

Отношения, возникающие между потребителями и продавцами при продаже товаров, регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон РФ), Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 (далее Правила).

Согласно статьи 4 Закона РФ продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Согласно ст.503 ГК РФ и ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае продажи товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребитель по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
  
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
  
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
  
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
  
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, товары бытовой химии и тому подобное), покупатель по своему выбору вправе потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены, или 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. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

При обнаружении недостатков в технически сложном товаре (перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства РФ), потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

-обнаружение существенного недостатка товара;

-нарушение установленных 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.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан

провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают 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) отвечают 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.

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

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.

При поступлении претензии потребителя в отношении недостатков товара, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) направляет ему ответ в отношении заявленных требований. При неудовлетворении заявленных требований, потребитель вправе обратиться за защитой потребительских прав в суд, основание п. 1 ст.11 ГК РФ, п.1ст.17 Закона РФ.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ потребитель вправе по своему выбору предъявить иск в суд по месту: своего жительства или пребывания; нахождения организации; жительства индивидуального предпринимателя; заключения или исполнения договора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей), основание пункт 3 ст. 17 Закона РФ и ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ потребитель при наличии вины ответчика за нарушение его прав вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.