения договора либо исполнения указанных требований свыше установленного мною срока или срока, установленного **ст. 31** Закона, Вы обязаны уплатить мне неустойку в размере 3% от цены услуги.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(-а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и кроме вышеуказанного я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: **ст. ст. 13 - 15** Закона РФ "О защите прав потребителей".)

Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата _____

Подпись _____

Кому: _____
(название организации-исполнителя)
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(на ненадлежащую информацию в кредитном договоре)

"__" _____ 20__ г. мною с Вашей организацией был заключен кредитный договор N _____ от _____ г.

В соответствии со **ст. 10** Закона РФ "О защите прав потребителей" (далее - Закон) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация в обязательном порядке должна содержать <*>:

<*> Данная информация доводится до сведения способом, принятым для отдельных видов услуг, информация может быть размещена на стендах, стойках в помещении банка, буклетах, договоре.

- цену в рублях и условия приобретения (услуг, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы);

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя;

- информацию о правилах оказания услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

Однако Ваша организация не исполнила свои обязательства: мне не была предоставлена надлежащая информация о _____ (перечислить, например полной стоимости кредита; ежемесячных платежах и т.д.).

В результате этого я не могу воспользоваться результатом услуги, что выражается в _____ (указать в чем), и понес(-ла) убытки, выразившиеся в (например, в переплате процентов по кредитному договору, ином).

В соответствии со ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков. При этом потребитель обязан возратить результат работы (услуги), если это возможно по их характеру, продавцу (исполнителю).

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

На основании изложенного требую (указывается требование):

_____ и возместить причиненные мне
убытки в размере _____ руб.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(-а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и кроме вышеуказанного я буду требовать полного возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. ст. 13 - 15 Закона РФ "О защите прав потребителей".)

Суд также своим решением при удовлетворении иска взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата _____

Подпись _____

Отметка о получении претензии организацией _____

(Число, подпись лица, принявшего претензию, печать)

Кому: _____
(наименование организации-исполнителя,
индивидуального предпринимателя)

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____
Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ
(о нарушении сроков выполненной работы (оказанной услуги))

Мною с Вашей организацией заключен договор от "__" _____ 201__ г.
N _____ на _____, что подтверждается (договором, квитанцией,
бланком заказа).

Срок исполнения договора составлял (истек) _____.

Обязанности организации по договору заключались в _____.

*** В соответствии с п. 1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и п. 26 Правил бытового обслуживания населения в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025) если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:**

а) назначить исполнителю новый срок;

б) поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

г) отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

В связи с тем что на сегодняшний день Вашей организацией нарушены сроки оказания услуги, то на основании п. 1 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" и п. 26 Правил бытового обслуживания населения в РФ требую (выбрать одно из требований):

а) выполнить работу (оказать услугу) в срок не позднее _____;

б) возместить расходы на выполнение работы (оказание услуги) третьими лицами в размере _____ рублей (с приложением копии платежного документа, подтверждающего затраты);

в) уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги) до (на) _____ рублей;

г) расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и вернуть денежные средства, переданные за ее выполнение (оказание), в размере _____ рублей (в случае авансового платежа или полной оплаты цены работы или услуги).

Кроме того, требую возмещения убытков, причиненных мне в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги), выразившихся в _____, в размере _____ рублей.

*** В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).**

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида

услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

За нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) (назначенных мною новых сроков) в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" и п. 26 Правил бытового обслуживания населения в РФ требую выплатить мне неустойку в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы) в размере _____ рублей.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя и кроме вышеуказанного я буду требовать возмещения причиненных мне убытков, расходов и компенсации морального вреда. (Основание: ст. ст. 13 - 15, 17 Закона РФ "О защите прав потребителей".)

Суд также своим решением при удовлетворении иска взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке и выполнить мои требования в установленные законом сроки.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____.

"__" _____ 201__ г. Подпись _____

Отметка о получении претензии исполнителем _____
(Число, подпись лица, принявшего претензию, печать)

*) Ссылки на соответствующие нормативные акты.

Кому: _____
(название организации-исполнителя)
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ (услуги телефонной связи, некачественное оказание услуг)

Между мною и Вашей организацией заключен договор об оказании услуг телефонной связи с выделением абонентского номера N ____ от _____ 20__ г. по адресу: ул. _____.

Свои обязанности по договору я выполняю полностью - своевременно вношу абонентскую (повременную, комбинированную) плату за предоставленные услуги телефонной связи (копии квитанций об оплате прилагаю).

