

**Мацишена Юлия Алексеевна**  
**Магистранта 2 курса заочной формы обучения**  
**ОУПВО «Академия труда и социальных отношений»**  
**Россия, г. Москва**

**ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ТОВАРА  
НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА: СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ**

**Аннотация:** В научной статье автор рассматривает способы защиты прав потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества. Обращается внимание на понятие "потребитель" и его правовые характеристики. Права потребителя на обмен товара, на пропорциональное снижение покупной цены товара, на немедленное бесплатное устранение дефектов или компенсацию расходов на их ремонт и на возможность отказа от исполнения договора купли-продажи, требовать возврата суммы, уплаченной за товар считается. Автор рассматривает текущую судебную практику и выделяет основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители при защите своих прав в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.

**Annotation:** In the scientific article, the author examines ways to protect the rights of consumers when selling goods of inadequate quality. Attention is drawn to the concept of "consumer" and its legal characteristics. The consumer's rights to exchange goods, to a proportional reduction in the purchase price of the goods, to the immediate free elimination of defects or compensation for the costs of their repair and to the possibility of refusing to execute the contract of sale, to demand a refund of the amount paid for the goods is considered. The author examines the current judicial practice and highlights the main problems faced by consumers in protecting their rights in the event of the purchase of goods of inadequate quality.

**Ключевые слова:** потребитель, продавец, изготовитель, защита прав потребителя, товар ненадлежащего качества.

**Keywords:** consumer, seller, manufacturer, consumer protection, product of poor quality.

Юридическое определение термина "потребитель" в преамбуле Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" было дано нам законодателем. Потребитель означает "гражданин, который намеревается заказать или купить, или который заказывает, приобретает или использует товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, бытовых и иных нужд, не связанных с ведением предпринимательской деятельности" [1]. Категория "потребитель" в рыночных отношениях считается ключевой, поскольку именно потребитель, как справедливо подчеркнула Н.А. Резина, "один из основных субъектов потребительского рынка"[2, с. 17].

Потребитель - это слабая сторона в отношениях, которые возникают с продавцом, производителем. По этой причине законодатель предусмотрел ряд гарантий защиты прав потребителей, которые изложены в пунктах 1, 2 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации и в законе Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Таким образом, в случае продажи товара ненадлежащего качества потребитель имеет возможность, в соответствии со статьей 503 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", потребовать замены товара такого же хорошего качества. Товар, представленный на замену, должен обладать теми же потребительскими характеристиками, что и товар, подлежащий замене.

Заявка на замену товара ненадлежащего качества может быть подана продавцу, изготовителю или организациям, выполняющим функции продавца по договору. Согласно статье 504 Гражданского кодекса Российской Федерации, потребитель не должен оплачивать разницу между ценой товара при его покупке и ценой замены, если происходит замена товара той же марки. В случае замены товара недостаточного качества на тот же товар другой марки (модели, товара) разница в цене должна быть компенсирована продавцом, если новый товар

дешевле товара недостаточного качества, и покупателем, если новый товар дороже товара, к которому быть замененным.

Продавец обязан предоставить потребителю товар, который ранее не использовался. При замене товара гарантийный срок снова исчисляется с момента передачи надлежащего товара потребителю.

Если Потребитель обнаруживает дефекты в Товаре и подает заявку на их замену, продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар в течение семи дней с даты подачи указанного запроса потребителем. Семь дней, в соответствии со статьей 21 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", является основным сроком для обмена товара. Если необходимо проверить качество товара, подлежащего замене, срок удовлетворения этого требования потребителем может быть продлен до двадцати дней.

Практика показывает, что зачастую продавец (производитель) на момент подачи заявки на замену товара недостаточного качества не располагает необходимыми для замены товарами. В этом случае продавцу предоставляется расширенный срок для выполнения его обязательства – месяц с даты подачи претензии, и если такая ситуация возникает на Крайнем Севере и в приравненных к нему районах, спрос потребителя будет удовлетворен в течение срока, необходимого для доставки соответствующего товара в эту область. Судебная практика безоговорочно не признает права продавца ссылаться на местонахождение своей организации на Крайнем Севере. Помимо того, что он расположен в таком районе, необходимо предоставить доказательства, которые будут свидетельствовать о невозможности замены товара недостаточного качества в установленный срок.

Суд указывает, что доказательства, подтверждающие невозможность замены товара ненадлежащего качества в течение срока, установленного законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", должны быть критически оценены, поскольку они должны отражать фактический оборот торговли, не имеющей возможности заменить товар в течение определенных

сроков. Доказательства должны подтверждать техническую и экономическую невозможность обмена товара в течение срока, установленного законом [3].

Если для замены товара требуется срок более семи дней, то по требованию потребителя продавец (изготовитель) обязан в течение трех дней с даты подачи покупателем претензии предоставить Потребителю бесплатно во временное пользование, для период замены товаров длительного пользования другим товаром с теми же базовыми потребительскими характеристиками. Следует отметить, что предоставление товара во временное пользование возможно только по просьбе покупателя, продавец не обязан предоставлять товар отдельно, пока человек ожидает замены. Также это правило не распространяется на товары, внесенные правительством Российской Федерации в перечень товаров длительного пользования (например, автомобили, мотоциклы и т.д.) [4].

Пунктом 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрен ряд функций по замене технически сложного изделия. Если в процессе эксплуатации технически сложного изделия Потребитель обнаруживает значительные неустранимые дефекты или дефекты, которые невозможно устранить без необоснованных затрат или времени, или эти дефекты обнаруживаются повторно или появляются вновь, потребитель имеет право потребовать либо замены товара ненадлежащего качества, либо отказаться от исполнения договора. Таким образом, мы видим, что при обмене технически сложными товарами предусмотрены более ограниченные права потребителей, по сравнению с правами потребителей, купивших обычные товары.

Следующее право, установленное Гражданским кодексом Российской Федерации и законом Российской Федерации "О защите прав потребителей": право потребителя на разумное снижение цены товара при обнаружении дефектов. Это требование может быть предъявлено потребителем продавцу (изготовителю) в течение гарантийного срока после обнаружения дефектов в товаре. Существует несколько основных правил разумного снижения покупной цены товара: это требование должно быть выполнено продавцом в течение десяти дней с даты предъявления претензии потребителю; если Потребитель

подает такой запрос, цена товара устанавливается на момент, когда потребитель запросил снижение цены, или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о разумном снижении покупной цены [5, с. 174]. Там, где требуется разумное снижение цены, потребитель должен иметь возможность использовать товар по назначению без устранения выявленных недостатков [6]. Требование о разумном снижении стоимости товара может быть обосновано, например, потерей товарного вида товара или утратой незначительных потребительских свойств товара. В этом случае потребуются согласие продавца на адекватное снижение цены, только тогда компенсация будет признана соответствующей недостаткам товара.

Для того чтобы установить соглашение о снижении покупной цены, а также избежать возможных недобросовестных действий со стороны покупателя или продавца, необходимо составить соглашение или иной акт, подтверждающий согласие сторон.

На практике часто возникают трудности, когда цена пропорционально снижается. Размер этого снижения - очень спорная категория, поскольку потребитель самостоятельно определяет, насколько, по его мнению, должна быть снижена цена. Судебная практика, а также продавцы часто не соглашаются с вышеуказанными требованиями потребителей, требуя обоснования разумного снижения цены. Часто, даже при выявленных 307 недостатках, данные нескольких независимых экспертиз существенно различаются. Например, согласно решению Советского районного суда Казани, с ответчика (строительной компании) была возвращена сумма в размере 89 617 рублей 91 копейки, которая была установлена в ходе повторной экспертизы, хотя при подаче заявления о разумном снижении покупной цены истец ссылался на первоначальную экспертизу, который признал, что сумма недостатков составила 119 890 рублей. Согласно решению суда, была взыскана денежная сумма в связи со снижением покупной цены в размере 89 617 рублей 91 копейки [7].

