

КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ
И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ
ПРИ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ**

Учебное пособие



КАЗАНЬ

2025

УДК 366.542:005.6

ББК 67.404

3-40

*Печатается по рекомендации Учебно-методического совета
Казанского инновационного университета имени В.Г. Тимирясова*

(протокол № 2 от 10 марта 2025 г.);

кафедры цифровой экономики и управления качеством

Казанского инновационного университета имени В.Г. Тимирясова

(протокол № 7 от 5 марта 2025 г.)

Под общей редакцией

доктора экономических наук, профессора кафедры технологического предпринимательства Казанского (Приволжского) федерального университета, заслуженного экономиста Республики Татарстан **Г.Р. Хамидуллиной**

Рецензенты:

директор АНО «Национальный институт качества» **М.М. Исмагилов**;

доктор технических наук, профессор кафедры цифровой экономики и управления качеством Казанского инновационного университета

имени В.Г. Тимирясова **В.А. Смирнов**

Защита прав потребителя и порядок действий при неудовлетво-

3-40 ренности качеством товаров: учебное пособие / И.И. Антонова, Г.Р. Хамидуллина, Э.М. Хуснутдинова, Т.Р. Раджабов. – Казань: Издательство Казанского университета, 2025. – 78 с.

ISBN 978-5-00130-889-8

Учебное пособие знакомит с основной терминологией и законодательной базой в сфере защиты прав потребителей. Раскрыты ключевые аспекты законодательства, включая права и обязанности потребителей, а также механизмы их защиты в случае нарушения. Приведены образцы документов (претензия, договор об оказании экспертных услуг, экспертное заключение, жалоба) и даны подробные рекомендации по их заполнению, что в значительной мере облегчает работу с ними в реальных жизненных ситуациях.

Пособие предназначено для обучающихся по образовательной программе направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством».

УДК 366.542:005.6

ББК 67.404

ISBN ISBN 978-5-00130-889-8

© Антонова И.И., Хамидуллина Г.Р.,

Хуснутдинова Э.М., Раджабов Т.Р., 2025

© Издательство Казанского университета, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. Нормативные документы в сфере защиты прав потребителей	7
1.1. Основные термины и определения.....	8
1.2. Перечень основных нормативно-правовых актов.....	11
Выводы	13
Глава 2. Закон о защите прав потребителей	15
2.1. Общие сведения	15
2.2. Основные положения закона о защите прав потребителей	18
2.3. Современное состояние дел в сфере защиты прав потребителей: проблемы и пути их решения.....	21
Выводы	22
Глава 3. Экспертиза товара	24
3.1. Определение, виды, алгоритм и сроки проведения экспертизы	24
3.2. Экспертиза в ООО «Национальный институт качества»	27
3.3. Алгоритм получения заявок на проведение экспертиз	31
3.4. Алгоритм проведения экспертизы	33
3.5. Алгоритм контроля качества, предоставления заключения	35
Выводы	36
Глава 4. Возврат товара	38
4.1. Возврат непродовольственного товара ненадлежащего качества	39
4.2. Возврат продовольственного товара ненадлежащего качества	48
Выводы	52
Заключение.....	53
Список литературы	54
Приложения	56

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современного рынка, где ассортимент товаров и услуг постоянно расширяется, вопрос качества приобретаемой продукции становится всё более актуальным. Потребители сталкиваются с ситуациями, когда товар не соответствует заявленным характеристикам, имеет дефекты или не удовлетворяет установленным стандартам качества. В таких случаях возникает необходимость в правильном и своевременном реагировании на проблему, а также знании своих прав и возможностей для защиты интересов.

Закон о защите прав потребителей в России был принят в контексте общего мирового тренда, когда страны начали активно принимать законы, направленные на защиту потребителей в условиях глобализации экономики и роста рыночной активности. На международном уровне защита прав потребителей приобрела большую значимость после принятия в 1985 г. **Руководящих принципов ООН по защите прав потребителей**, которые рекомендовали странам разрабатывать национальные законы для обеспечения равенства и справедливости на рынке.

Данное учебное пособие носит прикладной характер и основывается на действующей нормативной документации, регулирующей сферу защиты прав потребителей.

В первой главе освещены нормативные документы, регулирующие сферу защиты прав потребителей, включая Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Это позволяет сформировать у читателей представление о правовых основах, которые гарантируют потребителям возможность отстаивать свои интересы при возникновении споров с продавцами или изготовителями. Особое вниманиеделено разъяснению ключевых положений закона, что способствует повышению правовой грамотности потребителей.

Вторая глава посвящена экспертизе товара, ее видам и порядку проведения. На примере деятельности ООО «Национальный институт качества» показано, как осуществляется профессиональная оценка качества товаров, выявление недостатков и определение степени ответственности сторон. Этот раздел подчеркивает важность независимой экспертизы как инструмента для объективного разрешения споров.

В третьей главе особое внимание уделено особенностям возврата различных категорий товаров. Пошаговое описание процедур, включая подготовку претензий, оформление документов и взаимодействие с продавцами, позволяет потребителям уверенно действовать в ситуациях, когда их права нарушены. Все это свидетельствует о практической значимости универсальности учебного пособия.

Кроме того, в приложения вынесены образцы документов, знакомство с которыми (претензии, акты и заявления) значительно облегчает их заполнение и использование в реальных жизненных ситуациях.

Изучение представленного материала позволит обучающимся приобрести следующие ключевые компетенции:

- **знать** права потребителей в области качества товара и механизмы их защиты в рамках законодательства РФ (предполагает понимание ключевых положений Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» [1] и других нормативных актов, регулирующих сферу качества товаров и услуг);

- **уметь** правильно оформлять претензии, составлять необходимые документы для возврата или обмена товара (подразумевает приобретение навыков составления претензий, актов, заявлений и иных документов, которые могут потребоваться для защиты прав потребителя);

- **владеть** навыками взаимодействия с продавцами и производителями товаров (продовольственных и непродовольственных) с целью достижения справедливого решения и получения компенсации за товар ненадлежащего качества (включает в себя способности вести переговоры, аргументировать свою позицию и использовать правовые инструменты для достижения желаемого результата).

Следовательно, учебное пособие является актуальным и востребованным ресурсом, который поможет не только студентам, но и широкому кругу читателей разобраться в сложных вопросах, связанных с качеством товаров и защитой прав потребителей. Оно сочетает в себе теоретические знания и практические советы, что делает его незаменимым инструментом для всех, кто стремится отстоять свои права на современном рынке.

Глава 1. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Законодательство, регулирующее защиту прав потребителей, базируется на нескольких ключевых принципах, которые служат основой для всех правовых норм в этой области:

- **Принцип добросовестности и разумности** – продавцы и исполнители обязаны действовать честно и соблюдать интересы потребителей.
- **Принцип обеспечения правовой определенности** – все правовые нормы должны быть ясными и понятными для потребителей и поставщиков товаров и услуг.
- **Принцип правового равенства** – равенство сторон в отношениях, защита интересов как потребителей, так и производителей.
- **Принцип защиты слабой стороны** – потребитель считается более уязвимой стороной в договорных отношениях с продавцом или исполнителем.

Помимо обращения в суд, потребители могут воспользоваться различными способами защиты своих прав:

- **Претензия** – потребитель может направить продавцу или исполнителю письменную претензию, в которой изложены его требования (например, возврат товара, обмен, возмещение ущерба).
- **Рекламация** – при обнаружении дефекта товара потребитель вправе подать рекламацию, чтобы заявить свои претензии к качеству товара.
- **Жалоба в Роспотребнадзор** – если потребитель считает, что его права нарушены, он может обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей.

Общественные организации – организации, которые занимаются защитой прав потребителей и могут помочь в урегулировании споров.

Благодаря развитию современных технологий появилась необходимость в изменении прав потребителей:

- **Защита данных** – с ростом онлайн-сервисов защита личных данных потребителей становится очень важной и актуальной. Законы о защите прав потребителей теперь включают положения, регулирующие обработку и хранение персональной информации.

- **Дистанционная торговля** – с развитием интернет-магазинов особое внимание уделяется защите прав потребителей при дистанционных покупках. Законодательство требует от онлайн-продавцов предоставлять полную информацию о товаре, а также обеспечивать возможность возврата товара без объяснения причин.

Защита прав потребителей имеет мировое значение, и многие страны имеют свои законодательные акты, направленные на защиту интересов граждан:

- **Европейский Союз** – директивы ЕС о защите прав потребителей направлены на стандартизацию прав на уровне всех стран-участниц, что позволяет потребителям, например, свободно обменивать товары и получать компенсации при нарушении их прав в любой из стран ЕС.

- **США** – в США активно действует Федеральная торговая комиссия (*FTC*), которая защищает права потребителей от обмана и недобросовестной конкуренции.

1.1. Основные термины и определения

Возврат товара – процесс возврата товара покупателем продавцу в случае, если товар не соответствует условиям договора (например, имеет дефекты, не соответствует заявленным характеристикам).

Гарантийный срок – период, установленный изготовителем или продавцом, в течение которого они обязаны устраниТЬ недостатки товара, работы или услуги, если они возникли не по вине потребителя.

Договор возмездного оказания услуг – соглашение, в рамках которого исполнитель обязуется выполнить определенную услугу, а потребитель – оплатить ее.

Договор розничной купли-продажи – соглашение, по которому продавец передает товар потребителю, а потребитель обязуется оплатить его стоимость.

Досудебное урегулирование спора – процесс разрешения конфликта между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) без обращения в суд, например, путем подачи претензии.

Заявленные характеристики товара – описание свойств и качества товара, представленных продавцом или производителем, которые должны быть подтверждены в ходе покупки.

Изготовитель – организация или индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Исполнитель – организация или индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Компенсация – возмещение покупателю затрат, понесенных в результате получения товара ненадлежащего качества или несоответствующего заявленным характеристикам. Может включать денежные средства, замену товара или другие формы возмещения.

Моральный вред – нравственные или физические страдания, причиненные потребителю в результате нарушения его прав, подлежащие денежной компенсации.

Недостаток товара – несоответствие товара обязательным требованиям, условиям договора или обычным ожиданиям потребителя.

Неустойка (пеня) – денежная сумма, которую продавец (изготовитель, исполнитель) обязан уплатить потребителю в случае нарушения сроков выполнения обязательств (например, за просрочку выполнения работ).

Обмен товара – процесс замены товара, если он не подходит покупателю по причинам, связанным с его качеством или характеристиками.

Общественные организации по защите прав потребителей – некоммерческие организации, созданные для защиты интересов потребителей, проведения экспертиз, уведомления граждан и представления их интересов в суде.

Потребитель – Физическое лицо, которое приобретает или использует товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Потребительская экспертиза – исследование товара или услуги с целью установления их соответствия заявленным характеристикам и требованиям.

Претензия – письменное требование потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) об устраниении недостатков, замене товара, возврате денег или ином восстановлении нарушенных прав.

Продавец – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий реализацию товаров потребителям на основании договора купли-продажи.

Роспотребнадзор – федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благосостояния человека. Уполномоченный орган по надзору за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.

Сертификат соответствия – документ, подтверждающий соответствие товара обязательным требованиям, установленным законодательством.

Срок годности – период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению (например, для продуктов питания, лекарств).

Срок службы – период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Сроки возврата товара – временные рамки, в которые покупатель может вернуть товар после покупки, в зависимости от условий и законодательства.

Существенный недостаток – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени или средств, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после устранения.

Технический регламент – нормативный документ, устанавливающий обязательные требования к продукции и связанным с ней процессам (производство, хранение, реализация и утилизация).

Товар – любая вещь, предназначенная для продажи потребителю, включая продукты питания, технику, одежду и другие материальные объекты.

Экспертиза товара – исследование товара с целью определения причин возникновения недостатков и определения виновной стороны.

1.2. Перечень основных нормативно-правовых актов

Главным документом, закрепляющим основные права потребителей, такие как право на качество, безопасность, информацию и возмещение ущерба является Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» является. Остальные нормативные акты дополняют и оговаривают его положения, регулируя определенные аспекты, такие как продажа товаров дистанционным способом, комиссионная торговля, техническое регулирование, качество пищевых продуктов, а также требования к маркировке, сертификации и установлению требований к срокам службы товаров.

Постановления Правительства РФ, включенные в перечень, детализируют правила продажи, возврата, обмена и сертификации товаров, что способствует единообразию правоприменительной практики и повышению уровня защиты прав потребителей.

- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

- Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

- Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

- Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

- Федеральный закон от 7 марта 2005 г. № 11-ФЗ «Об ограничении розничной продажи и потребления (распития) пива и напитков, изготавливаемых на его основе».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 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».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 г. № 569 «Об утверждении правил комиссионной торговли непродовольственными товарами».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам».

- Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

• Постановление Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 г. № 720 «Об утверждении Перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имущества или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению».

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке».

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 г. № 481 «Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний».

Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков».

Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1013 «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации».

Выводы

Представленный перечень нормативных документов охватывает широкий спектр законодательных актов и подзаконных нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты прав потребителей, а также вопросы качества и безопасности товаров и услуг.

Особое внимание уделяется регулированию оборота специфических товаров, таких как алкогольная продукция, пиво и технически сложные товары, что подчеркивает важность обеспечения безопасности и защиты потребителей в различных сферах.

Таким образом, можно смело утверждать, что данный перечень нормативных документов представляет собой правовую основу, устанавливающую четкие правила и требования для продавцов, изготовителей и исполнителей и обеспечивающую баланс между интересами потребителей и субъектами предпринимательской деятельности, способствуя развитию цивилизованных рыночных отношений и повышению качества товаров и услуг.

Глава 2. ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Общие сведения

В современном мире потребители нередко сталкиваются с ситуациями, когда приобретенные товары или услуги не соответствуют заявленным характеристикам. Например, покупатель может не сразу заметить, что товар имеет дефекты, а продавец, в свою очередь, не всегда информирует о недостатках. Однако продажа некачественной продукции противоречит действующему законодательству, и в таких случаях важно знать свои права, которые закреплены в Законе РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Этот закон является ключевым документом, регулирующим взаимоотношения между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями) на территории России. Он не только устанавливает права потребителей, но и предусматривает механизмы их защиты, а также ответственность за нарушение этих прав.

Развитие законодательства о защите прав потребителей в России тесно связано с переходом к рыночной экономике и расширением потребительского рынка. В конце 1980-х годов, еще в период существования СССР, начались первые шаги по либерализации экономики, что привело к увеличению товарооборота, появлению частного бизнеса и международных компаний. В этих условиях возникла необходимость в создании правовой базы, которая бы защищала интересы потребителей.

До принятия Закона о защите прав потребителей в СССР действовали отдельные нормативные акты, регулирующие качество товаров и услуг. Однако они были ограничены по своему охвату и не учитывали все аспекты защиты прав потребителей.

После распада Советского Союза и начала рыночных реформ в России вопрос защиты потребителей стал одним из приоритетных. В этот период возникла острая потребность в разработке специального закона, который бы регулировал права потребителей в условиях новой экономической реальности.

Первой попыткой создания такого законодательства стал проект закона СССР о качестве продукции и защите прав потребителей, разработанный осенью 1988 г. Основное внимание в этом документе уделялось вопросам качества товаров и услуг, а раздел, посвященный защите прав потребителей, содержал лишь общие положения. Несмотря на долгое обсуждение, проект был отклонен, так как многие его положения носили декларативный характер и не могли быть реализованы на практике. Важным этапом в развитии потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 г. Закона СССР «О защите прав потребителей» № 2184-1. Однако в связи с распадом Советского Союза этот документ так и не вступил в силу. При этом в нем содержалось множество прогрессивных норм, которые впоследствии легли в основу российского законодательства в этой области.

7 февраля 1992 года был принят Закон РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – закон о защите прав потребителей). Это был первый закон, который в полной мере регламентировал права потребителей на территории России, закрепляя их защиту в условиях рыночной экономики. Следует отметить, что закон был принят в условиях переходного периода в экономике России.

Ключевые моменты первого закона о защите прав потребителей:

- защита прав потребителей – это обязанность не только государства, но и производителей, поставщиков и продавцов;
- были включены положения о праве потребителей на безопасность товаров и услуг, а также на информацию о товаре, его характеристиках и качестве;
- были определены основные механизмы защиты прав, включая возможность подачи иска в суд, обращения в органы защиты прав потребителей, а также возврата товаров ненадлежащего качества.

После принятия закона, а также с учетом изменений в экономике и растущих потребностей граждан, закон подвергался множеству изменений и дополнений, чтобы обеспечить более точное регулирование.

В период с **1997 по 2000** г. закон был доработан и дополнен. Основные изменения касались:

- расширения прав потребителей, в том числе введение понятия **«гарантия качества»**;
- установления обязательных норм в отношении рекламной деятельности, с целью предотвращения ложной рекламы и обмана потребителей;
- установления сроков для предъявления претензий по качеству товаров и услуг.

В условиях стремительного развития интернет-торговли и цифровых технологий законодательство, направленное на защиту прав потребителей, становится важным инструментом для поддержания справедливых рыночных отношений и обеспечения безопасности граждан. Закон о защите прав потребителей не только сохраняет свою актуальность, но и постоянно адаптируется к новым вызовам, что свидетельствует о стремлении государства защитить интересы граждан в условиях меняющейся экономической реальности.

Российское законодательство в области защиты прав потребителей продолжает развиваться, учитывая такие современные тенденции, как рост онлайн-торговли, необходимость защиты персональных данных и другие аспекты цифровизации экономики. Эти изменения направлены на то, чтобы обеспечить гражданам надежную защиту их прав в условиях новых рыночных реалий.

Так, в **2000-е годы** были введены новые нормы, касающиеся:

- дистанционной торговли, в частности через интернет;
- появления новых форм товаров и услуг, таких как **электронные деньги, интернет-услуги, телекоммуникационные услуги**.

Значительная модернизация закона произошла в **2009 г.**, когда были внесены изменения, касающиеся **защиты прав потребителей на интернет-рынке**. Одним из важнейших дополнений стало уточнение норм, регулирующих деятельность **интернет-магазинов**, а также обновление правил возврата товаров, купленных дистанционным способом.

Изменения 2013 г. затронули **гарантии на товары** и были сделаны уточнения касательно **порядка возврата товара** (например, если товар ненадлежащего качества, его можно вернуть в течение 15 дней).

В период с **2020 по 2024 г.** закон продолжал адаптироваться к изменениям в бизнес-среде и потребительских привычках:

- **приняты меры по борьбе с обманом при дистанционных покупках**, уточнены нормы о возврате товара, а также об **онлайн-продажах**;

- **внесены изменения, направленные на защиту прав потребителей в сфере цифровых услуг и информационных технологий** (например, в части использования персональных данных и защиты конфиденциальности при покупке товаров через интернет).

2.2. Основные положения закона о защите прав потребителей

Права потребителей

1. Право на качество товаров (работ, услуг): потребитель имеет право на получение товаров, работ или услуг, которые соответствуют обязательным требованиям, условиям договора или обычным ожиданиям.

2. Потребитель имеет право на получение товаров (работ, услуг) в соответствии с:

- договором (если в нем указаны конкретные условия качества);
- обычным требованиям (если договор не содержит специальных условий);

- обязательными стандартами (если установлены законодательством).

3. Право на безопасность: товары (работы, услуги) должны быть безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды.

4. Право на информацию: потребитель имеет право получить полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), изготовителе, продавце, режиме их работы и т. д.

5. Право на возмещение ущерба: если потребителю причинен вред из-за недостатков товара, работы или услуги, он имеет право на компенсацию.

6. Право на обмен или возврат товара: потребитель может вернуть или обменять товар ненадлежащего качества, а в некоторых случаях – и качественный товар (в течение 14 дней, если он не подошел по форме, габаритам, фасону и т. д.).

Обязанности продавцов (изготовителей, исполнителей)

1. Продавец обязан передать потребителю товар (работу, услугу), соответствующий договору и обязательным требованиям.

2. Изготовитель обязан обеспечить безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности.

3. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок и с надлежащим качеством.

Ответственность за нарушение прав потребителей

1. За нарушение прав потребителей предусмотрена гражданско-правовая, административная и уголовная ответственность.

2. Потребитель может потребовать возмещения убытков, неустойки, компенсации морального вреда.

3. В случае продажи товара ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устраниния недостатков;
- соразмерного уменьшения цены;
- замены на товар аналогичной или другой марки с пересчетом цены;
- возврата уплаченной суммы и расторжения договора.

Сроки предъявления требований

1. По товарам с установленным сроком службы – в течение срока службы.

2. По товарам с гарантийным сроком – в течение гарантийного срока.

3. Если срок службы или гарантийный срок не установлены, требования можно предъявить в разумный срок, но не позднее 2 лет со дня передачи товара.

Судебная защита прав потребителей

1. Потребитель может обратиться в суд для защиты своих прав. Закон предусматривает упрощенный порядок рассмотрения таких дел.

2. Потребитель освобождается от уплаты госпошлины при подаче исков, связанных с нарушением его прав.

Общественные организации по защите прав потребителей

Закон предусматривает возможность создания общественных объединений потребителей, которые могут представлять интересы потребителей в суде, проводить экспертизы, информировать граждан об их правах.

Изменения от 8 августа 2024 г. в действующей редакции закона

1. Внесены уточнения в порядок возврата товаров, купленных дистанционно (например, через интернет). Теперь потребитель имеет право на возврат товара в течение 14 дней без объяснения причин, если товар не был в употреблении и сохранен его товарный вид.
2. Уточнены правила предоставления информации о товарах (работах, услугах) в цифровом формате.
3. Введены дополнительные меры ответственности за введение потребителей в заблуждение относительно качества товаров (работ, услуг).

Право на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Право на просвещение в области защиты прав потребителей

Потребитель имеет право на получение знаний о своих правах и способах их защиты, которые он может получить через образовательные программы, информационные материалы и консультации.

2.3. Современное состояние дел в сфере защиты прав потребителей: проблемы и пути их решения

Опираясь на вышесказанное, можно смело утверждать, что закон о защите прав потребителей не только устанавливает права и обязанности, но и предоставляет потребителям эффективные инструменты для защиты своих интересов. Знание и применение

положений закона позволяет потребителям избежать недобросовестных действий со стороны продавцов и исполнителей, а также восстановить нарушенные права. Несмотря на это на практике существует несколько проблем:

1) невозможность быстрого разрешения споров – судебные разбирательства могут занимать много времени и не всегда приводят к удовлетворению требований потребителей;

2) сложности при возврате товара, что особенно актуально в случае с товарами, купленными через интернет, где потребители сталкиваются с трудностями возврата товара без объяснения причин;

3) недостаток информации о правах – многие потребители не знают своих прав или не понимают, как правильно оформить претензию, поэтому они не могут эффективно защитить свои интересы.

Перспективы для защиты прав потребителей включают:

- **усиление ответственности производителей** – внедрение более строгих стандартов безопасности товаров и услуг;

- **применение цифровых технологий** – использование блокчейн-технологий для прозрачности сделок и более эффективной защиты интересов потребителей в интернете;

- **улучшение образовательных программ** – более широкое распространение знаний о правах потребителей и способах их защиты через различные образовательные платформы и информационные каналы.

Выводы

Закон о защите прав потребителей – ключевой инструмент для обеспечения баланса интересов потребителей и продавцов (изготовителей, исполнителей). Он не только закрепляет права потребителей, но и устанавливает четкие механизмы их реализации

и защиты. Для эффективного использования положений закона потребителям необходимо знать свои права, уметь грамотно оформлять претензии и обращаться за помощью в уполномоченные органы. В свою очередь, продавцы и исполнители должны строго соблюдать требования закона, чтобы избежать ответственности и сохранить доверие потребителей. Другими словами, этот закон является не только правовым актом, но и социальным инструментом, который способствует повышению качества, а также укреплению доверия между участниками рынка.

Глава 3. ЭКСПЕРТИЗА ТОВАРА

Экспертиза товара – это важный инструмент для установления истины в спорах между потребителем и продавцом. Она позволяет объективно оценить качество товара, выявить причины недостатков и принять обоснованное решение. Знание процедуры проведения экспертизы поможет потребителям эффективно защищать свои права и добиваться справедливости.

3.1. Определение, виды, алгоритм и сроки проведения экспертизы

Экспертиза товаров – это важный процесс, который позволяет установить причины возникновения недостатков, определить виновную сторону и принять обоснованное решение по требованиям потребителя. В рамках Закона РФ «О защите прав потребителей» экспертиза играет ключевую роль при разрешении споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

Экспертиза товаров – это исследование, проводимое специалистами (экспертами) с целью установления:

- наличия или отсутствия недостатков товара.
- причин возникновения недостатков (производственный брак, неправильное хранение, нарушение правил эксплуатации и т. д.).
- соответствия товара заявленным характеристикам, стандартам, техническим регламентам.

Экспертиза может быть проведена как по инициативе продавца (изготовителя), так и по требованию потребителя.

Виды экспертиз

Проверка качества:

- 1) проводится продавцом (изготовителем) для установления факта наличия недостатков;
- 2) обычно выполняется в присутствии потребителя;
- 3) результаты проверки оформляются актом.

Независимая экспертиза:

- 1) проводится аккредитованными экспертами или экспертной организацией;
- 2) назначается, если потребитель не согласен с результатами проверки качества;
- 3) результаты независимой экспертизы имеют юридическую силу и могут быть использованы в суде.

Судебная экспертиза:

- 1) назначается судом в рамках рассмотрения спора;
- 2) проводится экспертами, имеющими специальную лицензию;
- 3) результаты судебной экспертизы являются доказательством в судебном процессе.

Если потребитель подал претензию о возврате, замене или ремонте товара, продавец подозревает причину дефекта, или потребитель не согласен с результатом проверки качества, проведенной продавцом, или если спор передан в суд, будет проведена проверка.

Проверки могут проводиться продавцом (производителем) в рамках контроля качества, независимыми экспертными организациями (например, Национальным институтом качества, специализирующимся на проверке различных товаров, и судебными экспертами, если дело передано в суд).

Как проводится экспертиза?

Этап 1. Инициация экспертизы:

- потребитель или продавец подает заявление на проведение экспертизы;
- указывается цель экспертизы (например, установление причин недостатков).

Этап 2. Отбор образцов:

- товар передается эксперту для исследования;

- составляется акт передачи, в котором фиксируется состояние товара.

Этап 3. Исследование товара:

- эксперт проводит визуальный осмотр, лабораторные испытания, технический анализ (в зависимости от типа товара);
- используются методы, соответствующие стандартам и техническим регламентам.

Этап 4. Оформление заключения:

Эксперт составляет заключение, в котором содержится следующая информация:

- описание товара;
- выявленные недостатки;
- причины возникновения недостатков;
- выводы и рекомендации.

Этап 5. Передача результатов:

- заключение передается заявителю (потребителю или продавцу);
- если экспертиза проводилась по решению суда, заключение направляется в суд.

Сроки проведения экспертизы

Проверка качества занимает до 20 дней с момента предъявления требования (статья 21 закона о защите прав потребителей).

Независимая экспертиза: срок зависит от сложности исследования, но обычно не превышает 10–14 дней.

Судебная экспертиза: срок устанавливается судом.

Кто оплачивает экспертизу?

Если недостатки товара подтверждаются, расходы на экспертизу несет продавец (изготовитель).

Если недостатки не подтверждаются, расходы несет потребитель.

Если экспертиза проводится по решению суда, расходы распределяются в зависимости от исхода дела.

Права потребителя при проведении экспертизы

Потребитель имеет право присутствовать при проведении экспертизы.

Потребитель может оспорить результаты экспертизы, проведенной продавцом, потребовав независимую экспертизу.

Потребитель может обратиться в суд, если считает результаты экспертизы необъективными.

Примеры экспертиз

В процессе экспертизы продуктов питания проверяется срок годности, состав, наличие вредных веществ, условия хранения (например, экспертиза молока на наличие антибиотиков или консервантов).

При экспертизе бытовой техники проверяется работоспособность, наличие заводского брака, соответствие техническим характеристикам (например, экспертиза стиральной машины, которая не включается).

Экспертиза одежды и обуви проводится с целью проверки качества материалов, пошива и выявления соответствия размеров (например, экспертиза обуви, которая развалилась через неделю носки).

3.2. Экспертиза в ООО «Национальный институт качества»

Экспертные организации играют важную роль в защите прав потребителей:

- проводят независимые и объективные исследования;

- предоставляют заключения, которые могут быть использованы в суде;
- помогают потребителям и продавцам разрешать споры.

ООО «Национальный институт качества» – это многопрофильная организация, которая занимается проведением экспертиз, сертификацией и исследованиями в области качества продукции и услуг. Институт работает в рамках 30 видов экономической деятельности по ОКВЭД, что позволяет ему охватывать широкий спектр направлений, связанных с оценкой качества и экспертной деятельностью.

Институт имеет аккредитацию «Исследовательского лабораторного центра» (ИЛЦ). Это позволяет организации проводить экспертные исследования для оценки соответствия продукции и услуг, как в рамках судебных разбирательств, так и по запросам физических лиц, предприятий и государственных учреждений. Все эксперты и этой организации успешно окончили университет, поэтому обладают высшим образованием, а также прошли профессиональную подготовку в сфере экспертиз и аттестованы в Системе добровольной сертификации экспертов товароведческой экспертизы.

ООО «Национальный институт качества» начал свою работу в 2012 году и сейчас является надежной организацией в области экспертизы. За все время работы организация показала свою компетентность и стабильность, и это подтверждается отсутствием в реестре недобросовестных поставщиков. Руководство ООО «Национального института качества» также отсутствуют в списках массовых учредителей или руководителей, что подчеркивает их ответственность и профессионализм. Кроме того, организация активно участвует в профессиональных сообществах и регулярно проходит независимые аудиты, что укрепляет доверие клиентов и партнеров. Ее эксперты постоянно повышают квалификацию, участвуя в семинарах и тренингах, что позволяет институту оставаться на передовой в своей сфере.

Все специалисты ООО «Национальный институт качества» имеют высшее образование, соответствующее профилю проводимых экспертиз, а также прошли профессиональную подготовку и аттестацию. Эксперты института сертифицированы в Системе добровольной сертификации экспертов товароведческой (потребительской) экспертизы, что подтверждает их высокую квалификацию и право на проведение экспертных исследований [1].

Деятельность ООО «Национальный институт качества» строится на следующих ключевых принципах:

- 1) соблюдение законодательства, т. е. все работы проводятся в строгом соответствии с нормативными и правовыми актами Российской Федерации;
- 2) наличие необходимых разрешений, т. е. организация обладает всеми лицензиями и прочими документами, которые подтверждают ее право на проведение экспертиз;
- 3) квалифицированные специалисты, т. е. штат компании состоит из экспертов с высшим образованием, многолетним опытом работы и регулярно повышающими свою квалификацию. Многие из них имеют ученые степени;
- 4) современная техническая база, т. е. для проведения экспертиз используется оборудование, которое прошло метрологическую проверку и соответствует всем стандартам качества;
- 5) оперативность выполнения заказов, т. е. работы выполняются в установленные сроки без задержек и ущерба для качества;
- 6) конфиденциальность данных, т. е. институт гарантирует защиту информации, которую он получает в процессе работы с клиентами;
- 7) гибкость в ценообразовании, т. е. компания предлагает конкурентные цены, что делает ее услуги доступными для широкого круга клиентов;

Организация предоставляет услуги в следующих областях:

- 1) проведение экспертных исследований для судебных процессов;

- 2) оценка качества товаров и их соответствия установленным стандартам;
- 3) диагностика транспортных средств и оценка ущерба после дорожно-транспортных происшествий;
- 4) анализ качества строительных материалов и выполненных работ;
- 5) проверка соответствия процедур закупок законодательным требованиям;
- 6) оценка земельных участков и их использования;
- 7) проверка технического состояния оборудования и сооружений;
- 8) исследование причин пожаров и оценка нанесенного ущерба;
- 9) определение рыночной стоимости объектов недвижимости;
- 10) анализ технического состояния и стоимости специализированной техники;
- 11) расчет ущерба, причиненного транспортным средствам в результате аварий;
- 12) определение размера ущерба имуществу в результате чрезвычайных ситуаций;
- 13) подготовка экспертных заключений для нотариальных действий.

Для проведения экспертиз компания использует современное оборудование:

- весы и шумомеры для точных измерений.
- лампы, лупы и микроскопы для детального анализа.
- металлические линейки для замеров.
- фотоаппараты для фиксации состояния объектов.
- ламиноскопы для исследования материалов.

Отдел независимой экспертизы выполняет ряд ключевых бизнес-процессов, которые обеспечивают эффективное проведение экспертиз и удовлетворение потребностей заказчиков. Основные процессы:

1. Получение заявок на проведение экспертизы. Заявки могут поступать от различных категорий заказчиков, включая частных лиц, коммерческие организации, государственные учреждения, юридические фирмы и судебные инстанции.

2. Проведение экспертизы – это процесс, включающий в себя анализ предоставленных материалов, проведение исследований, оценку результатов и формирование экспертного заключения.

3. Обработка результатов. На этом этапе осуществляется контроль качества проведенной экспертизы, предоставление заключения заказчику и формирование отчетности для внутреннего использования.

3.3. Алгоритм получения заявок на проведение экспертиз

Процесс получения заявок на проведение экспертиз является первым и одним из самых важных этапов работы отдела. Он включает несколько последовательных шагов.

1. Определение источников поступления заявок. Заявки могут поступать из различных источников (от частных лиц, коммерческих организаций, государственных учреждений, юридических фирм и судебных инстанций). Каждый источник имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при обработке заявок (например, частное лицо может обратиться в отдел экспертизы для проверки качества купленного товара, если продавец отказывается признать его недостатки).

2. Разработка формы заявки. Для удобства заказчиков и упрощения процесса обработки заявок разрабатывается специальная форма. В ней указываются данные заявителя, цель экспертизы, описание объекта экспертизы и другие необходимые сведения. Форма должна быть максимально информативной, чтобы исключить необходимость повторного обращения к заказчику за уточнениями (например, ФИО заявителя – Иванов Иван Иванович, кон-

тактный телефон – +7 (XXX) XXX-XX-XX, цель экспертизы – проверка качества смартфона, описание объекта – смартфон марки *X*, модель *Y*, серийный номер *Z*, приобретен 01.01.2023).

3. Прием заявок. Заявки могут приниматься в различных форматах: электронном (через сайт организации, электронную почту или онлайн-форму) и письменном (лично в офисе организации или по почте). Для обеспечения удобства заказчиков важно представить несколько каналов связи (например, заказчик может отправить заявку через онлайн-форму на сайте отдела, указав все необходимые данные).

4. Регистрация заявок. После получения заявки она регистрируется в базе данных отдела. Для этого может использоваться специализированное программное обеспечение (например, система «Мобильное предприятие» от Билайн). Регистрация позволяет вести учет всех поступающих заявок, контролировать сроки их обработки и обеспечивать прозрачность процесса для заказчика (например, каждая заявка получает уникальный номер, по которому заказчик может отслеживать ее статус).

5. Анализ заявки. На этом этапе заявка проверяется на соответствие требованиям отдела. Анализ включает проверку полноты предоставленной информации, оценку возможности проведения экспертизы и определение сроков и стоимости. Если заявка не содержит достаточных данных, отдел может запросить дополнительную информацию у заказчика (например, если заявка не содержит достаточных данных об объекте экспертизы, отдел может запросить дополнительную информацию у заказчика).

6. Составление предложения по проведению экспертизы. если заявка соответствует требованиям, отдел готовит предложение для заказчика. В нем указываются сроки проведения экспертизы, стоимость услуг и условия проведения. Предложение должно быть четким и понятным, чтобы заказчик мог принять обоснованное решение (например, сроки – 10 рабочих дней, стоимость – 10 000 руб., условия – заказчик предоставляет объект экспертизы в офис отдела).

7. Отправка предложения заявителю. Предложение отправляется заказчику по электронной почте или через другие каналы связи. Заказчик может согласиться с предложением или запросить изменения (например, либо сокращение сроков за дополнительную, либо, заказчик может попросить сократить сроки проведения экспертизы за дополнительную плату).

8. Подписание договора на проведение экспертизы. После согласования условий стороны подписывают договор. В нем фиксируются объект экспертизы, сроки, стоимость и ответственность сторон. Договор является юридическим документом, который регулирует отношения между заказчиком и отделом (например, объект – смартфон марки X, сроки – 10 рабочих дней, стоимость – 10 000 руб.).

9. Подготовка к проведению экспертизы. После подписания договора отдел начинает подготовку к экспертизе. Это включает подготовку оборудования, назначение экспертов и сбор необходимой документации. Подготовка должна быть тщательной, чтобы исключить задержки в проведении экспертизы (например, для экспертизы смартфона может потребоваться специальное оборудование для диагностики).

3.4. Алгоритм проведения экспертизы

Процесс проведения экспертизы включает несколько этапов, каждый из которых важен для получения точных и объективных результатов.

1. Получение материалов для экспертизы. Материалы могут быть предоставлены заказчиком или собраны экспертами самостоятельно. В зависимости от объекта экспертизы это могут быть физические образцы, документация или данные, полученные в ходе исследований, например, заказчик предоставляет смартфон и чеки на покупку.

2. Анализ материалов. Эксперты изучают предоставленные материалы, определяют методы исследования и оценивают достоверность информации. На этом этапе важно убедиться, что все необходимые данные для проведения экспертизы доступны (например, эксперты проверяют, соответствует ли смартфон описанию, предоставленному заказчиком).

3. Проведение исследований. В зависимости от цели экспертизы проводятся различные исследования, такие как измерения, тестирование, анализ документации и другие. Методы исследования выбираются в зависимости от специфики объекта экспертизы и поставленных задач (например, для смартфона проводятся тесты на работоспособность экрана, камеры и других компонентов).

4. Обработка результатов исследований. Результаты исследований обрабатываются и анализируются для формирования полной картины. На этом этапе эксперты систематизируют данные, чтобы сделать выводы о соответствии объекта экспертизы требованиям, например, эксперты составляют таблицу с результатами тестов.

5. Оценка результатов. Эксперты анализируют полученные данные и делают выводы о соответствии объекта экспертизы требованиям. Оценка должна быть объективной и основываться на фактах, полученных в ходе исследований (например, если смартфон не соответствует заявленным характеристикам, эксперты фиксируют это в заключении).

6. Составление экспертного заключения. Заключение содержит подробную информацию о результатах исследований, методах и выводах экспертов. Оно должно быть четким и понятным, чтобы заказчик мог использовать его для своих целей (например, заключение может включать фотографии дефектов и результаты тестов).

7. Предоставление заключения заказчику. Заключение передается заказчику в письменном или электронном виде. Важно убедиться, что заказчик получил полную и точную информацию о результатах экспертизы, например, заказчик получает PDF-файл с заключением по электронной почте.

3.5. Алгоритм контроля качества, предоставления заключения заказчику и формирования отчетности

Контроль качества и отчетность являются важными этапами, которые обеспечивают высокий уровень услуг отдела.

1. Оценка качества проведенной экспертизы. Заключение проверяется на соответствие стандартам качества. Это включает проверку полноты информации, корректности методов исследования и обоснованности выводов. Например, проверяется, все ли пункты заявки были учтены в заключении.

2. Корректировка заключения. При обнаружении ошибок эксперты вносят необходимые изменения. Корректировка должна быть оперативной, чтобы не задерживать предоставление заключения заказчику. Например, если в заключении отсутствуют результаты одного из тестов, эксперты дополняют его.

3. Подготовка экспертного заключения. Заключение оформляется в соответствии с требованиями. Оно должно включать введение, описание методов, результаты и выводы. Например, заключение включает введение, описание методов, результаты и выводы.

4. Предоставление заключения заказчику. Заключение передается заказчику, и он получает полную информацию о результатах. Важно убедиться, что заказчик понимает содержание заключения и может использовать его для своих целей. Например, заказчик может использовать заключение для предъявления претензий продавцу.

5. Обратная связь и уточнение результатов. Заказчик может задать вопросы или запросить уточнения. Эксперты должны быть готовы предоставить необходимую информацию и дополнительные пояснения. Например, заказчик может попросить объяснить технические термины в заключении.

6. Формирование статистических отчетов. На основе данных экспертиз составляются отчеты для анализа работы отдела. Статистические отчеты помогают выявить тенденции и улучшить процессы работы, например, отчет может включать количество проведенных экспертиз и их результаты.

7. Анализ и улучшение процессов. Результаты анализа используются для повышения качества услуг. Это может включать оптимизацию процессов, обучение сотрудников и внедрение новых технологий, например, если заказчики часто жалуются на задержки в сроках выполнения услуг или доставки товаров, отдел может провести анализ причин таких задержек. Возможные меры улучшения могут включать пересмотр логистических процессов для ускорения доставки, внедрение системы автоматического уведомления клиентов о статусе заказа, обучение сотрудников по эффективному управлению временем и ресурсами, а также установление более четких сроков выполнения должностных инструкций и контроль их соблюдения. В защите прав потребителей, а также обеспечении качества товаров и услуг и в разрешении споров между заказчиками и продавцами (изготовителями, исполнителями) важную роль играет отдел экспертизы.

Выводы

Подробно рассмотренные в рамках данной главы ключевые бизнес-процессы отдела независимой экспертизы, включая получение заявок, проведение экспертизы и обработку результатов, имеют свои особенности и требуют четкой организации для обеспечения эффективной работы отдела в целом.

Получение заявок является первым этапом, на котором устанавливается контакт с потребителем, фиксируются его требования и претензии. Этот этап требует внимательного подхода к сбору информации, так как от полноты и точности данных зависит дальнейший процесс экспертизы.

Проведение экспертизы – это один из ключевых этапов, на котором специалисты отдела анализируют товар или услугу, выявляют недостатки, определяют их причины и устанавливают степень ответственности продавца (изготовителя, исполнителя). Для этого используются современные методы исследований, нормативная база и профессиональные знания экспертов.

Обработка результатов экспертизы завершает процесс и включает в себя подготовку заключений, рекомендаций и отчетов, которые служат основой для разрешения споров. На этом этапе важно не только грамотно оформить документы, но и обеспечить их доступность для всех заинтересованных сторон, включая потребителей, продавцов и судебные органы.

Эффективная работа отдела независимой экспертизы невозможна без соблюдения принципов объективности, прозрачности и оперативности. Это требует не только высокого уровня профессионализма сотрудников, но и наличия современного оборудования, актуальной нормативной базы и четко выстроенных внутренних процессов.

Кроме того, отдел играет важную роль в профилактике нарушений прав потребителей, проводя аналитическую работу и выявляя типичные проблемы, связанные с качеством товаров и услуг. Это позволяет не только быстро отвечать и реагировать на уже появившиеся споры, но и предотвращать их, что помогает повышению уровня доверия между потребителями и продавцами.

Таким образом, деятельность отдела независимой экспертизы является неотъемлемой частью системы защиты прав потребителей, обеспечивая баланс интересов всех сторон и способствуя развитию цивилизованных рыночных отношений.

Глава 4. ВОЗВРАТ ТОВАРА

Существует проблема, что потребитель не знает, куда обращаться, если он не удовлетворен качеством товара. Это связано с недостаточной информированностью о своих правах, отсутствием опыта в составлении претензий и исковых заявлений, а также с незнанием механизмов взаимодействия с продавцами, изготовителями и государственными органами.

Данная проблема актуальна как для начинающих потребителей, так и для тех, кто уже сталкивался с нарушением своих прав, но не смог добиться справедливости из-за отсутствия четкого алгоритма действий. В результате потребители часто отказываются от борьбы за свои права, что приводит к сохранению недобросовестных практик на рынке.

В данной главе рассмотрим, как правильно действовать в различных ситуациях, куда обращаться и какие документы оформлять, чтобы добиться справедливого решения.

В сфере защиты прав потребителей очень важно предотвращение ситуаций, которые связаны с покупкой товаров ненадлежащего качества. Для этого важно соблюдать профилактические меры, которые помогут потребителям избежать проблем на этапе покупки.

1. Проверка товара перед покупкой. Перед приобретением товара потребителю рекомендуется внимательно изучить его характеристики, маркировку, сроки годности, а также проверить целостность упаковки и внешний вид товара. Это особенно важно для технически сложных товаров, продуктов питания и товаров длительного пользования.

2. Изучение документации. Потребитель должен ознакомиться с сопроводительной документацией, включая инструкции по эксплуатации, сертификаты соответствия и гарантийные талоны. Это поможет убедиться в том, что товар соответствует заявленным стандартам качества.

3. Внимание к информации от продавца. Продавец обязан предоставить полную и достоверную информацию о товаре, включая его свойства, условия использования, а также возможные ограничения. Потребителю следует задавать уточняющие вопросы и требовать разъяснений, если что-то вызывает сомнения.

4. Сохранение чеков и документов. Даже при соблюдении всех профилактических мер важно сохранять кассовые чеки, товарные накладные и другие документы, подтверждающие факт покупки. Это может понадобиться в случае возникновения споров.

Но если, несмотря на все предосторожности, потребитель столкнулся с товаром ненадлежащего качества, следует действовать по представленным далее алгоритмам.

4.1. Возврат непродовольственного товара ненадлежащего качества

Прежде всего, необходимо помнить, что если купили некачественный товар, то:

- права потребителя должны быть полностью восстановлены – товар можно вернуть или обменять;
- права потребителя должны быть компенсированы, т. е. продавец должен возместить потребителю убытки;
- права потребителя должны быть восполнены сверх потерянного, а потребитель вправе рассчитывать на компенсацию морального вреда и неустойку.

Алгоритм действий при обнаружении недостатков товара служит важным инструментом для защиты интересов покупателей. Он не только помогает восстановить справедливость в отдельных ситуациях, но и стимулирует улучшение качества продукции и услуг на рынке в целом. Понимание и применение этих шагов позволяет потребителям уверенно отстаивать свои права, а производителям и продавцам – совершенствовать свои стандарты.

Данный алгоритм показывает, что покупатель не остается без поддержки при возникновении проблем – у него есть четкие и доступные способы защиты своих интересов. Следует помнить, что законодательство всегда стоит на стороне потребителя, и правильно использование своих прав не только помогает устранить конкретные нарушения, но и способствует повышению общего уровня качества товаров и услуг.

1. Определение дефектов – это первый и важнейший шаг. Потребитель должен четко понимать, какие именно недостатки имеет товар, и по возможности установить их причину. Это поможет в дальнейшем при составлении претензии и проведении экспертизы.

Производственный брак – это дефекты, которые связаны непосредственно с производством, и они делают товар несоответствующим ГОСТу, ТУ или другим обязательным техническим стандартам. Любое отклонение от нормы, которое не дает полноценно использовать товара, считается основанием для претензии (продовольственный товар с истекшим сроком годности или непродовольственный товар с заводским дефектом, например, сломанной деталью, одежда с браком пошива (например, неровные швы или отсутствие пуговиц)).

Неправильное хранение товара – нарушение условий хранения товара продавцом или изготовителем, что приводит к ухудшению его качества. Например, хранение пластиковых игрушек под прямыми солнечными лучами может вызвать выгорание цвета и повышение хрупкости материала (игрушки, потерявшие привлекательный вид из-за неправильного хранения, что делает их непригодными для продажи или использования, хранение электроники в условиях повышенной влажности, что приводит к коррозии контактов).

Небрежная транспортировка товара – повреждения, возникшие из-за ненадлежащей перевозки товара. Это может быть связано с отсутствием упаковки, неправильной фиксацией груза

или использованием ненадежных транспортных средств. Например, телевизор, не защищенный при транспортировке, может получить трещины на экране или повреждения внутренних компонентов (техника, поврежденная из-за ударов или тряски во время перевозки, хрупкие изделия (например, стеклянная посуда), разбитые из-за отсутствия защитной упаковки).

Вредоносные действия третьих лиц – повреждения, вызванные умышленными или неосторожными действиями других людей до передачи товара потребителю. Такие действия могут быть совершены на этапе производства, хранения или транспортировки. Основное условие для признания дефекта гарантийным – это совершение таких действий до покупки товара. (товар, поврежденный в результате вандализма или неправильного обращения на складе, изделие, испорченное из-за неправильного обращения сотрудников магазина, техника, поврежденная из-за несанкционированного вмешательства в ее конструкцию).

Отрицательное воздействие сил природы и природных явлений до покупки товара покупателем – повреждения, вызванные стихийными бедствиями или другими природными явлениями до передачи товара покупателю. Такие повреждения могут быть как очевидными (например, затопление склада), так и скрытыми (например, попадание пыли или влаги в электронику).

Действия потребителя, у которого отсутствовала информация о товаре: если потребитель повредил товар из-за отсутствия важной информации (например, инструкции по эксплуатации), он имеет право на гарантийный случай. Продавец обязан предоставить полную информацию о товаре, включая правила его использования, хранения и ухода. Если такая информация не была представлена, потребитель может требовать возмещения ущерба (электрический чайник, вышедший из строя из-за перегрева, так как покупатель не был проинформирован о необходимости наличия воды в чайнике при включении, стиральная машина, поврежденная из-за неправильного подключения, так как инструкция не была представлена) [3].

2. Сохранение доказательств – ключевой момент для успешного разрешения спора. Потребитель должен сохранять все документы, подтверждающие покупку (чеки, гарантийные талоны), а также фиксировать недостатки товара (фотографии, видео). Это поможет доказать свою правоту в случае спора.

Важно сохранить все документы, а также информацию, которая может подтвердить покупку потребителя (или пользованием услугой) и несоответствие качества товара заявленным характеристикам: чеки, фотографии, упаковку, любую другую дополнительную информацию, которая может быть полезной при обращении в магазин или к производителю [2].

В соответствии со статьей 18 закона о защите прав потребителей, неимение у потребителя чека либо другого документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В этом случае продавец (изготовитель) или другое юридическое лицо обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Но если потребитель имеет эти документы, то процесс будет протекать гораздо быстрее.

3. Проверка сроков предъявления требований – важный этап, который позволяет потребителю понять, в какие сроки он может обратиться с претензией. Сроки требований зависят от того, какой товар, а также наличия гарантийного срока или срока годности:

- если не установлен срок годности или гарантийный срок, то в разумный срок в пределах двух лет со дня передачи потребителю товара (пункты 1, 5 статьи 19 закона о защите прав потребителей);
- если установлен срок годности или гарантийный срок, то в течение срока годности или гарантийного срока (см. пункт 1 статьи 19 закона о защите прав потребителей);

- для сезонных товаров срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий нахождения потребителей (пункт 2 статьи 19 закона о защите прав потребителей);
- для комплектующих изделий и составных частей товара гарантийный срок считается равным гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором (пункт 3 статьи 19 закона о защите прав потребителей);
- если товар является технически сложным (например, автомобиль), то в течение 15 дней со дня передачи товара. Позднее предъявить указанные требования можно только после обнаружения существенных недостатков товара.

4. Составление претензии.

ПРЕТЕНЗИЯ – это официальный документ, который потребитель направляет продавцу или изготовителю. Претензия должна быть составлена грамотно в двух экземплярах, с указанием всех необходимых данных и приложением доказательств. Это основа для дальнейших действий, включая обращение в суд.

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием данных получателя претензии (наименование, контактная информация, адрес), ФИО и контактных данных заявителя, наименование товара, даты, места его приобретения, способа оплаты, обнаружения недостатков, обстоятельства и времени их обнаружения, заявления об отказе исполнения договора купли-продажи, требования о возврате уплаченной суммы за товар (прил. 1–6).

К претензии необходимо приложить копии документов, подтверждающих факт покупки и оплаты товара. Это может быть кассовый чек, товарный чек, гарантийный талон или договор купли-продажи (статья 18 закона о защите прав потребителей);

ПРЕТЕНЗИЯ составляется в двух экземплярах. При этом желательно, чтобы на одном из экземпляров претензии либо продавец, либо иное лицо принявшее претензию, проставило свою подпись

с указанием ФИО и должности, а также дату принятия претензии и печать (при наличии). Этот экземпляр претензии потребитель оставляет себе в подтверждение обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или поставить на экземпляре отметку о приеме, следует отправить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении (прил. 7) и описью вложения (прил. 8), что позволит доказать соблюдение претензионного порядка урегулирования разногласия [3].

Если продавец соглашается с претензией, покупатель обязан вернуть товар ненадлежащего качества. Возврат крупногабаритных товаров (например, холодильников или стиральных машин) или товаров весом более 5 кг осуществляется за счет продавца.

5. Проверка качества товара и экспертиза. Недостатки товара и причины их возникновения устанавливаются двумя способами: только если проверить качество товара и провести экспертизу товара.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества. Качество товара проверяет сам продавец или уполномоченная организация. Он обязан принять товар с выявленными потребителем недостатками и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель имеет право участвовать в проверке качества товара (например, если потребитель сдал в сервисный центр телефон с неработающим микрофоном, он может лично наблюдать за процессом диагностики).

В случае несогласия или спора о причинах возникновения недостатков товара или несогласия с результатами проверки качества продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертизу проводит специализированное экспертное учреждение. Потребитель имеет право присутствовать на экспертизе и в случае несогласия с результатами оспорить ее заключение в судебном порядке [4].

Если случай гарантийный или недостаток производственный и не по вине покупателя, возмещать стоимость экспертизы не придется. Но если выяснится, что виноват покупатель, то нужно возместить продавцу расходы на проверку качества;

Экспертизу может провести потребитель, расходы обязаны возместить при условии, что в дефекте нет вины потребителя. Заранее потребителю следует сообщить продавцу, что заказал экспертизу. Обратиться для качественной экспертизы можно в ООО «Национальный институт качества» [6]. Для этого необходимо:

- 1) отправить заявку в данную организацию (прил. 9);
- 2) получить от организации предложение по проведению экспертизы;
- 3) подписать договор на проведение экспертизы (прил. 10);
- 4) подготовить материалы для экспертизы (материалы могут быть предоставлены вами или собраны экспертами самостоятельно);
- 5) получить экспертное заключение в письменном или электронном виде (прил. 11).

6. Знакомство со сроками удовлетворения требований. Закон устанавливает четкие сроки [6], в которые продавец должен устранить недостатки (45 дней), заменить товар (20 дней), вернуть деньги, снизить цену, оплатить ремонт или возместить убытки (10 дней). Нарушение этих сроков дает потребителю право требовать неустойку.

В целом сроки для удовлетворения требований потребителя зависят от того, что требует потребитель:

- если потребитель требует заменить бракованный товар на качественный, придется подождать 7 дней. Если нужна дополнительная проверка качества, срок может увеличиться до 20 дней;
- если потребитель требует соразмерно уменьшить цену товара или возместить расходы, продавцу отводится 10 дней. Тот же срок – на возмещение убытков от некачественного товара (см. пункт 1 статьи 18 закона о защите прав потребителей).

Только одно требование продавец должен удовлетворить немедленно – устраниТЬ недостатки товара. Магазин обязан решить проблему сразу или с максимальной отсрочкой в 5 дней. Просрочка удовлетворения требований будет стоить продавцу 1 % от цены товара (см. пункт 1 статьи 20 и пункт 1 статьи 23 закона о защите прав потребителей).

7. Обращение в суд – это крайняя мера, которая применяется, если продавец отказывается удовлетворить требования потребителя. Потребитель может подать иск в суд. Исковое заявление должно быть составлено грамотно, с указанием всех требований и приложением доказательств. Истец-потребитель не вправе платить государственную пошлину. На это лучше дополнительно обратить внимание в иске (пункт 3 статьи 17 закона о защите прав потребителей).

В соответствии с законом продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней с момента получения заявления потребителя – в этот период входит процедура передачи товара, проверка его на наличие недостатков.

Потребителю следует обратиться с исковым заявлением в суд, если продавец сам отказывается вернуть потребителю денежные средства или обменять некачественный товар [3].

Исковое заявление о возврате денежных средств за некачественный товар подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб., если цена иска выше, обращаться следует в районный суд [4].

Текст искового заявления почти во всем повторяет претензию.

Особое внимание нужно уделить доказательству произошедшего и расчету требований – что хотите компенсировать. Требования формируют цену иска, без ее расчета суд не примет документ;

В конец иска нужно добавить список приложений-доказательств – это все то, что поможет доказать правоту потребителя (чеки, фотографии, показания очевидцев).

Если качество товара привело к моральным страданиям потребителя, в иск можно включить требование о компенсации морального вреда. При этом в иске нужно описать причину страданий и сумму, которая, по Вашему мнению, может эти страдания компенсировать. Итоговую сумму компенсации определяет суд. Размер возмещения имущественного вреда на эту сумму не влияет.

По закону моральный вред можно возместить только через суд. Но некоторые продавцы готовы компенсировать моральный вред добровольно. Поэтому стоит попробовать договориться с продавцом [7].

К спорам потребителей применяют общий срок исковой давности – 3 года со дня обнаружения недостатков, а не дня покупки.

Потребитель также выбирает, к кому предъявлять требования о возмещения вреда – продавцу или изготовителю.

Потребитель может восстановить свои права без суда или с его помощью. В суд можно идти сразу: в потребительских спорах досудебное урегулирование необязательно, если только спор не связан с услугами связи и перевозками. Госпошлину за обращение в суд платить не нужно (статья 17 закона о защите прав потребителей, пункт 23 постановления Пленума Верховного суда от 28 июня 2012 г. № 17).

По решению или определению суда Национальный институт качества может провести судебную экспертизу (статья 79 ГК РФ).

8. Требование возмещения убытков. Потребитель имеет право на полное возмещение убытков, вызванных продажей некачественного товара, а также на компенсацию морального вреда. Это важный аспект защиты прав потребителей, который позволяет восстановить справедливость.

Продавец или производитель обязаны вернуть потребителю полную сумму, которая покрывает все убытки из-за бракованного товара (статья 12 закона о защите прав потребителей).

Если продавец не спешит возмещать убытки и уклоняется от выполнения других требований, потребитель имеет право взыскать с него неустойку – 1 % от цены товара в день (пункт 1 статьи 23 закона о защите прав потребителей).

Независимо от убытков потребитель вправе требовать у продавца компенсировать свои моральные страдания из-за бракованного товара (статья 15 закона о защите прав потребителей).

4.2. Возврат продовольственного товара ненадлежащего качества

В продовольственных магазинах при выборе и покупке продовольственных товаров потребители могут столкнуться с рядом обстоятельств, которые являются грубым нарушением правил торговли и положений закона о защите прав потребителей.

Так, в организациях торговли запрещается реализация продукции, которая:

- не соответствует требованиям нормативных документов;
- имеет явные признаки недоброкачественности, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов при проверке таких продуктов, материалов и изделий;
- не соответствует представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;
- не имеет установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;
- не имеет маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Такие пищевые продукты являются некачественными и не подлежат продаже – они должны быть утилизированы.

Что же делать, если некачественный продовольственный товар все-таки был приобретен?

1. Вернуть или обменять можно продукты питания ненадлежащего качества, например:

- с истекшим сроком годности (например, если в магазине не увидели, что срок годности, а дома обнаружили, что он истек);
- с несоответствием информации на упаковке товара и его содержания (например, в упаковке с гречей обнаружен рис). Основанием для возврата является любое несоответствие описанию: по цвету, запаху, составу и т. д.;
- с наличием посторонних или даже вредных для применения в пищу элементов (например, пленка в хлебе, камушек в крупе);
- с нарушением сроков хранения (например, в магазине продается шоколад, который сначала подтаял, а потом подмерз. Это напрямую отражается на вкусовых качествах продукта);
- с поврежденной упаковкой (продовольственный товар реализуется в упаковках, за которые не взимается отдельная плата, а это значит, что повреждение этой упаковки – нарушение потребительских прав и основание для возврата, даже если товар внутри оказался качественным);
- с недовесом (при расхождении фактического и указанного на упаковке веса можно вернуть продукты и получить деньги назад, это касается как заводской, так и магазинной фасовки);
- с неполной комплектацией (этот вариант касается продуктов, которые продаются вместе. Например, при покупке киндер-сюрприза оказывается, что внутри нет игрушки, или, например, нужен йогурт, который продается вместе с шариками, но при покупке они отсутствуют) [8].

2. Обратиться в магазин лично с просьбой вернуть деньги или обменять некачественный продовольственный товар на такой же, но качественный:

- при себе нужно иметь сам некачественный товар, чек, подтверждающий покупку данного продукта или иное доказательство покупки (например, выписку с банковской карты) (статья 18 закона о защите прав потребителей);

- в магазине нужно предъявить некачественный товар и обозначить причину его ненадлежащего качества;
- если в день покупки вернуть товар не представляется возможным (например, магазин уже закрыт), то необходимо вернуть его на следующий день. В данной ситуации важно обратить внимание на условия хранения купленного продукта, который должен быть указан на упаковке для того, чтобы отказом продавца не послужило нарушение условий хранения [10].

3. Если в магазине отказались вернуть деньги или обменять некачественный продукт на качественный:

- необходимо подать претензию в письменной форме. Копия претензии должна быть передана продавцу (законному представителю юридического лица, физическому лицу-получателю или лицу, уполномоченному принять претензию) или отправлена по почте с уведомлением о вручении. В случае индивидуальной доставки претензии продавец должен указать на втором экземпляре дату, должность и полное имя лица, принявшего претензию (прил. 7, 12) [8];
- представители торговых организаций, которые реализуют продовольственный товар, обязаны рассмотреть претензию и обращение покупателя в течение 10 дней (статья 22 Закона о защите прав потребителей);
- при получении претензии потребителя, продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества;
- по требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар ненадлежащего качества;
- потребитель вправе участвовать в проверке качества товара [10];
- проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой;
- если по результатам проверки качества между продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет;

- потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

- если в результате осмотра товара будет установлено, что дефект вызван безответственностью потребителя, то он обязан возместить продавцу стоимость осмотра и связанные с этим расходы на хранение и транспортировку товара[11];

- если спор не получилось решить до суда, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов (см. пункт 8 «Возврат непродовольственного товара ненадлежащего качества»).

4. Сроки удовлетворения требований:

- 1) замена товара – 7 дней;
- 2) если товара нет в наличии – в течение 1 месяца;
- 3) если требуется экспертиза – до 20 дней;
- 4) возврат денег – в течение 10 дней;
- 5) соразмерное уменьшение цены – до 10 дней.

5. Если с момента обращения в организацию торговли прошло более 10 дней, а ответ не поступил, или не решили вопрос о возврате денег или если потребителя не удовлетворил ответ:

- если требования не были удовлетворены продавцом или изготовителем, можно подать жалобу в Управление Роспотребнадзора. К жалобе необходимо приложить копию претензии, направленной продавцу, и копию ответа (если он был предоставлен). Согласно подпункту «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», основанием для проведения внеплановой проверки является нарушение прав потребителей. Это возможно в случае, если заявитель уже обращался за защитой своих прав к продавцу или изготовителю, но его обращение не было рассмотрено или требования не были удовлетворены. Жалоба в Роспотребнадзор подается в письменной форме или через электронные сервисы. Необходимо убедиться, что к жалобе приложены все необходимые документы, подтверждающие факт нарушения прав потребителя (прил. 13) [12].

6. Если испорченными продуктами уже нанесен вред здоровью покупателя, то он имеет право требовать возмещения убытков (статья 14 закона о защите прав потребителей), а также морального ущерба (статья 15 закона о защите прав потребителей).

Выводы

В результате можно сделать следующие выводы:

1) для потребителей знание алгоритмов (прил. 14) помогает защитить свои права и избежать лишних затрат времени и денег;

2) для продавцов и изготовителей понимание прав потребителей способствует повышению качества товаров и услуг, а также предотвращению спорных ситуаций;

3) для студентов изучение этих шагов формирует понимание того, как работает система защиты прав потребителей, и помогает развить навыки анализа и решения проблем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Учебное пособие является важным вкладом в повышение правовой культуры потребителей и способствует укреплению их уверенности в защите своих прав.

Знание своих прав – это первый и важнейший шаг. Потребитель должен понимать, что он имеет право на качественный товар, соответствующий обязательным требованиям, договору или обычным ожиданиям. В случае обнаружения недостатков потребитель может требовать замены товара, возврата денег, соразмерного уменьшения цены. Кроме того, знание и применение алгоритмов возврата товара позволяет потребителям эффективно отстаивать свои права, а продавцам и изготовителям – улучшать свои стандарты качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Оценка качества предоставления услуг по экспертиза качества товаров : монография / Г. Р. Хамидуллина, Э. М. Хуснутдинаева, Д.Р. Фахреева [и др.] ; под общей редакцией Н.Ф. Кашапова. – Казань : Издательство Казанского университета, 2023. – 78 с. – Текст : электронный.

2. Как правильно себя вести, если не устроило качества товара? // Интернет-издание о бизнесе, стартапах, инновациях, маркетинге и технологиях. – URL: <https://vc.ru/podatvsudrf/965942-kak-pravilno-sebya-vesti-esli-ne-ustroilo-kachestvo-tovara-sovety-podatvsud-rf> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

3. Алгоритм действия потребителя при возврате непродовольственного товара ненадлежащего качества // ФБУЗ «Центр гигиенического образования населения» Роспотребнадзора. – URL: <https://cgon.rosпотребnadzor.ru/naseleniyu/gramotnyy-potrebitel/algoritm-deystviya-potrebitelya-pri-vozvrate-neprodovolstvennogo-tovara-nenadlezhchego-kachestva/> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

4. Пять шагов возврата товара с недостатком // Управление федеральной службой по надзору. – URL: <https://86.rosпотребnadzor.ru/news/pyat-shagov-vozvrata-tovara-s-nedostatkom.html> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 8 августа 2024 г.) «О защите прав потребителей» // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

6. Права потребителя при обмене и возврате товара // Т–Ж онлайн СМИ. – URL: <https://journal.tinkoff.ru/prava/vozvrat-tovara/#five> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

7. Как взыскать моральный ущерб с магазина // Т–Ж онлайн СМИ. – URL: <https://journal.tinkoff.ru/shtani/> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

8. Как вернуть некачественный продовольственный товар? // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей. – URL: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/news/federal/332966> (дата обращения: 08.02.2025). – Текст : электронный.

9. Что делать, если продовольственные товары оказались некачественными или просроченными // Роскачество: портал для умного покупателя. – URL: https://rskrf.ru/consumer_rights/reviews/kak-vernut-prodavtsu-produkty-pitaniya/ (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

10. Порядок действий потребителя при покупке некачественных продуктов питания // ФБУЗ «Центр гигиенического образования населения» Роспотребнадзора. – URL: <https://cgon.rosпотребнадзор.ru/naseleniyu/gramotnyy-potrebitel/poryadok-deistvii-potrebitelya-pri-pokupke-nekacestvennyx-produktov-pitaniya/> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

11. Что делать, если результат экспертизы некачественного товара вас не устраивает // Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Алтай. – URL: <https://04.rosпотребнадзор.ru/index.php/consumer-information/faq/2870-20032014.html> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

12. О порядке обращения в Роспотребнадзор с жалобой // Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Алтай. – URL: <https://04.rosпотребнадзор.ru/index.php/consumer-information/faq/ 9987-22112018.html> (дата обращения: 10.01.2025). – Текст : электронный.

Приложение 1

Образец претензии при обнаружении в товаре недостатков при условии, что гарантийный срок не истек и товар не входит в Перечень технически сложных товаров, а также в случае, если товар входит в Перечень технически сложных товаров и со дня покупки прошло не более 15 дней

Руководителю _____

(наименование организации, ИП)

адрес: _____

(адрес продавца по месту покупки или
его юридический адрес)

от _____,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу: _____

тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«____» 20__ г. у Вас в магазине _____ (название магазина) по адресу: _____ я купил(а) _____ (наименование товара) стоимостью _____ рублей. На купленный мною товар был установлен гарантийный срок продолжительностью _____ дней, о чем меня известили при покупке _____ (указать *письменно* или *устно*). В процессе эксплуатации _____ (наименование товара) выявился следующий недостаток: _____. Так как товар оказался некачественным, руководствуясь статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), я требую в установленные Законом сроки выбрать одно из требований: заменить на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерно уменьшить покупную цену; незамедлительно безвозмездно устраниТЬ недостатки товара или возместить расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму). Напоминаю Вам о том, что за каждый день просрочки исполнения моего требования, Вы обязаны уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1 % цены товара (основание: пункт 5 статьи 13, статья 23 Закона).

Требую при приеме товара составить акт приема-передачи. При необходимости проведения проверки качества (экспертизы) прошу провести ее в моем присутствии. О дате и месте проведения проверки качества (экспертизы) прошу сообщить мне заранее по вышеуказанному телефону.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение: _____ (копии документов)

Дата

Подпись

Приложение 2

Образец претензии на возврат некачественного товара, если гарантийный срок на товар истек или не был установлен, но прошло менее двух лет со дня покупки, и товар не входит в Перечень технически сложных товаров

Руководителю _____
(наименование организации, ИП)
адрес: _____
(адрес продавца по месту покупки или
его юридический адрес)
от _____,
(ФИО потребителя)
проживающей(его) по адресу: _____

тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«___» 20 ___ г. у Вас в магазине _____ (название магазина) по адресу: _____ я купил(а) _____ (наименование товара) стоимостью _____ рублей. На купленный мною товар гарантийный срок _____ (истек или не был установлен). В процессе эксплуатации _____ (наименование товара) выявился следующий недостаток: _____. Так как товар оказался некачественным, в соответствии с пунктами 1, 5 статьи 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель имеет право предъявить требования по недостаткам товара в течение двух лет. Руководствуясь пунктом 6 статьи 18, пунктом 5 статьи 19 Закона я провел экспертизу товара, которая подтвердила наличие производственного дефекта.

На основании вышеизложенного, в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона, требую в установленные законодательством сроки _____ (указать одно из требований: заменить на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерно уменьшить покупную цену; незамедлительно безвозмездно устраниТЬ недостатки товара или возместить расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму) и возместить затраты на проведение экспертизы.

Напоминаю Вам о том, что за каждый день просрочки исполнения моих требований, Вы обязаны уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% цены товара (основание: пункт 5 статьи 13, статья 23 Закона).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение: _____ (копии документов)

Дата

Подпись

Приложение 3

Образец претензии для возврата технически сложного товара с недостатком, обнаруженным по истечении 15 дней со дня покупки, но в пределах гарантийного срока

Руководителю _____
(наименование организации, ИП)
адрес: _____
(адрес продавца по месту покупки или
его юридический адрес)
от _____,
(ФИО потребителя)
проживающей(его) по адресу: _____

тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«____» ____ 20 __г. мною приобретен(а) _____ (наименование товара)
марки _____.

Факт покупки подтверждается _____ (кассовым чеком, товарным чеком,
отметкой в гарантийном талоне, свидетельскими показаниями и т. п.).

В период гарантийного срока, в процессе эксплуатации товара, «____» ____ 20 __г.,
появился(лись) недостаток(тки), а именно: _____ (опишите недостаток(тки)).

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее –
Закон), «____» ____ 20 __г. я сдал _____ (наименование товара) в ремонт по _____
(указать наименование и реквизиты документа). При сдаче товара был установлен срок ремонта
_____ дней. Однако в указанный срок ремонт не произведен.

На основании пункта 2 статьи 23 Закона я отказываюсь от ремонта и требую в установленные
Законом сроки _____ (выбрать одно из требований: заменить на товар этой же
марки (этой же модели и (или) артикула); заменить на такой же товар другой марки (модели,
артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерно уменьшить покупную
цену; расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму).

Напоминаю Вам о том, что за каждый день просрочки исполнения моего требования,
Вы обязаны уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1 % цены товара
(основание: пункт 5 статьи 13, статья 23 Закона).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой
своих потребительских прав.

Приложение: _____ (копии документов)

Дата

Подпись

Приложение 4

Образец заявления на обмен (возврат) товара надлежащего качества

Руководителю _____
(наименование организации, ИП)
адрес: _____
(адрес продавца по месту покупки
или его юридический адрес)
от _____,
(ФИО потребителя)
проживающей(его) по адресу: _____

тел.: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

«____» 20 ____ г. я приобрел(а) в Вашем магазине, расположенному по адресу: _____, _____ (указать наименование товара) стоимостью _____ рублей.

Этот факт подтверждается _____ (кассовым чеком, товарным чеком, показаниями свидетелей). Тем самым между мной и Вами заключен договор купли-продажи.

Во время примерки и внимательном осмотре _____ у себя дома я обнаружил(а), что _____ не подошел/мне по _____ (форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации).

Учитывая, что указанный товар не был в употреблении, сохранены его первоначальный товарный вид, потребительские свойства, ярлыки от изготовителя, а также, что четырнадцатидневный период, установленный законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) для обмена или возврата товара надлежащего качества, еще не истек, в соответствии со статьей 25 Закона, ПРОШУ заменить _____, не подошедший(ую) мне по _____ на аналогичный(ую), имеющийся(уюся) в продаже на сегодняшний день, с перерасчетом в случае разницы в цене.

Если в настоящее время такого же или аналогичного товара в Вашем магазине нет, то я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере _____ рублей в течение 3 дней со дня возврата мною товара в магазин.

Приложение:

- копия платежного документа;
- копия товарного чека.

Дата

Подпись

Приложение 5

Образец претензии по нарушению сроков выполнения работ (оказания услуг)

Руководителю _____

(наименование организации, ИП)

адрес: _____

(адрес исполнителя по месту оформления заказа
или его юридический адрес)

от _____,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу: _____

тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«___» 20 ___ г. я заключил(а) с Вашей организацией договор на _____
(описание работы, услуги), что подтверждается _____ (договором, бланком-заказом,
документом об оплате и пр.). Стоимость выполнения работы (оказания услуги) по договору
составляет _____ рублей. Условиями договора определен срок исполнения работ
(оказания услуг) – _____ дней с момента внесения мною авансового платежа
в размере ___ % от цены договора.

«___» 20 ___ г. я заплатил(а) в качестве предоплаты _____ рублей,
что подтверждается _____ (указать реквизиты платежного документа). Таким образом,
срок выполнения работ (оказания услуг) по договору – «___» 20 ___ г. Однако
до настоящего времени работа (услуга) Вами не выполнена (оказана). На основании
пункта 1 статьи 27, пункта 1 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон),
я требую выполнить работу (оказать услугу) _____ в срок до _____
и возместить мне убытки, причиненные в связи с нарушением сроков выполнения работы
(услуги), выразившееся в _____ в размере _____ рублей.

За нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) я требую
уплатить мне в добровольном порядке за каждый день (час, если срок по договору определен
в часах) просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги)
(основание: пункт 5 статьи 28, пункт 5 статьи 13 Закона).

Предупреждаю Вас о том, что если в назначенный мною срок работы (услуга) не будет
выполнена (оказана), я буду требовать расторжения договора. А в случае отклонения моей
претензии, буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение: _____ (копии договора, платежных документов)

Дата

Подпись

Приложение 6

Образец претензии при обнаружении недостатков выполнения работ (оказания услуг)

Руководителю _____

(наименование организации, ИП)

адрес: _____

(адрес исполнителя по месту оформления заказа
или его юридический адрес)

от _____,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу: _____

тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«___» 20__г. я заключил(а) с Вашей организацией договор на _____
(описание работы, услуги), что подтверждается _____ (договором, бланком-заказом,
документом об оплате и пр.). Стоимость выполнения работы (оказания услуги) по договору
составляет _____ рублей. Условиями договора определен срок исполнения работ
(оказания услуг) – _____ дней с момента внесения мною авансового платежа
в размере ___ % от цены договора.

«___» 20__г. я заплатил(а) в качестве предоплаты _____ рублей,
что подтверждается _____ (указать реквизиты платежного документа). Таким образом,
срок выполнения работ (оказания услуг) по договору – «___» 20__г.

При приемке работы (услуги) «___» мною обнаружены следующие недостатки
_____, о чем я поставила в известность
Вашего работника. По этой причине акт выполненных работ мною не подписан.

На основании пункта 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», я требую
устранить вышеуказанные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) в срок
до _____ и возместить мне убытки, причиненные в связи с нарушением
сроков выполнения работы (услуги), выразившееся в _____ в размере
_____ рублей.

За нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) я требую
уплатить мне в добровольном порядке за каждый день (час, если срок по договору определен
в часах) просрочки неустойку в размере 3 % цены выполнения работы (оказания услуги)
(основание: пункт 3 статьи 29, пункт 5 статьи 28, пункт 5 статьи 13 Закона РФ «О защите прав
потребителей»).

Предупреждаю Вас о том, что если в назначенный мною срок недостатки работы (услуги)
не будут устранены, я буду требовать расторжения договора. А в случае отклонения моей
претензии, буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение: _____ (копии договора, платежных документов)

Дата

Подпись

Приложение 7

Уведомление о вручении (ф. № 119)

(лицевая сторона)

<div style="border: 1px dashed black; width: 100%; height: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; margin-top: 10px;"></div>	<p style="text-align: right;">ф. 119</p> <p>УВЕДОМЛЕНИЕ <input checked="" type="checkbox"/> Простое <input type="checkbox"/> о вручении: <input checked="" type="checkbox"/> Заказное <input type="checkbox"/></p> <p>Обведенные жирной чертой заполняются отправителем</p> <p> <input type="checkbox"/> Письма <input type="checkbox"/> Бандероли <input type="checkbox"/> Посылки <input type="checkbox"/> Отправления 1 класса <input type="checkbox"/> Заказного(ой) <input type="checkbox"/> С объявленной ценностью <input type="checkbox"/> Обыкновенной ценностью </p> <p>Уведомление подлежит возврату по адресу:</p> <p>Кому _____</p> <p>Адрес _____</p> <p>Индекс места назначения _____</p> <p style="text-align: center;">Для дополнительных отмечок отправителя</p> <p style="text-align: right;">   </p>
--	---

(оборотная сторона)

<p>Место для клея</p> <p>почтовое отправление №: _____</p> <p>Обведенные жирной чертой заполняются отправителем</p> <p> <input type="checkbox"/> Письмо <input type="checkbox"/> Бандероль <input type="checkbox"/> Посылка <input type="checkbox"/> Отправление 1 класса <input type="checkbox"/> Заказное(ая) <input type="checkbox"/> С объявлена ценностью <input type="checkbox"/> Обыкновенная ценностью </p> <p>адрес _____</p> <p style="text-align: center;">Место для клея</p>	<p>Вручено " ____ " 20 ____ г. <input checked="" type="checkbox"/> лично <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> по доверенности <input type="checkbox"/> (кому)</p> <p>Получил _____</p> <p>(подпись) _____ (Ф И О) _____</p> <p>Руководитель ОПС: _____</p> <p>(подпись) _____</p> <p style="text-align: right;">Место для клея</p> <p>(оттиск КПШ ОПС места вручения уведомления) _____</p> <p>(оттиск КПШ ОПС места оформления уведомления) _____</p>
--	--

Приложение 8

Опись письма (ф. 107)



Ф. 107

ОПИСЬ

вложения в Ценное письмо

Кому

Куда

№ п/п	Наименование предметов	Количество предметов	Объявленная ценность, руб.
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Общий итог предметов и
объявленной ценности шт., руб.

(цифрами)

Отправитель

(подпись)

Проверил

(должность, подпись почтового
работника)

(оттиск календарного
штемпеля ОПС места
приема)

Исправления не допускаются

Приложение 9

Заказ-наряд №_____

«____» _____ 20__ г.

_____ поручает
(Ф.И.О. координатора)
_____ выполнить следующие работы
(Ф.И.О. исполнителя)

№ заявки	Название объекта экспертизы	Цель экспертизы	Вопросы для эксперта	Сроки выполнения

Контактные данные заказчика:

Заказ-наряд для исполнения принят «____» _____ 20__ г.

(Ф.И.О. исполнителя)

(подпись)

Заключение сдано «____» _____ 20__ г.

(Ф.И.О. исполнителя)

(подпись)

Приложение 10

ДОГОВОР № ____ об оказании экспертных услуг

г. Казань

« ____ » 20 ____ г.

ООО «XXX», именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице директора _____ действующего на основании YYY с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице директора _____, с другой стороны, вместе именуемые «**Стороны**», заключили настоящий **Договор** о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. **Исполнитель** обязуется по поручению **Заказчика** оказать экспертные услуги (*предмет экспертизы*), а **Заказчик** обязуется оплатить эти **Услуги**.
- 1.2. Экспертиза проводится на основании заявки **Заказчика**.
- 1.3. **Исполнитель** обязуется оказать **Услуги** лично, а также вправе привлекать к оказанию **Услуг** третьих лиц без предварительного получения на то согласия **Заказчика**.

2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРИЁМКИ УСЛУГ

- 2.1. Экспертная услуга оказывается в установленном законодательством РФ порядке.
- 2.2. Датой начала выполнения **Услуги Исполнителем** считается дата предоставления **Заказчиком** объекта исследования и всех исходных данных по запросу **Исполнителя**.
- 2.3. Окончанием оказания **Услуги**, оказываемой **Исполнителем** **Заказчику** в рамках настоящего **Договора**, считается передача **Заказчику Заключения эксперта** (далее по тексту – **Заключение**) в письменной форме, на русском языке, в одном экземпляре. **Заключение** заверяется печатью и подписью специалиста, проводившего экспертизу.
- 2.4. Срок оказания **Услуги** устанавливается **Исполнителем**, исходя из сложности поставленной задачи, но не должен превышать 30 (тридцати) рабочих дней с момента предоставления всех необходимых объектов для экспертизы. В случае невозможности оказать **Услугу** в срок, указанный в настоящем **Договоре**, **Исполнитель** уведомляет об этом **Заказчика**, указывает причины невозможности оказать **Услугу** в оговоренный срок, согласовывает с **Заказчиком** срок, в который **Услуга** будет полностью оказана.
- 2.5. **Исполнитель** на основе анализа полученной информации, после ознакомления с объектом исследования и другими полученными документами вправе запросить у **Заказчика** дополнительные документы и иную информацию, которая имеется (или должна иметься при нормальном ведении дел) у **Заказчика**. При этом отсчет срока оказания **Услуги**, указанного в пункте 2.4. настоящего **Договора**, приостанавливается до получения **Исполнителем** запрашиваемых документов (информации).

- 2.6. В случае непригодности предоставленной **Заказчиком** документации, информации или иных, не зависящих от **Исполнителя** обстоятельств, которые могут повлечь некачественное оказание **Услуги** или невозможность выполнения исследования в срок, **Исполнитель** обязан не позднее следующего рабочего дня после обнаружения таких обстоятельств предупредить **Заказчика** и приостановить выполнение исследования вплоть до получения указаний от **Заказчика**, а **Заказчик** обязан в срок не позднее 2 (двух) дней после получения такого предупреждения направить **Исполнителю** указания о возможности продолжения выполнения экспертизы.

2.7. По факту оказания Услуг Исполнитель представляет Заказчику на подписание Акт приемки-сдачи оказанных услуг в 2 (двух) экземплярах.

2.8. Акт приемки-сдачи оказанных Услуг подписывается Заказчиком не позднее 5 (пяти) рабочих дней, с даты получения от Исполнителя, и направляется Исполнителю.

2.9. В случае несогласия Заказчика с Актом Исполнителя, Заказчик не позднее 5 (пяти) рабочих дней направляет Исполнителю мотивированный отказ по приемке выполненных услуг. В случае не предоставления Заказчиком Исполнителю мотивированного отказа от приемки выполненных Услуг и не возвращению подписанного Сторонами Акта, в сроки указанные в п. 2.8 настоящего Договора, Акт считается подписанным Сторонами, а Услуги принятыми (утверженными) Заказчиком в полном объеме и подлежащими оплате.

3. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Общая стоимость Услуг составляет _____ рублей 00 копеек, НДС не облагается в связи с применением упрощенной системы налогообложения в соответствии с пунктом 2, статьи 346.11 НК РФ.

3.2. Заказчик оплачивает Услуги путем 100 % оплаты на расчетный счет Исполнителя (согласно выставленного счета) в течение 3 (трех) рабочих дней после подписания Договора об оказании экспертных услуг.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Подготовить и передать Заказчику Заключение в срок, определённый в п. 2.4 настоящего Договора.

4.1.2. Сообщить Заказчику о невозможности своего участия в проведении экспертизы в случае возникновения обстоятельств, препятствующих проведению объективного, всестороннего и полного исследования.

4.1.3. Не разглашать конфиденциальную информацию, полученную от Заказчика в ходе проведения экспертизы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.1.4. Предоставить Заказчику в качестве приложения к Заключению документы, подтверждающие право на оказание услуг по проведению экспертизы, являющегося предметом настоящего Договора.

4.1.5. Обеспечить сопровождение в суде результатов экспертизы, проведенного в рамках настоящего Договора, а также принять к производству судебную экспертизу в случае её назначения. Оплата этих услуг включена в стоимость проведения экспертизы.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Самостоятельно выбирать методы и методики, необходимые для проведения экспертизы, исходя из поставленной задачи и особенностей объекта исследования;

4.2.2. Требовать от Заказчика при проведении экспертизы объекта обеспечения доступа в полном объеме к документации, необходимой для его осуществления.

4.2.3. Получать от Заказчика разъяснения и дополнительные сведения, необходимые для проведения экспертизы.

4.2.4. Привлекать по мере необходимости и по своему выбору, за свой счет иных специалистов для проведения экспертизы по настоящему Договору.

4.2.5. Отказаться от проведения экспертизы, если Заказчик нарушил условия Договора, не обеспечил предоставление необходимой информации об объекте либо не обеспечил необходимые условия работы.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. Осуществить в срок все платежи по договору.

4.3.2. Своевременно предоставлять **Исполнителю** информацию и документы, необходимые для проведения экспертизы.

4.3.3. Обеспечить свободный доступ **Исполнителя** к объекту экспертизы.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. Потребовать от **Исполнителя** на специалистов, выполняющих экспертизу по данному **Договору**, документы об образовании, подтверждающие получение специальных знаний в области, необходимой для проведения экспертизы по настоящему **Договору**.

4.5. Стороны обязаны соблюдать обязательства по неразглашению конфиденциальной информации в течение 3 (трёх) лет с момента прекращения действия **Договора**.

4.6. Документы и информационные материалы предоставляются **Исполнителю** под расписью, в отношении каждого документа отмечается, представлен он в оригинале или копии. Исполнителем обеспечивается сохранность документов, получаемых от **Заказчика**. Документы возвращаются одновременно с передачей оригинала **Заключения** или **Акта Заказчику**.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. С учетом характера оказываемой **Услуги** настоящий **Договор** не является основанием для взыскания любой из **Сторон** упущенной ею выгоды.

5.2. Во всех других случаях неисполнения обязательств по **Договору** **Стороны** несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.3. **Стороны** освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по **Договору**, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые **Стороны** не могли предвидеть или предотвратить разумными способами.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. **Договор** действует в течение срока, указанного в пункте 2.4. настоящего **Договора**, и прекращается исполнением обязательств (оказанием **Услуги**).

6.2. Все изменения и дополнения к **Договору** действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими **Сторонами**. Соответствующие дополнительные соглашения **Сторон** являются неотъемлемой частью **Договора**. Условия **Договора** считаются изменёнными с момента подписания дополнительного соглашения.

6.3. **Договор** может быть досрочно расторгнут по соглашению **Сторон** или в судебном порядке в случае нарушения одной из **Сторон** условий **Договора**.

6.4. **Заказчик** вправе до передачи ему **Заключения** либо **Акта** отказаться от исполнения условий **Договора** при условии оплаты **Исполнителю** фактически понесённых им расходов.

6.5. **Стороны** обязуются письменно информировать друг друга об изменении сведений, указанных в пункте 8.3 настоящего **Договора**.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все споры, связанные с заключением, толкованием, исполнением и расторжением **Договора**, будут разрешаться **Сторонами** путем переговоров.

7.2. В случае не достижения соглашения в ходе переговоров, указанных в пункте 7.1 **Договора**, заинтересованная **Сторона** направляет претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом. Претензия должна быть направлена с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления (заказной почтой, телеграфом и т. д.) и получения, либо вручена другой Стороне под расписку.

7.3. К претензии должны быть приложены документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной **Стороной** требования (в случае их отсутствия у другой **Стороны**), и документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего претензию. Указанные документы представляются в форме надлежащим образом заверенных копий. Претензия, направленная без документов, подтверждающих полномочия лица, её подписавшего, считается не предъявленной и рассмотрению не подлежит.

7.4. **Сторона**, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную **Сторону** в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения претензии.

7.5. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке, а также в случае неполучения ответа на претензию в течение срока, указанного в пункте 7.4 **Договора**, спор подлежит разрешению в Арбитражном суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. **Договор** вступает в силу с момента его подписания **Сторонами**.

8.2. **Договор** составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из **Сторон**.

8.3. Адреса, реквизиты и подписи **Сторон**:

Исполнитель:

Директор
ООО «XXX»

Заказчик:

Директор

_____ / И. О. Фамилия /
М.П.

_____ / И. О. Фамилия /
М.П.

Приложение 11

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ № (номер по заявке)

Производство экспертизы:

Начато: _____

Окончено: _____

Основание:

(основанием может быть: заявка, договор или судебное дело)

Проведение экспертизы поручено:

(указать всю необходимую информацию по эксперту, квалификации, стажу работы).

Объект экспертизы:

(полностью описать объект экспертизы).

На разрешение эксперта поставлены вопросы:

(перечислить все поставленные вопросы, которые были зафиксированы в заявке).

Перечень использовавшихся методических материалов и приборов:

(перечислить все нормативные документы, методические материалы и приборы).

Термины и определения основных понятий, использованные при производстве данной экспертизы:

(перечислить все термины и определения).

Условия проведения исследования**Параметры окружающей среды:**

Атмосферное давление: _____

Относительная влажность: _____

Температура окружающей среды: _____

Методы исследования:

(перечислить все примененные методы, которые использовались в процессе экспертизы).

Внешний осмотр объекта экспертизы:

(описание, если применимо).

Диагностика и исследование объекта экспертизы:

(описание, если применимо).

Ответы на поставленные вопросы:

(отчёт по каждому из поставленных вопросов).

Эксперт (Фамилия И. О.):

(подпись)

(М.П.)

Приложения:

(фотоматериалы, таблицы и другие документы)

Приложение 12

Образец претензии

(полное наименование организации-продавца)

Физический адрес продавца

ФИО и адрес покупателя

ПРЕТЕНЗИЯ

Мною, (Фамилия Имя Отчество полностью), такого-то числа (дд/мм/гг), в магазине (наименование магазина и физический адрес), был куплен (обязательно указывается наименование продукта, сорт, вес, объем) стоимостью (сумма числом) руб. (сумма прописью). В последствии приготовления пищи из данного продукта и ее употребления у меня и у членов моей семьи (указываются все лица на которых распространяется отравление) появились симптомы отравления (указать какие симптомы, обращались ли за помощью в медицинскую организацию).

При продаже продукта продавцом была нарушена статья 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», в которой прописано что продавцы продающие просроченные товары, нарушают основные требования вышеуказанного закона, а также других Федеральных Законов и санитарно-эпидемических правил и норм. Продукция, у которой истек срок годности, является некачественной, и даже опасной, из-за чего представляет угрозу здоровью и жизни человека, и не должна подлежать реализации. В соответствии с этим считаю договор купли-продажи недействительный и прошу вернуть уплаченную за товар сумму.

Помимо того прошу компенсировать в полном объеме расходы на вызов врача и оплату лекарственных препаратов для меня и других лиц перенесших отравление. Также, согласно статье 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу выплатить мне компенсацию морального вреда (указать сумму), за перенесенные волнения за жизнь моей семьи.

В случае отказа в удовлетворении моей просьбы, вынужден буду обратиться в суд для защиты своих прав и интересов. Все судебные издержки будут возложены на ответчика.

Дата

Подпись

Приложение 13

Образец жалобы

Б _____
(наименование территориального органа
Роспотребнадзора)
адрес: _____
от _____
(Ф.И.О. заявителя)
адрес: _____,
телефон: _____
эл. почта: _____

ЖАЛОБА

Я, _____, «____» 20 ____ г. приобрел
(Ф.И.О. заявителя)

у _____
(наименование или Ф.И.О. продавца)

в _____, расположенным по адресу:
(наименование организации, магазина)
_____, следующие товары:
(адрес организации, магазина)

1) _____
(наименование товара и его уникальные характеристики)
по цене _____ (_____) рублей;

2) _____
(наименование товара и его уникальные характеристики)

по цене _____ (_____) рублей,
что подтверждается _____.

Вместе с тем приобретенные товары, а именно:

1) _____
(наименование товара и его уникальные характеристики)
2) _____
(наименование товара и его уникальные характеристики)

оказались ненадлежащего качества, что выражается в _____
и подтверждается _____.

На основании изложенного выше и руководствуясь пунктом 1 статьи 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», пунктом 5.9 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322, прошу провести проверку указанного факта реализации товаров ненадлежащего качества.

Мое требование от «____» ____ 20__ г. заменить товары / соразмерно уменьшить покупную цену / возвратить уплаченную за товары сумму с возмещением убытков, причиненных вследствие продажи мне товаров ненадлежащего качества _____

_____ (наименование /Ф.И.О. продавца)

добровольно не удовлетворил, сославшись на _____ /осталось без ответа, что подтверждается _____.

Приложения:

- 1) документы, подтверждающие приобретение заявителем товаров;
- 2) документы, подтверждающие ненадлежащее качество приобретенных заявителем товаров;
- 3) копия требования заявителя от «____» ____ 20__ г.;
- 4) доказательства отказа продавца удовлетворить требования заявителя;
- 5) иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых заявитель основывает свои требования.

«____» ____ 20__ г.

Заявитель:

_____ / _____ /
(подпись) (Фамилия И.О.)

Приложение 14

Возврат непродовольственного товара ненадлежащего качества

Шаг	Операция	Пояснения
1	Определение дефектов	<p>Дефекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) заводской брак; 2) нарушение условий хранения; 3) повреждения при транспортировке; 4) действия третьих лиц; 5) негативное воздействие природных факторов; 6) неправильное использование товара потребителем из-за недостатка информации
2	Сохранение всех доказательств	<p>Доказательства:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) чеки; 2) фотографии; 3) упаковка; 4) дополнительная информация, которая может быть полезной при обращении в магазин или к производителю
3	Проверка сроков предъявления требований в отношении недостатков товаров	<p>Сроки предъявления требований:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) если срок годности или гарантийный срок не установлен, требования можно предъявить в течение 2 (двух) лет со дня передачи товара; 2) если срок годности или гарантийный срок установлен – в течение этого срока; 3) для сезонных товаров срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона; 4) для комплектующих изделий и составных гарантитных срок равен сроку на основное изделие; 5) для технически сложных товаров – в течение 15 (пятнадцати) дней со дня передачи товара <p>Правила составления претензии:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) составляется в свободной форме с указанием данных получателя и заявителя претензии; 2) прикладываются копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара; 3) составить в 2 (двух) экземплярах; 4) на одном из экземпляров проставляется подпись и дата принятия претензии; 5) при отказе принять претензию направляется заказным письмом
4	Составление претензии	

Шаг	Операция	Пояснения
5	Проверка качества товара	<p>1. Продавец должен принять товар ненадлежащего качества и провести проверку его качества.</p> <p>2. В случае разногласий о причине появления недостатков продавец обязан провести экспертизу товара.</p> <p>3. Экспертизу можно провести самостоятельно, обратившись в экспертное учреждение</p>
6	Проведение экспертизы в ООО «Национальный институт качества»	<p>1. Отправить заявку в ООО «Национальный институт качества».</p> <p>2. Получить от организации предложение по проведению экспертизы.</p> <p>3. Подписать договор на проведение экспертизы.</p> <p>4. Подготовить материалы для экспертизы.</p> <p>5. Получить экспертное заключение в письменном или электронном виде</p>
7	Сроки удовлетворения требований	<p>1. УстраниТЬ недостатки – 45 (сорок пять) дней.</p> <p>2. Заменить товар – 20 (двадцать) дней.</p> <p>3. Вернуть деньги, снизить цену, оплатить ремонт или возместить убытки – 10 (десять) дней</p>
8	Обращение в суд	<p>1. Написать исковое заявление и обратиться с ним в суд.</p> <p>2. Текст искового заявления повторяет претензию.</p> <p>3. Особое внимание следует уделить доказательству и требованиям.</p> <p>4. Добавить список приложений-доказательств.</p> <p>5. Включить требование о компенсации морального вреда</p>
9	Возмещение убытков	<p>1. Продавец обязан вернуть вам полную сумму, которая покрывает все убытки из-за бракованного товара.</p> <p>2. Если продавец тянет с возмещением убытков и уклоняется от требований, Вы вправе взыскать с него неустойку – 1% от цены товара в день.</p> <p>3. Независимо от убытков вы вправе требовать у продавца компенсировать свои моральные страдания из-за бракованного товара</p>

Возврат продовольственного товара ненадлежащего качества

Шаг	Операция	Пояснения
1	Определение дефектов	<p>Дефекты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) истекший срок годности; 2) несоответствие информации на упаковке и его содержания; 3) наличие посторонних или даже вредных для применения в пищу элементов; 4) нарушение сроков хранения; 5) поврежденная упаковка; 6) недовес; 7) неполная комплектация
2	Сохранение всех доказательств	<p>Доказательства:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) кассовые или товарные чеки; 2) фотоснимки, подтверждающие недостатки товара; 3) оригинальная упаковка изделия; 4) дополнительные сведения, которые могут помочь при обращении к продавцу или изготавителю
3	Обращение в магазин	<p>1. В магазине необходимо предъявить товар ненадлежащего качества и указать причину, по которой он не соответствует требованиям.</p> <p>2. Если в день покупки у покупателя нет возможности вернуть товар, следует сделать это на следующий день</p>
4	Составление претензии	<p>Правила составления претензии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) составляется в свободной форме с указанием данных получателя и заявителя претензии; 2) прикладываются копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара; 3) составить в 2 (двух) экземплярах; 4) на одном из экземпляров проставляется подпись и дата принятия претензии; 5) при отказе принять претензию отправляется заказным письмом

Шаг	Операция	Пояснения
5	Проверка качества товара	<p>1. При получении претензии от покупателя продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и, при необходимости, провести проверку его качества.</p> <p>2. Если продавец требует возврата товара, покупатель должен вернуть его, при этом расходы на возврат несет продавец.</p> <p>3. Покупатель имеет право присутствовать во время проверки качества товара.</p> <p>4. Проверка качества осуществляется продавцом или уполномоченной им организацией (например, сервисным центром) и не считается экспертизой.</p> <p>5. Если между продавцом и покупателем возникают разногласия относительно причин возникновения недостатков, продавец обязан за свой счет организовать проведение экспертизы.</p> <p>6. Покупатель может присутствовать при проведении экспертизы, что позволяет ему контролировать процесс и убедиться в его объективности</p>
6	Проведение экспертизы в ООО «Национальный институт качества»	<p>1. Отправить заявку в ООО «Национальный институт качества».</p> <p>2. Получить от организации предложение по проведению экспертизы.</p> <p>3. Подписать договор на проведение экспертизы.</p> <p>4. Подготовить материалы для экспертизы.</p> <p>5. Получить экспертное заключение в письменном или электронном виде</p>
7	Сроки удовлетворения требований	<p>1. Замена товара – 7 (семь) дней.</p> <p>2. Если товара нет в наличии – в течение 1 (одного) месяца.</p> <p>3. Если требуется экспертиза – до 20 (двадцати) дней.</p> <p>4. Возврат денег – в течение 10 (десяти) дней.</p> <p>5. Соизмерное уменьшение цены – до 10 (десяти) дней</p>
8	Обращение в суд	<p>1. Написать исковое заявление и обратиться с ним в суд.</p> <p>2. Текст искового заявления повторяет претензию.</p> <p>3. Особое внимание следует уделить доказательству и требованиям.</p> <p>4. Добавить список приложений-доказательств.</p> <p>5. Включить требование о компенсации морального вреда</p>

Шаг	Операция	Пояснения
9	<p>Обращение в Управление Роспотребнадзора</p>	<p>1. В обращении необходимо указывать наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, место осуществления деятельности.</p> <p>2. Эта информация должна быть в документах, подтверждающих факт возникновения правоотношений с юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.</p> <p>3. Указанные документы и копию претензии в адрес продавца товара необходимо приложить к обращению</p>

Учебное издание

**Антонова Ирина Ильгизовна
Хамидуллина Гульнара Рафкатовна
Хуснутдинова Эльвира Мусавировна
Раджабов Темур Рустамович**

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ

Учебное пособие

Компьютерная верстка
A.I. Галиуллиной

Дизайн обложки
P.M. Абдрахмановой

Подписано в печать 21.03.2025.
Бумага офсетная. Печать цифровая.
Формат 60x84 1/16. Гарнитура «Times New Roman».
Усл. печ. л. 4,53. Уч.-изд. л. 3,02. Тираж 100 экз. Заказ 100/3

Отпечатано в типографии
Издательства Казанского университета

420008, г. Казань, ул. Профессора Нужина, 1/37
тел. (843) 206-52-14 (1704), 206-52-14 (1705)