**ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКА В ТОВАРЕ**

**ПРАВО НА ВЫБОР ТРЕБОВАНИЙ**

***Требования потребителя при обнаружении недостатка в товаре***

Законодательство Российской Федерации, устанавливая право потребителя на приобретение качественного товара, предоставляет потребителю в случае обнаружения в товаре недостатков право по своему выбору предъявить одно из требований, перечисленных в пункте 1 статьи 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей":

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

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

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

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

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В соответствии с пунктом 2 статьи 23 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в случае невыполнения требования потребителя в установленный законом срок потребитель вправе по своему выбору предъявить иное требование из числа требований, установленных статьей 18 данного Закона.

**ОСОБЕННОСТИ ВЫБОРА ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА**

***Требования при обнаружении недостатка в технически сложном товаре***

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков не всегда вправе предъявить любое из перечисленных выше требований.

Отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены потребитель вправе в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении 15-дневного срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;

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

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

ПЕРЕЧЕНЬ

технически сложных товаров

(утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924,

в ред. от 17.09.2016)

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

**ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, СРОКИ**

***Лица, к которым предъявляются требования потребителей***

Перечисленные выше требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Требования о замене на товар этой же марки (модели, артикула), незамедлительном безвозмездном устранении недостатков или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом потребитель вправе предъявить изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить требование изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) о безвозмездном устранении таких недостатков, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

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

***Проверка качества товара и экспертиза***

При предъявлении потребителем требования, связанного с обнаружением недостатка в товаре, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара.

В случае несогласия с результатами экспертизы потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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

***Бремя доказывания момента и***

 ***причин возникновения недостатков товара***

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" обязанность продавца (изготовителя, уполномоченной организация или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) нести ответственность за недостатки товара ставится в зависимость от того, когда возникли недостатки товара и по каким причинам. В соответствии с пунктом 6 статьи 18 Закона лицо, на которое возлагается бремя доказывания данных фактов определяется исходя из того, установлен ли гарантийный срок на товар:

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

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

***Бремя доказывания момента и***

 ***причин возникновения недостатков товара при установлении дополнительного обязательства***

В силу пункта 8 статьи 5, пункта 6 статьи 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" бремя доказывания момента и причин недостатков, обнаруженных в течение срока действия дополнительного обязательства, возлагается на лицо (изготовителя или продавца), которое взяло на себя дополнительное обязательство.

***Установление гарантийного срока и***

***дополнительного обязательства изготовителем***

 Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

 В соответствии с пунктом 6 статьи 5 указанного Закона установление на товар гарантийного срока является правом изготовителя.

 Закон также предоставляет изготовителю право взять на себя дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока. Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

***Установление гарантийного срока и***

***дополнительного обязательства продавцом***

В силу пункта 7 статьи 5 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем. Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

***Сроки предъявления требований потребителем***

В соответствии со статьей 19 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" потребитель вправе предъявить предусмотренные законом требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в следующие сроки:

недостатки товара обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности;

недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах 2-х лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором - в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены;

недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2-х лет - в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2-х лет;

недостатки товара обнаружены по истечении 2-х лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Это условие касается предъявления отдельных требований к изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в случае выявления существенных недостатков товара.

***Порядок исчисления гарантийного срока на товар***

Статьями 19 и 20 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" установлен следующий порядок исчисления гарантийного срока, срока службы и срока годности:

гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара;

для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей;

при продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи;

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

в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

 **Постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа от 10.02.1999 № 54 "О сроках наступления сезонов года на территории округа"**

(Извлечение)

 1. Установить сроки наступления сезонов года на территории округа:

 весеннего - с 1 апреля,

 летнего - с 1 июня,

 осеннего - с 1 сентября,

 зимнего - с 1 ноября.

***Порядок исчисления гарантийного срока на комплектующие изделия и составные части основного товара***

В соответствии с пунктом 3 статьи 19 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара.

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

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

В соответствии с пунктом 4 статьи 20 Закона при устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

***Устранение недостатков товара***

В соответствии со статьей 20 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.

Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

***Предоставление товара на период ремонта***

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в 3-дневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

ПЕРЕЧЕНЬ

товаров длительного пользования,

на которые не распространяется требование покупателя

о предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара

(утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55)

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

***Обязательная информация при выдаче товара после ремонта***

При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

***Замена товара ненадлежащего качества***

В соответствии со статей 21 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования.

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

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

***Предоставление иного товара***

***на период замены товара длительного пользования***

Если для замены товара требуется более 7 дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение 3 дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55.

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

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

***Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя***

В соответствии со статьей 22 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, 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 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

***Доставка крупногабаритного товара***

 В соответствии с пунктом 7 статьи 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

 В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

**Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"**(Извлечение)

38. Суду необходимо иметь в виду, что право выбора вида требований, которые в соответствии со статьей 503 ГК РФ и пунктом 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю.

При этом потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в статье 4 Закона о защите прав потребителей, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

По истечении этого срока отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в пункте 1 статьи 18 Закона случаев: обнаружение существенного недостатка товара (пункт 3 статьи 503, пункт 2 статьи 475 ГК РФ), нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара (статьи 20, 21, 22 Закона), невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

39. Требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со статьей 469 ГК РФ.

41. Разрешая споры, связанные с ремонтом товаров в течение гарантийного срока (безвозмездным устранением недостатков), необходимо руководствоваться главой II Закона о защите прав потребителей.

42. При рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом о защите прав потребителей (статья 906 ГК РФ).