При обнаружении дефектов на товаре потребитель также может обратиться к продавцу (производителю) с просьбой немедленно и

необоснованно устранить возникшие дефекты. Согласно правилу, установленному в пункте 1 статьи 20 закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", этот срок устанавливается соглашением сторон, если крайнего срока нет, то обмен товара должен произойти в разумный срок, который не должен превышать сорока-пять дней. Следует обратить внимание на следующий фактор: если при устранении дефектов установлено, что устранить дефекты своевременно невозможно, то продавец (изготовитель) и потребитель вправе заключить дополнительное соглашение о продлении такого срока, это правило не должно распространяться на случаи когда у продавца (изготовителя) нет необходимых запасных частей или оборудования. Как правило, потребитель может предъявить претензию об устранении дефектов либо продавцу, либо производителю, в зависимости от того, кто обеспечивает гарантийные обязательства.

Потребитель при обнаружении дефектов в товаре обращается к продавцу с целью безвозмездного устранения этих недостатков, и потребитель должен помнить, что при устранении недостатков крупногабаритного товара весом более пяти килограммов доставка осуществляется за счет продавца (изготовителя). В противном случае, если Потребитель сам доставил товар с дефектами, он имеет право потребовать от продавца (производителя) компенсации стоимости этой доставки.

Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" предоставляет потребителям дополнительные гарантии после устранения недостатков. Гарантийный срок, установленный на изделие, продлевается на период, в течение которого потребитель не пользовался приобретенным изделием. При этом этот срок исчисляется с момента, когда гражданин обращается с просьбой о немедленном и бесплатном устранении дефектов товара, до момента, когда товар возвращается потребителю в исправном состоянии. Как отзыв, так и доставка товара должны быть подтверждены письменным документом, в котором также будет указано, какие дефекты были устранены (с описанием), какие детали были заменены. Эти условия позволяют

потребителю дополнительно защитить свои права в случае обнаружения новых дефектов в продукте.

Потребителю предоставляется дополнительная гарантия, в рамках которой продавец (изготовитель) обязан по требованию гражданина о бесплатном устранении дефектов в товарах длительного пользования предоставить ему в течение трех дней другой товар, обладающий такими же потребительскими характеристиками. Исключением является перечень товаров, установленный Распоряжением Правительства Российской Федерации [4]. На практике реализация права потребителя на возмещение расходов в связи с устранением недостатков не получила распространения. Данная ситуация сложилась из-за трудностей, с которыми столкнулся покупатель при доказывании выявленных недостатков продавцу (изготовителю) и целесообразности понесенных расходов. Однако такой способ защиты прав потребителей существует. Если потребитель устранил недостатки, не связавшись с продавцом (изготовителем), он должен впоследствии доказать, что недостатки действительно существовали. Доказательствами в данном случае могут быть как свидетельские показания, так и профессиональная экспертиза с обязательным обоснованием понесенных расходов. В этом случае 309 может быть справкой о расходах или квитанцией об оплате ремонта в организации. Например, в решении Энгельского районного суда Саратовской области от 4.июля 2019 года сообщается, что продавец обязан оплатить стоимость устранения недостатков, возникших в ноутбуке Apple, модели "Apple Air 13", которые возникли не по вине потребителя. Эти недостатки (устройство не включалось и дисплей не работал) были признаны производственным дефектом, согласно выводам независимой экспертизы, а также этой компанией, которая проанализировала нерабочее устройство, предложила отремонтировать его и выдала денежную сумму за эти действия. Потребитель направил жалобу продавцу с целью возмещения ему расходов на устранение дефектов товара, для чего продавец предложил провести осмотр и ремонт на дому. Потребитель не согласился, и по истечении срока подачи иска он обратился в суд. Суд обязал продавца оплатить расходы по устранению

дефектов товара, отметив, в частности, что продавец обязан произвести такую оплату, независимо от того, были ли проведены ремонтные работы или их еще предстоит провести [8].

Таким образом, если потребитель обнаружит дефект в товаре, если он захочет оставить эту вещь в своем пользовании, можно либо устранить дефект самостоятельно, обратившись в независимую организацию, либо напрямую обратиться к продавцу (производителю) с просьбой бесплатно устранить дефекты товара.