Согласно ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства от 18.05.2005 N 310, устанавливают, что оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, и обязан оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими **Правилами**, лицензией и договором.

Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи устанавливают также обязанность оператора связи устранять в установленные потребителем сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи.

Оператором связи нарушено: _____

Руководствуясь **ст. ст. 27, 28, 29, 30, 31** Закона РФ "О защите прав потребителей", Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, требую в срок обеспечить качественную телефонную связь.

За каждый день просрочки исполнения указанного требования свыше установленного мною срока Вы обязаны уплатить мне неустойку в размере 3% от цены услуги (**ст. 28** Закона РФ "О защите прав потребителей", **п. 139** Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(-а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав, где кроме этого потребую полного возмещения причиненных мне убытков и компенсацию морального вреда (основание: **ст. ст. 13, 14, 15, 29** Закона РФ "О защите прав потребителей").

Кроме того, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя судом взыскивается штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее _____.

Приложение: копия договора или отрывной купон бланка заказа, а также иные документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору.

Дата _____ Подпись _____

Отметка о получении претензии Оператором связи (при личном вручении)

К сведению:

1. В соответствии со **ст. 55** Федерального закона "О связи" претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

2. Государственный контроль за качеством оказываемых услуг связи и соблюдением операторами связи законодательства в сфере услуг связи на территории Тверской области осуществляет Управление Роскомнадзора по Тверской области (170100, г. Тверь, ул. Трехсвятская, 6).

ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ

Один экземпляр претензии вручается руководителю (в общий отдел, канцелярию, секретарю) под подпись лица, принявшего документ (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и с печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя.

Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется в адрес организации заказным письмом с

Кому: _____

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

уведомлением о вручении.

Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ
(при приобретении товара ненадлежащего качества дистанционным способом)

"__" _____ 20__ года в Вашей организации дистанционным способом

(посредством ознакомления с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора - указать нужное)

мной был (-а) заказан (-а) _____ стоимостью _____
(указать товар)

рублей _____ копеек.

Оплатив _____, я свои обязанности по договору выполнил (-а).

Однако Вашей организацией был передан товар с нарушениями условий договора о качестве (количестве, таре и др.), а именно (указать недостаток): _____

В соответствии со **ст. 4** Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ) и **п. 25** Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (далее - Правила), продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, предоставленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

На основании изложенного вследствие обнаружения в товаре недостатка в соответствии с **п. п. 28, 29** Правил и **ст. 18** Закона РФ требую:

(указать одно из своих требований <*>)

<*> В соответствии с **п. 1 ст. 18** Закона РФ "О защите прав потребителей" и **п. п. 28, 29** Правил потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, 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 возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором (основание: п. 27 Правил).

В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы) товара, моей собственности, прошу уведомить меня о месте и времени ее проведения, поскольку как потребитель и собственник товара имею право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы) <*>.

<*> В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку его качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные ст. ст. 20, 21, 22 Закона РФ "О защите прав потребителей". Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(-а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и кроме вышеуказанного буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда, а также возмещения неустойки (основание: ст. ст. 15, 23 Закона РФ).

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Претензию прошу рассмотреть в течение 10 дней с момента получения и сообщить о результатах в письменной форме.

Дата _____

Подпись _____

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (извлечения)

[Статья 12.](#) Способы защиты гражданских прав

[Статья 151.](#) Компенсация морального вреда

[Статья 395.](#) Ответственность за неисполнение денежного обязательства

[Статья 475.](#) Последствия передачи товара ненадлежащего качества

[Статья 492.](#) Договор розничной купли-продажи

[Статья 493.](#) Форма договора розничной купли-продажи

[Статья 495.](#) Предоставление покупателю информации о товаре

[Статья 497.](#) Продажа товара по образцам и дистанционный способ продажи товара

[Статья 498.](#) Продажа товаров с использованием автоматов

[Статья 499.](#) Продажа товара с условием о его доставке покупателю

[Статья 502.](#) Обмен товара

[Статья 503.](#) Права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества

[Статья 504](#). Возмещение разницы в цене при замене товара, уменьшении покупной цены и возврате товара ненадлежащего качества

[Статья 505](#). Ответственность продавца и исполнение обязательства в натуре

[Статья 730](#). Договор бытового подряда

[Статья 732](#). Предоставление заказчику информации о предлагаемой работе

[Статья 737](#). Последствия обнаружения недостатков в выполненной работе

[Статья 782](#). Односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг
