**1. Сотовый телефон, полученный в подарок, не понравился. Можно ли обменять его в течение 14 дней на другую модель?**

Ответ: нет

Постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. В указанный перечень вошли технически сложные товары бытового назначения, в том числе телефонные аппараты.

Согласно разъяснениям Роспотребнадзора при наличии в том или ином бытовом технически сложном товаре безотносительно к его названию (сотовый телефон, абонентская радиостанция носимая, смартфон, коммуникатор, айфон) функции приема или передачи телефонной связи, он будет являться телефонным аппаратом.

"абонентская станция (абонентское устройство)" - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи

**2. Должен ли потребитель сохранять упаковку от бытовой техники на случай её поломки и возврата в магазин?**

Ответ: нет.

Согласно абзацу 5 пункта 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель должен возвратить продавцу только товар с недостатками.

**3. Подарили два одинаковых зонта. Можно ли на этом основании один зонт вернуть продавцу в течение 14 дней?**

Ответ: нет

Статьей 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» предусмотрено право потребителя на обмен товара надлежащего качества, не подошедшего по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо комплектации. Возврат товара продавцу по основанию «подарили два одинаковых товара» законодательно не установлено.

**4. Должен ли заключаться договор оказания платных образовательных услуг в письменной форме?**

Ответ: да

В соответствии с пунктом 12 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706, договор оказания платных образовательных услуг заключается в простой письменной форме.

**5. Можно ли вернуть деньги за обучение, если обучающийся передумал учиться в этой организации?**

Ответ: да

В силу положения статьи 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» 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.

**6. Может ли образовательное учреждение уменьшить плату за обучение после заключения договора?**

Ответ: да

В соответствии с пунктом 7 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706, исполнитель вправе снизить стоимость платных образовательных услуг по договору с учетом покрытия недостающей стоимости платных образовательных услуг за счет собственных средств исполнителя, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и (или) юридических лиц. Основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения заказчика и (или) обучающегося.

**7. Могут ли обучающегося отчислить, если он вовремя не оплатил обучение?**

Ответ: да

В соответствии с подпунктом «г» пункта 21 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706, по инициативе исполнителя (учебного учреждения) договор оказания платных образовательных услуг может быть расторгнут в одностороннем порядке в случае просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг.

**8. Может ли банк требовать плату за рассмотрение заявления о предоставлении потребительского кредита?**

Ответ: нет

В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ"О потребительском кредите (займе)" рассмотрение заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и иных документов заемщика и оценка его кредитоспособности осуществляются бесплатно.

**9. При предоставлении какой суммы потребительского кредита банк обязан сообщить заемщику о риске неисполнения заемщиком обязательств по договору?**

Ответ: при кредитовании в размере 100 000 рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте (часть 8 статьи 5 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)").

**10. В какие сроки возвращается вся сумма кредита без предварительного уведомления банка?**

Ответ: в течение четырнадцати календарных дней с даты получения кредита (части 2 и 3 статьи 11 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ"О потребительском кредите (займе)").

**11. В течение какого периода можно отказаться от страховки (“период охлаждения”)?**

Ответ: в течение 14 календарных дней со дня заключения договора добровольного страхования (пункт 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 г. N 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»).

**12. Может ли заемщик получить потребительский кредит в банке без страхования жизни и имущества?**

Ответ: да.

В соответствии с пунктом 2 статья 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

**13. Может ли потребитель вернуть деньги за некачественный утюг через 1,5 года после его приобретения?**

Ответ: да

Если недостатки товара обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность за некачественный товар (п. 5 ст. 477 ГК РФ и п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**14. Подлежит ли обмену в течение 14 дней качественный телевизор, если он не подошел по форме (габариту, размеру или комплектации)?**

Ответ**:**нет

Телевизоры входят в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный**п**остановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. N 55.

**15. Можно ли вернуть продавцу сотовый телефон надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом?**

Ответ: да

Статья 26.1 Закона о защите прав потребителей и Правила продажи товаров дистанционным способом не содержат ограничений в части возврата продавцу технически сложных товаров надлежащего качества.

**16. Продлевается ли гарантийный срок на товар, в случае его ремонта в сервисном центре?**

Ответ: да

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался (п. 3 ст. 20 Закона о защите прав потребителей»).

**17. Должен ли сервисный центр предоставить потребителю на период ремонта холодильника аналогичный подменный товар?**

Ответ: да

Холодильники не входят в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный **п**остановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. N 55.

**18. Может ли банк требовать плату за выдачу потребительского кредита?**

Ответ: нет

Гражданским законодательством Российской Федерации не предусмотрена выплата кредитору платы за выдачу потребительского кредита.

**19. Обязан ли заемщик при заключении потребительского кредита оформить договор страхования?**

Ответ: нет

В соответствии с пунктом 2 статья 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

**20. Обязан ли страховщик оформлять договор страхования в письменной форме?**

Ответ: да

Пункт 3 статьи 3 Закона об организации страхового дела в Российской Федерации от 27 ноября 1992 № 4015-1.

**21. Может ли требовать потребитель выплаты неустойки, если нарушены сроки выполнения работ (оказания услуг)?**

Ответ: да, может в размере 3% от цены работы (услуги). Сумма неустойки не может быть выше цены работы (услуги) или заказа (пункт 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**22. Вправе ли медицинские организации, являющиеся бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, самостоятельно устанавливать цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги?**

Ответ: нет

Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей (пункт 8 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**23. Должен ли быть установлен в медицинской организации информационный стенд с соответствующей информацией?**

Ответ: да

Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на информационных стендах (стойках) медицинской организации соответствующую информацию (пункт 11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**24. Обязана ли медицинская организация оформлять с потребителем договор оказания медицинских услуг в письменной форме?**

Ответ: да

Договор заключается потребителем и исполнителем в письменной форме (пункт 16 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**25. Вправе ли медицинская организация без согласия потребителя предоставить ему дополнительные медицинские услуги на возмездной основе?**

Ответ: нет

Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе (пункт 20 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**26. Может ли потребитель отказаться от платной медицинской услуги в одностороннем порядке?**

Ответ: да

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 (статья 32 Закона о защите прав потребителей).

**27. Может ли потребитель потребовать от продавца предоставления ветеринарной справки на мясо птицы, реализуемое на продовольственных рынках?**

Ответ: да

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию (пункт 33 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**28. Может ли потребитель потребовать от продавца нарезать хлеб?**

Ответ: да

По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде (пункт 37 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**29. Можно ли в продовольственных магазинах продавать сопутствующие товары?**

Ответ: да

В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары, при этом их торговля не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных законодательством Российской Федерации о техническом регулировании (пункт 38 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**30. Может ли потребитель вернуть продавцу некачественный товар, на который установлен гарантийный срок 1 год, по истечении этого срока?**

Ответ: да

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (пункт 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей).

**31. Должен ли покупатель оплатить доставку холодильника на гарантийный ремонт и обратно?**

Ответ: нет

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) (пункт 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей).

**32. Вправе ли потребитель присутствовать при проведении экспертизы товара?**

Ответ: да

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (пункт 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей).

**33. Должен ли потребитель оплатить стоимость товара при случайном его повреждении?**

Ответ: нет.

Если товар был поврежден вследствие неправильной выкладки в торговом зале, то риск его случайного повреждения возлагается на магазин.
В соответствии со ст. 211 ГК РФ риск случайной гибели или случайного повреждения несет его собственник (магазин), если иное не предусмотрено договором. До оплаты товара потребителем на кассе, собственником является магазин. В таком случае покупатель не оплачивает стоимость ущерба.

Да. Однако в случае умышленного причинения ущерба имуществу, продавец имеет право потребовать от виновного лица (покупателя) оплаты его стоимости в полном объеме. В таком случае покупатель оплачивает стоимость ущерба.
В случае несогласия покупателя с требованиями продавца о возмещении ущерба магазину, спор разрешается в претензионном и судебном порядке.

**34. Если Вам нагрубил сотрудник магазина, что делать?**

Ответ: некорректное поведение сотрудника магазина не регулируется Законом о защите прав потребителей, .

В подобных ситуациях необходимо требовать книгу жалоб и предложений и в письменном виде обращаться к руководству магазина для принятия соответствующих мер.
Кроме того, для защиты личных неимущественных прав в соответствии со ст. 152 ГК РФ, покупатель вправе обратиться в судебные органы.

**35. Могут ли покупателю отказать в продаже товара в связи отсутствием разменной монеты?**

Ответ: нет.

Отказ продавца принять оплату от покупателя в виде любой денежной купюры означает отказ от заключения договора купли-продажи, который по ГК РФ приравнивается к публичному договору.
В соответствии со ст. 426 ГК РФ отказ коммерческой организации (магазина) от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить покупателю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.
Кроме того, руководитель магазина обязан обеспечить кассира разменной монетой и купюрами в пределах размера остатка денежных средств по кассе, в количестве, необходимом для расчетов с покупателями (письмо Минфина России от 30 августа 1993 г. № 104 «Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением»).

**36. Имеет ли право охранник магазина досматривать сумку покупателя?**

Ответ: нет.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 7 февраля 2011г. № 3-ФЗ «О полиции», ст. 27.7 КоАП РФ право по осуществлению личного досмотра граждан, досмотру находящихся при них вещей вправе осуществлять только сотрудники органов внутренних дел (полиции).
Таким образом, осуществлять досмотр личных вещей охранник магазина не имеет права.
Кроме того, согласно ст. 12 Закона РФ от 11 марта 1992г. № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» лицо, совершившее противоправное посягательство на охраняемое имущество (например, товар в магазине), может быть задержано охранником на месте правонарушения и должно быть незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию). То есть охранник магазина может задержать покупателя (посетителя) только в том случае, если потребитель совершил правонарушение и охранник это видел, например, через системы слежения.

**37. Обязана ли торговая организация возместить покупателю убытки, связанные с пропажей вещей, оставленных в ячейке для хранения?**

Ответ: да.

По смыслу ст. 437, 426, 438 ГК РФ размещение ячеек хранения в торговом зале, и предложение оставлять потребителю в них вещи для хранения можно расценить как публичную оферту, а размещение вещей в такой камере потребителем - как акцепт.
Следовательно, в соответствии ст. ст. 886, 891 ГК РФ магазин обязан обеспечить сохранность вещей, оставленных потребителем в камере хранения, даже при условии безвозмездности договора.

**38.** **Вправе ли продавец округлять стоимость товара в чеке в большую сторону?**

Ответ: нет.

Согл. ч.1 ст. 14.7. КоАП обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

**39. Каким образом указывается срок годности на пищевых продуктах?**

Ответ: срок годности – период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Указание в маркировке пищевой продукции срока её годности осуществляется с использованием следующих слов:
1) «годен до» с указанием часа, числа, месяца при сроке её годности до 72 часов;
2) «годен до» с указанием числа, месяца, года при сроке её годности от 72 часов до трех месяцев;
3) «годен до конца» с указанием месяца, года или «годен до» с указанием числа, месяца, года при сроке её годности не менее трех месяцев.
В целях указания срока годности пищевой продукции может использоваться слово «годен» с указанием количества суток, месяцев или лет либо при сроке годности до 72 часов слово «годен» с указанием количества часов.
После слов «годен до», «годен», «годен до конца» указывается или срок годности пищевой продукции, или место нанесения этого срока на упаковку.
Маркировка пищевой продукции, в отношении которой изготовителем устанавливается неограниченный срок годности, должна дополняться надписью «Срок годности не ограничен при соблюдении условий хранения».
Слова «годен до», «годен», «годен до конца» в маркировке пищевой продукции могут быть заменены словами «срок годности», «употребить до» или аналогичными по смыслу словам (п. 4.7 ст. 4 Технического регламента Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки»).

**40.** **Сломался автобус. Кондуктор не возвращает денежные средства. Что делать?**

Ответ: согласно ст. 29 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон) если обнаружен недостаток выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков работы (услуги);

- уменьшения цены работы (услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом ранее переданная вещь возвращается исполнителю;

- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами;

- отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков если:

· в установленный договором срок недостатки работы (услуги) не устранены исполнителем;

· обнаружены существенные недостатки работы (услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

**41. Несет ли ответственность индивидуальный предприниматель, прекративший свою деятельность, перед потребителем?**

Ответ: да.

В соответствии с пунктом 18 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).

Таким образом, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя не влечет прекращения ответственности перед потребителем.

**42. Обязан ли продавец иметь книгу отзывов и предложений?**

Ответ: да.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию (п. 8 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**43. Должны ли в торговом зале продовольственного магазина быть установлены контрольные весы?**

Ответ: да.

Продавец обязан иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку.
Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (п. 7 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**44. Какие сведения должна содержать маркировка упакованной пищевой продукции?**

Ответ: Маркировка упакованной пищевой продукции должна содержать следующие сведения:

1. наименование пищевой продукции;
2. состав пищевой продукции (за исключением: а) свежих фруктов (включая ягоды) и овощей (включая картофель), которые не очищены от кожуры, не нарезаны или не обработаны подобным способом; б) уксуса, полученного из одного вида продовольственного сырья (без добавления других компонентов); в) пищевой продукции, состоящей из одного компонента, при условии, что наименование пищевой продукции позволяет установить наличие этого компонента);
3. количество пищевой продукции;
4. дату изготовления пищевой продукции;
5. срок годности пищевой продукции;
6. условия хранения пищевой продукции;
7. наименование и место нахождения изготовителя;
8. рекомендации и (или) ограничения по использованию;
9. показатели пищевой ценности пищевой продукции;
10. сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов (далее - ГМО);
11. единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

(п.4.1 ст. 4 Технический регламент Таможенного союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»).

**45. Должны ли быть указаны на упаковке с готовым пищевым продуктом способ и условия приготовления?**

Ответ: Да.

Информация о продовольственных товарах должна содержать, в том числе способы и условия приготовления – для концентратов и полуфабрикатов (п.32 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**46. Обязан ли продавец делать нарезку гастрономических товаров (колбасы, сыра и т.д.)?**

Ответ: Да.

По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде (п. 37 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**47. Обязательно ли на этикетке пищевой продукции должна быть информация на башкирском языке?**

Ответ: Нет.

Согласно пункту 2 статьи 4 Технического регламента Таможенного Союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», нанесенная в виде надписей маркировка пищевой продукции, помещенной в транспортную упаковку, должна быть нанесена на русском языке и на государственном (ых) языке (ах) государства — члена Таможенного союза при наличии соответствующих требований в законодательстве(ах) государства(в)-члена(ов) Таможенного союза.

**48. Вправе ли потребитель требовать от продавца предоставления сертификата соответствия (декларации о соответствии) на продовольственный товар?**

Ответ: Нет.

Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат
соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью
поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

**49. В продовольственном магазине кондитерские изделия отпускаются в развес. Товар продавец упаковывает в полиэтиленовый пакет и взимает за нее плату. Прав ли продавец?**

Ответ: Нет.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы (пункт 35 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**50. Может ли потребитель перевесить приобретенный продовольственный товар в магазине?**

Ответ: Да.

Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование, прошедшее в установленном порядке метрологическую поверку (пункт 7 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**51. Можно ли в продовольственном магазине оказывать услуги общественного питания?**

Ответ: Да.

В местах торговли продовольственными товарами могут оказываться услуги общественного питания (пункт 38 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**52. Может ли потребитель вернуть продавцу продукты питания надлежащего качества?**

Ответ: Нет.

Законодательно предусмотрен обмен (возврат) только непродовольственных товаров надлежащего качества за исключением определенной категории товаров, указанных в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы,
габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденном постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55

**53. Куда обращаться, если продали продукт с истекшим сроком годности?**

Ответ: в предприятие торговли, где товар был приобретен.

Согласно пункту 1 статьи 19 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» требование потребителя в отношении недостатков товара предъявляются продавцу.
Также у потребителя есть право обратиться в надзорный орган (Роспотребнадзор) для принятия мер реагирования.

**54. В овощном магазине овощи и фрукты отпускаются на развес. Товар продавец упаковывает в полиэтиленовый пакет и берёт за него плату. Прав ли он?**

Ответ: Нет.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы (пункт 35 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**55. Может ли потребитель предъявить требования продавцу в отношении недостатка товара если отсутствует кассовый (товарный) чек?**

Ответ: Да.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).
Товарный и кассовый чек являются документами, которые подтверждают факт заключения договора купли-продажи товара.
Согласно ст. 493 ГК РФ потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.

**56. В чем отличия между уценкой и распродажей?**

Ответ: **распродажа**- это реализация товара по сниженным ценам. Это организованный процесс снижения цен на товары разных категорий, целью которого является освобождение складских и торговых площадей для поступления нового товара.
**Уценка**– это снижение цены, связанное с наличием в товаре определенного недостатка.
Информация о недостатках в обязательном порядке доводится до потребителя в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

**57.** **Подлежат ли лицензированию платные образовательные услуги?**

Ответ: да

Образовательная деятельность подлежит лицензированию в соответствии с законодательством РФ о лицензировании отдельных видов деятельности (часть 1 статьи 91 ФЗ «Об образовании в РФ»).

**58.** **Может ли образовательное учреждение увеличить стоимость платных образовательных услуг после заключения договора?**

Ответ:**нет**

Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается (часть 3 статьи 54 ФЗ «Об образовании в РФ»)

**59. Применяются ли положения Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353 – ФЗ «О потребительском кредите» при оформлении ипотеки?**

Ответ: нет **(**Федеральный закон не применяется к отношениям, возникающим в связи с предоставлением потребительского кредита (займа), обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой (часть 2 статьи 1)).

**60.** **В каком размере предусмотрена выплата потребителю неустойки (пени) за нарушение сроков выполнения работ (услуг)?**

Ответ: в размере 3% цены выполнения работы (услуги), а если цена не определена договором – общей цены заказа. Сумма взысканной неустойки не может быть выше цены работы (услуги) или заказа (пункт 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**61.** **В какой срок исполнитель должен вернуть деньги за некачественную услугу (работу)?**

Ответ: не более 10 дней (пункт 1 статьи 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**62.** **Какую информацию продавец обязан размесить на вывеске своей организации?**

Ответ: Продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы (пункт 10 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**63.** **Какую информацию обязан разместить продавец на ценниках реализуемых товаров?**

Ответ: Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара (п.19 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**64.** **В какой срок исполнитель должен вернуть деньги за некачественную услугу (работу)?**

Ответ: не более 10 дней (пункт 1 статьи 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**65. В какие сроки покупатель имеет право отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?**

Ответ:

- до передачи товара;

- в течение 7 дней (после передачи товара);

- в течение 3 месяцев (если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме).

**66. От какого товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, покупатель не вправе отказаться?**

Ответ:

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (пункт 4 статьи 26.1 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и пункт 21 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 года № 612).

**67.** **Должна ли быть соблюдена письменная форма договора на оказание услуг отдыха?**

Ответ: Да (статья 10 Закона об основах туристкой деятельности).

**68. Исполнителем нарушен срок выезда на отдых. Какие права у туриста?**

Ответ:

- назначить новый срок;

- поручить выполнение работ третьим лицам;

- снизить цену;

- отказаться от договора

(пункт 1 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей»).

**69. Можно ли требовать возврат денежных средств за путевку, если ребенок не смог выехать на отдых?**

Ответ: да. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при оплате исполнителю понесенных им расходов по исполнению договора (**статья 32 Закона «О защите прав потребителей»).**

**70.** **В какой срок должны быть возращены деньги за некачественный отдых?**

Ответ: в десятидневный срок со дня предъявления требования (пункт 1 статьи 31 Закона «О защите прав потребителей»).

**71. Может ли потребитель отказаться от дополнительных услуг при оформлении турпутевки?**

Ответ: да (пункт 16 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).

**72. В какой срок предъявляется претензия к качеству туристского продукта?**

Ответ: в течение 20 дней с даты окончания действия договора (пункт 21 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).

**73.** **Может ли образовательное учреждение в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание платных образовательных услуг?**

Ответ: Да (пункт 21 Правил оказания платных образовательных услуг).

**74.** **Может ли заемщик вернуть деньги за страховку при досрочном погашении кредита?**

Ответ: Да (статья 958 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункты 10-13 статьи 11 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".)).

**75. В течение какого срока можно отказаться от страхования («период охлаждения»)?**

Ответ: В течение 14 календарных дней при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая (подпункт 3 статьи 2.1 статьи 7 и пункт 11 статьи 11 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)").

**76. В какой срок возвращается страховая премия страховщику?**

Ответ: 7 рабочих дней со дня получения заявления страховщика страховой компанией **(**пункты 11 и 12**статьи 11** Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"**).**

**77. Распространяется ли «период охлаждения» на договора коллективного страхования?**

Ответ: Да (подпункт 3 пункта 2.1 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".).

**78. Может ли кредитор увеличить размер процентной ставки по кредиту в случае отказа заемщика от договора страхования?**

Ответ: Да **(**пункт 2.2 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"**).**

**79. Проверка качества товара и экспертиза – в чем разница?**

Ответ:

Если потребитель обращается к продавцу с претензией по поводу недостатка, обнаруженного в товаре, [Закон](https://www.potrebitel-russia.ru/?id=221) о защите прав потребителей предоставляет продавцу право самостоятельно (собственными силами) осмотреть товар для того что бы понять по какой причине он оказался неисправным. Такой осмотр называется проверкой качества. В случае возникновения спора о причинах возникновения недостатка продавец обязан провести экспертизу за свой счет.

Например, потребитель требует вернуть деньги за неисправный товар. Продавец проверил качество товара и решил, что неисправность товара возникла по вине самого потребителя. Потребитель с таким решением не согласен, следовательно, между ним и продавцом возник спор о причинах возникновения недостатка, а, значит, продавец должен организовать проведение экспертизы и оплатить ее.

Закон предоставляет потребителю право присутствовать как при проведении проверки качества, так и при проведении экспертизы.

Экспертиза должна быть проведена независимой экспертной организацией. Выводы эксперта  - оформлены письменно. Копия заключения эксперта должна быть передана потребителю.

В ходе экспертизы независимая экспертная организация должна  зафиксировать наличие в товаре недостатка и определить причину его возникновения.

Если на товар установлен гарантийный срок, то продавец отвечает за недостатки, возникшие в нем в пределах срока гарантии. Однако он будет освобожден от ответственности если сможет доказать, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

**80. В какой срок продавец должен провести проверку качества и экспертизу товара?**

Ответ:

Экспертиза товара проводится в сроки, установленные Законом о защите прав потребителей для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Например, если вы требуете вернуть деньги, то в течение 10 дней продавец обязан провести проверку качества товара, его экспертизу (если потребуется) и в этот же срок возвратить потребителю деньги.

Аналогично определяются сроки проведения экспертизы и при предъявлении потребителем других  требований:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Требование потребителя: | Срок удовлетворения требования потребителя: | Срок проведения экспертизы: |
| Безвозмездное устранение недостатков | в срок, согласованный с потребителем,но не более 45 дней | не более 45 дней |
| Замена товара | 7 дней (максимум - 1 месяц) | 20 дней |
| Возврат денет | 10 дней | 10 дней |
| Уменьшение покупной цены | 10 дней | 10 дней |

**81. В какой срок продавец обязан удовлетворить требования потребителя, связанные с некачественным товаром?**

**Ответ:**

Законом о защите прав потребителей установлены четкие сроки для удовлетворения  требований потребителя.

Допустим, вы требуете вернуть деньги, продавец обязан сделать это в течение 10 дней.

Если при этом продавцу необходимо провести проверку качества товара, его экспертизу (если потребуется), он обязан уложиться в тот же срок - 10 дней.

За нарушения сроков потребитель вправе требовать выплаты неустойки в размере 1%  от цены товара.

Сроки  удовлетворения различных требований потребителя приведены в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Требование потребителя: | Срок удовлетворения требования потребителя: |
| Безвозмездное устранение недостатков:  | в срок, согласованный с потребителем,но не более 45 дней |
| Замена товара: | 7 дней (максимум - 1 месяц) |
| Возврат денет: | 10 дней |
| Уменьшение покупной цены: | 10 дней |

**82. Когда и в какой срок продавец должен провести экспертизу некачественного товара?**

**Ответ:**

Закон о защите прав потребителей устанавливает жесткие сроки проведения экспертизы. Срок ее проведения напрямую зависит от требования, заявленного потребителем.

Если потребитель обращается к продавцу с требованием о возврате денежных средств за некачественный товар, продавец в течение 10 дней с момента такого обращения должен успеть провести проверку качества товара, экспертизу, если она необходима, и, при наличии на то оснований, вернуть покупателю деньги.

Продавец обязан экспертизу провести только в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатка. До получения выводов эксперта продавец не обязан возвращать деньги потребителю.

**83. Возможна ли реализация туристского продукта на основании договора, заключаемого в электронной форме?**

Ответ: да (статья 10 Закона об основах туристкой деятельности).

**84. В какой форме турист должен предъявить****претензии****к качеству туристского продукта туроператору?**

Ответ: в письменной форме (статья 10 Закона об основах туристской деятельности и пункт 24 Правил).

**Ответы на вопросы, подготовленные специалистами ООО Компания права "Респект"**

Вопрос 1:Потребитель Алексей просит разъяснить ситуацию: сдал компьютер в ремонт по гарантии, прошло 23 дня, он еще не отремонтирован. Могу ли я отказаться от ремонта, изменив требование на возврат денежной суммы?Ответ:В соответствии с ч. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» (далее-Закон) если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Однако в данном случае сказать, что именно подразумевается под минимальным сроком, объективно необходимым для устранения недостатков, с учетом обычно применяемого способа, сложно.В вашей ситуации нужно для начала уточнить срок гарантийного ремонта: он может быть указан в сервисной книжке или другой документации к товару, а если письменно нигде не зафиксирован, то может составить максимум 45 дней (ст. 20 Закона).Вы также можете заключить в письменной форме соглашение с сервисным центром о том, в какой именно срок они обязуются исправить данный недостаток. Но не забывайте, что срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.Таким образом, если вы отдавали компьютер продавцу и ремонт длился дольше назначенного срока (т.е. свыше 45 дней), на 46 день ремонта вы имеете полное право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же модели или на компьютер другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены (ст. 18 Закона). Если же компьютер отдавался на ремонт в сервисный центр, вы имеете право на выплату неустойки за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара (п. 1, ст. 23 Закона). Но здесь уже придется ждать результатов ремонта. Если ремонт так и не будет выполнен, то кроме неустойки Вы имеете право на замену товара или возврат денег. Если компьютер все-таки будет отремонтирован, то Вы имеете право только на выплату неустойки за нарушение сроков ремонта, так как товар уже будет иметь надлежащее качество и предъявление требований по статье 18 Закона будет уже невозможно. Вопрос № 2:Маргарита Павловна задает вопрос: приобретен кухонный гарнитур дистанционным способом не по индивидуальным размерам. Могу ли отказаться от товара?Ответ:Ч. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее-Закон) установлено, что при отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.В данной связи существенным представляется ограничительный характер применения данного положения о возмещении продавцу расходов на доставку, а именно недопущение ущемления его применением прав потребителя по сравнению с правилами, установленными законами и иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.Так, в частности, апелляционным Определением Санкт-Петербургского городского суда № 5574 от 10 мая 2012 г. указано, что реализация положения п. 4 ст. 26.1 Закона не допускается в случае нарушения условий договора со стороны продавца. Ограничительный характер применения данного положения подтверждается также арбитражной судебной практикой; так, Постановлением Федерального арбитражного суда Уральского округа № Ф09-1608/10-С1 от 17 мая 2010 г. установлено недопущение возмещения продавцу расходов, понесенных последним в связи с совершением действий по выполнению договора.В свою очередь, специальный характер ст. 26.1 Закона по отношению к положениям Постановления Правительства Российской Федерации № 55 от 19 января 1998 г. «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 подразумевает наличие возможности у покупателя вернуть товар, приобретенный дистанционным способом, независимо от его упоминания в перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащего возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.Аналогичные выводы подтверждаются Постановлением Московского городского суда по делу № 4а-366/11 от 11 апреля 2011 г., в частности судом констатируется факт неуказания в ст. 26.1 Закона ссылки на приведенный выше Перечень товаров.Согласно п. 2 ст. 15 Гражданского кодекса Российской Федерации под убытками понимаются, в частности, расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества.Из изложенного следует наличие обязанности у продавца по возврату покупателю затрат, связанных с переводом реальных денежных средств в электронные деньги, в случае приобретения товара посредством его оплаты электронными деньгами, в виде комиссий и иных затрат на приобретение последних, поскольку указанные комиссионные расходы непосредственно подпадают под категорию убытков, понесенных в связи с отказом от товара.Кроме того, п. 4 ст. 26.1 Закона предусмотрено, что потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.В целях правильности классификации товара с позиции наличия у него индивидуально-определенных свойств решающее значение имеют соответствующие характеристики и вид товара. Определением Московского городского суда по делу № 33-35700 от 8 ноября 2011 г. комплект мебели, изготовленный по индивидуальному дизайнерскому заказу, приобретенный дистанционным способом продажи товара, признан обладающим индивидуально-определенными свойствами. Аналогичные выводы о наличии индивидуально-определенных свойств в связи с изготовлением предмета договора розничной купли-продажи по специальному, индивидуальному заказу изложены в кассационном Определении Тюменского областного суда по делу № 33-5851/2011 от 21 ноября 2011 г.В свою очередь, Определением Московского городского суда по делу № 33-3453 от 8 февраля 2012 г. указано, что наличие у технически сложного товара серийного номера хотя и индивидуализирует данный товар, однако само по себе какие-либо особые либо дополнительные эксплуатационные свойства данному товару не придает и возможности его использования лицом, не являющимся его покупателем, заведомо не исключает.Из анализа приведенной судебной практики наиболее объективным является вывод о решающем значении именно факта изготовления товара по индивидуальному заказу, наличие же серийного номера или иных признаков, индивидуализирующих товар серийного изготовления, не является решающим.Таким образом, можно прийти к выводу о том, что если данный кухонный гарнитур не обладает характерными признаками и не изготавливался по вашим размерам, то его можно вернуть производителю. Вопрос №3:Павел задает вопрос: Купил утюг. Через месяц он сломался, вернул в магазин. Обещали отремонтировать в течение 45 дней и позвонят. Прошло уже 55 дней никто не звонит. Могу ли потребовать деньги?Ответ:Да, вы имеете полное право на возврат денежных средств потраченных на покупку утюга.К данному выводу можно прийти, основываясь на положении ч. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей». Так, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Однако в данном случае сказать, что именно подразумевается под минимальным сроком, объективно необходимым для устранения недостатков, с учетом обычно применяемого способа, сложно. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.Таким образом, если вы отдавали утюг продавцу и ремонт длился дольше назначенного срока (т.е. свыше 45 дней), на 46 день ремонта, вы имеете полное право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же модели или на товар другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены (ст. 18).  Вопрос №4:Ольге подарили сенсорный телефон 10 дней назад. Телефон качественный, но не устраивают некоторые функции. Спрашивает: могу ли я вернуть телефон без объяснения причины?Ответ:Для того, чтобы сдать товар без объяснения причин никакой закон не нужен и сроком в 14 дней Вас никто не ограничивает.Если же потребитель хочет в течение 14 дней вернуть деньги за товар надлежащего качества, он, прежде всего, должен иметь в виду, что согласно статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее-Закон) имеет право на обмен товаров надлежащего качества, при этом обязательно нужно указать причину.А причин для обмена не так уж и много: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Кроме того, обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Право на возврат денег у потребителя появляется только в том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу. Но, прежде чем предъявлять требование об обмене, нужно уточнить, не входит ли товар в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Телефон относится к товарам, на которые установлены гарантийные сроки, следовательно, входит в вышеуказанный перечень.Таким образом, вы не вправе обменять товар и вернуть деньги.  Вопрос № 5:Максим купил зимние ботинки за 4000 рублей, через неделю обнаружил, что подошва стала отходить. Собираюсь идти в магазин с претензией, каковы мои права при этом?Ответ:В силу абз. 1 п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее-Закон) гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. Это установлено абз. 2 п. 2 ст. 19 Закона и абз. 5 п. 30 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.Зимние ботинки это сезонный товар. Требования потребителя в связи с продажей товара ненадлежащего качества, предъявленные в пределах гарантийного срока, исчисленного с даты начала зимнего сезона, подлежат удовлетворению продавцом.По общему правилу (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона) бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или индивидуальном предпринимателе, импортере).Таким образом, Вы имеете право потребовать от продавца либо замены зимних ботинок на аналогичный товар, возвратить сумму, уплаченную за них либо потребовать ремонт за счет продавца. Вопрос № 6:Вопрос от Алисы: Сдала планшет в ремонт по гарантии, который выключался после 15-20 минут работы в онлайн игре. В сервисном центре сказали, что придется заплатить за диагностику. Подскажите, правы ли они?Ответ:В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Кроме того, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.Однако если диагностика не выявит никаких проблем в товаре, то СЦ вправе требовать платы за проведенные действия. Вопрос № 7:Петр спрашивает: я отдал телефон в гарантийный ремонт, через какое-то время позвонил, телефон не отвечает. Позже я узнал, что сервисный центр закрылся, что мне делать?Ответ:Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные ст.ст. 18 и 29 Закона «О защите прав потребителей». В данном случае – продавец несет ответственность за действия сервис центра, данное правило следует из п. 6 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей». Кроме того, п. 2 ст. 23 Закона предусматривает, что, если требование покупателя не выполнено в установленный срок, то можно предъявить другое требование по своему усмотрению.В частности, если нарушен срок гарантийного ремонта, покупатель может потребовать возврата денег за сломавшийся товар. А возвращать деньги уполномочен, как раз, магазин.В вашей ситуации нужно для начала уточнить срок гарантийного ремонта: он может быть указан в сервисной книжке или другой документации к товару, а если письменно нигде не зафиксирован, то может составить максимум 45 дней (ст. 20 Закона). Как только срок будет нарушен хотя бы на один день, подавайте в магазин письменное заявление с требованием вернуть деньги за некачественный товар со ссылками на соответствующие статьи закона.  Вопрос № 8:Анна Сергеевна задает вопрос: купили хлебопечь, в которой хлеб не пропекается, остается сырой внутри, можно ли ее вернуть в течение 14 дней?Ответ: В ч. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (далее-Закон) говорится, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:обнаружение существенного недостатка товара;нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.Данный недостаток можно считать существенным, и вы вправе потребовать расторжения договора купли-продажи и возврата потраченных денежных средств. Вопрос № 9:Артур Айвазян спрашивает: приобрел телефон Айфон 5, который через неделю сломался, я позвонил в сервисный центр, мне сказали, что нужно сдать на диагностику, если выявят дефект, то заменят, а могу ли я попросить их вернуть деньги?Ответ:В ч. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (далее-Закон) говорится, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:обнаружение существенного недостатка товара;нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.Учитывая вышеизложенное, вы также вправе потребовать расторжения договора купли-продажи и возврата потраченных денежных средств. Вопрос № 10:Володя задает вопрос: купил маршрутизатор за 1500 рублей, а после заглянул в другой магазин и обнаружил, что там этот же товар стоит 900 рублей. Могу ли я вернуть приобретенный товар обратно в магазин и потребовать деньги?Ответ:Для того чтобы сдать товар без объяснения причин никакой Закон не нужен и сроком в 14 дней Вас никто не ограничивает.Если же потребитель хочет в течение 14 дней вернуть деньги за товар надлежащего качества, он, прежде всего, должен иметь в виду, что согласно статье 25 ЗоЗПП имеет право на обмен товаров надлежащего качества, при этом обязательно нужно указать причину.А причин для обмена не так уж и много: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Кроме того, обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Право на возврат денег у потребителя появляется только в том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу. Но, прежде чем предъявлять требование об обмене, нужно уточнить, не входит ли товар в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Этот перечень включает в себя такое большое количество товарных групп, что реально, товаров, которые потребитель имеет право обменять, практически не остается. Для обмена товаров, не указанных в Перечне, нужно в обязательном порядке указать причину обмена, и, если она соответствует одной из причин, указанных в Законе и соблюдены условия обмена, продавец обязан провести обмен, а если нет нужного для обмена товара, продавец обязан в течение 3 дней вернуть потребителю деньги.   1. Потребитель Андрей Викторович приобрел ноутбук у продавца, который является и производителем данного ноутбука. Через 6 мес. ноутбук вышел из строя, он обратился к продавцу, который после проведения диагностики снял товар с гарантии, т.к. установил, что в ноутбук по вине потребителя попала вода. Стоимость ремонта в 7 тыс. рублей покупателя устроила, но оказалось, что ноутбук снят с производства и нет к нему запчастей.Просит разъяснить, какие у него права?Ответ:В соответствии со ст. 6 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. от 02.07.2013 г.) «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара, обязан также обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.Данная статья Закона вводит дополнительное основание для предъявления изготовителю требований в отношении произведенного им товара. Если гарантийный срок, установленный на товар истек и потребитель не может доказать вину продавца или изготовителя в возникновении недостатка или если недостаток вообще возник по вине потребителя, последний в том случае, когда у него нет возможности произвести ремонт товара вследствие отсутствия запасных частей или сервисных организаций, осуществляющих ремонт товаров такого типа, вправе потребовать от изготовителя компенсации убытков.Таким образом, так как у товара еще не истек гарантийный срок, потребитель вправе требовать от магазина-изготовителя устранения недостатков товара, пусть даже таких которые возникли по вине потребителя, в случае невозможности проведения ремонта потребитель вправе потребовать от изготовителя компенсации убытков. 2. Вопрос от потребителя Ольги: ею приобретена шуба из меха норки, которая через 6 мес. стала расползаться по швам. Гарантийный срок на шубу был установлен 30 дней.Просит разъяснить, на что она при этом имеет право?Ответ:В силу абз. 1 п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее-Закон) гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. Это установлено абз. 2 п. 2 ст. 19Закона и абз. 5 п. 30 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.Шуба является меховой одеждой, следовательно, относится к сезонным товарам. На основании нормативного акта органа государственной власти субъекта РФ по месту приобретения товара потребителю необходимо установить сроки продолжительности сезонов.Требования потребителя в связи с продажей товара ненадлежащего качества, предъявленные в пределах гарантийного срока, исчисленного с даты начала зимнего сезона, подлежат удовлетворению продавцом.По общему правилу (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона) бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или индивидуальном предпринимателе, импортере).Таким образом, можно сделать вывод о том, что если шуба начала расползаться в начале зимнего периода в течение 30 гарантийных дней, то потребитель вправе требовать её замены, возврата денежных средств либо ремонта.Кроме того, в соответствии с п. 5 ст. 19 Закона в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. 3. Потребитель Алексей спрашивает, если по истечении 10 дней в телефоне с сенсорным экраном обнаружилась неисправность, возможно ли вернуть деньги или обменять его?Ответ:Оборудования беспроводной связи для бытового использования, имеющие сенсорный экран и обладающие двумя и более функциями включены в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 г. Взаимоотношения потребителя и продавца в этой части регулируются нормами в сфере защиты прав потребителей п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее-Закон).В отношении технически сложного товара в случае обнаружения в нем недостатков Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:обнаружение существенного недостатка товара;нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.В данном случае пот