В дополнение к описанным способам защиты своего права, в случае продажи товара ненадлежащего качества покупатель может отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата денежных средств, уплаченных за товар. Это право предусмотрено как в пункте 5 пункта 1 статьи 18 закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", так и в пункте 4 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации. При этом потребитель обязан вернуть приобретенный товар ненадлежащего качества по требованию продавца и за его счет.

Согласно общему правилу, предусмотренному статьей 22 закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", возврат денежных средств покупателю 310 должен быть произведен в течение десяти дней. Это требование должно быть выполнено в обязательном порядке, в противном случае продавцу придется заплатить штраф и компенсировать убытки. Например, решением Жигулевского городского суда Самарской области от 28.08.2019 было установлено, что продавец ООО "Эпл Рус" не вернул денежные средства покупателю за товар ненадлежащего качества А.А. Бурцеву в течение указанных десяти дней. Жалоба была подана А.А. Бурцеву от 18.03.2019, к нему была приложена независимая экспертиза, которая подтвердила производственный дефект товара и вернула 41 965,94 рубля. Это было реализовано только 11.04.2019. Получается, что продавец нарушил десятидневный срок, предусмотренный статьей 22 закона Российской



Федерации "О защите прав потребителей", за что был привлечен к ответственности в виде штрафа в размере 5875,24 рублей [1].

В соответствии с пунктом 5 статьи 503 продавец также не имеет права удерживать денежную сумму из цены, уплаченной за товар, даже если товар потерял товарный вид или был частично израсходован (например, джинсы были укорочены или пуговица на куртке была сдвинута).. Приобретая товар изначально по сниженной цене, потребитель также сохраняет все права, установленные законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", поскольку право на снижение цены является правом продавца, которое не должно затрагивать права покупателей.

Таким образом, законодатель предоставляет потребителям выбор в применении методов защиты своих нарушенных прав и возлагает на продавцов объективную ответственность за добровольное неисполнение обязательств (штраф в размере 50% от общей суммы, присужденной судом потребителю), тем самым поощряя потребителя идти навстречу покупателю в случае, если продавались товары недостаточного качества [1, с. 14].

В настоящее время наблюдается заметная тенденция - крупные компании придерживаются закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", поскольку понимают, что выгоднее своевременно исправить все недостатки, чем впоследствии оплачивать все убытки, штрафы и моральный ущерб в судебном порядке. Есть также недобросовестные продавцы (производители), которые не соблюдают закон, но впоследствии платят дважды.

### **Список используемой литературы:**

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" // "Ведомости СНД и ВС РФ", 09.04.1992, N 15, ст. 766.
2. Резина Н.А. Государственный контроль и надзор в сфере потребительского рынка: Дис. ... к.ю.н. Омск, 2003. 22 с.

3. Апелляционное определение Первореченского районного суда г. Владивостока № 11-16/2015 11-327/2014 от 27 января 2015 г. по делу № 1116/2015 // СПС «Консультант Плюс».

4. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" // "Российская газета", N 21, 04.02.1998.

5. Защита прав потребителей: учебное пособие / Г. Р. Гафарова; под ред. З. М. Фаткудинова. —4-е изд., доп. и перераб. — М.: Юстицинформ, 2010. 408 с.

6. Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 13 сентября 2011 г. N 146 "Обзор судебной практики по некоторым вопросам, связанным с применением к банкам административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей при заключении кредитных договоров" // Вестник ВАС РФ. 2011. N 11.

7. Решение Советского районного суда города Казани № 2-4444/2019 2-4444/2019~М-3500/2019 М-3500/2019 от 29 августа 2019 г. по делу № 24444/2019 // СПС «Консультант Плюс».

8. Решение Энгельского районного суда Саратовской области № 2-12591/2019 2-2591/2019 2-2591/2019~М-2030/2019 М-2030/2019 от 4 июля 2019 г. по делу № 2-1-2591/2019 // СПС «Консультант Плюс».

9. Лукьянцев А.А. Ответственность при осуществлении предпринимательской деятельности в гражданском законодательстве России: теория и судебная практика: автореферат дис. ... доктора юридических наук / Сев.-Кавказ. акад. гос. службы. - Ростов-на-Дону, 2006. 37 с.

