



Санкт-Петербургская Региональная Общественная Организация  
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

---



ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ

**Методическое пособие по основным положениям  
по защите прав потребителей и формам оказания им  
правовой помощи, включая конкретные механизмы  
реализации потребительских прав и информационно-  
аналитического обеспечения в сфере защиты прав  
потребителей в Санкт-Петербурге.**

Настоящее издание подготовлено  
Санкт-Петербургской Региональной Общественной Организацией  
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»  
«с использованием гранта Президента Российской  
Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного  
Фондом президентских грантов» ([президентскиегранты.рф](http://президентскиегранты.рф)).

Авторы-составители:  
А.В. Баринов, Ю.В. Грибанова

Санкт-Петербург 2022 год

## СОДЕРЖАНИЕ:

Предисловие.....	3
Основные термины и понятия.....	4
Основные права потребителей.....	6
Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.....	7
Основные положения о защите прав человека.....	7
Гражданский Кодекс Российской Федерации.....	18
Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».....	22
Формы оказания правовой помощи потребителям.....	25
Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с информационными ресурсами сети.....	25
Консультации по телефону (горячая линия).....	26
«Online» консультирование.....	27
Устная юридическая консультация.....	27
Письменная юридическая консультация.....	28
Составление претензии (требования) в интересах потребителя.....	28
Составление гражданско-процессуальных документов.....	31
Обращение в суд в защиту прав и законных интересов потребителя.....	32
Конкретные механизмы реализации потребительских прав.....	34
Если в товаре в период гарантийного срока был выявлен недостаток.....	34
Если обнаружены недостатки оказанной бытовой услуги.....	43
Если нарушены права потребителя при использовании услуг автосервиса.....	49
Как оформить претензию, если нарушены сроки начала работ по Договору.....	54
Как воспользоваться правом на обмен товара надлежащего качества.....	57
Информационно-аналитическое обеспечение в сфере защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге.....	61
Информация о государственных и общественных структурах в сфере защиты прав потребителей.....	67

# 1. ПРЕДИСЛОВИЕ

## Дорогие петербуржцы!

Развитие системы защиты прав потребителей является важным фактором в социально-экономических преобразованиях, потому что напрямую затрагивает всех жителей нашей страны. Однако, несмотря на предпринимаемые правительством и законодателями меры, ситуация с соблюдением прав потребителей оставляет желать лучшего. Об этом систематически свидетельствуют данные общественных организаций

и Роспотребнадзора. Так, около 80% наших граждан хотя бы раз в год сталкиваются с нарушениями своих потребительских прав, а более трети из них даже не пытаются отстоять их, считая это слишком хлопотным

и затратным делом. Это связано как с низким потребительской культурой многих представителей торгового бизнеса, их слабой социальной ответственностью, так и с плохим знанием потребителями своих прав, отсутствием у них практических навыков своей защиты, в том числе, с привлечением возможностей государственных органов и общественных объединений потребителей.

Только целенаправленная информационно-просветительская работа среди потребителей, знание ими действующего законодательства, умение пользоваться его статьями позволит рядовому покупателю успешнее бороться с недобросовестными производителями и продавцами товаров и услуг.

Надеюсь, данная брошюра поможет всем потребителям активнее и эффективнее защищать свои права. Помните, защищая себя— мы помогаем и другим. Не платите за плохие товары, не покупайте у недобросовестных продавцов, не дарите свои деньги тем, кто вас плохо обслуживает.

**С уважением, А.В.Баринов**  
**Президент СПРОО «Региональный Центр**  
**по соблюдению прав потребителей»**

## 2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

**Потребитель** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Изготовитель** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

**Исполнитель** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

**Продавец** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

**Импортер** — организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

**Недостаток товара (работы, услуги)** — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий

обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**Безопасность товара (работы, услуги)** — безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

**Срок годности** — период, по истечении которого товар (продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары) считается непригодным для использования по назначению.

**Срок службы** — период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы), предназначенного для длительного использования, по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

### 3. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

#### 8 прав потребителей

Общемировое признание права потребителей получили в резолюции Генеральной ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г., которая закрепила 8 прав потребителей:

- Каждый человек имеет право на информацию о товарах и услугах, необходимую для обоснованного выбора, право на защиту в случае мошеннически ложных или вводящих в заблуждение информации, рекламы, надписей на товарах либо иной практики.

- Каждый человек имеет право на безопасность товаров и услуг — право быть защищенным от продуктов, работ и услуг, опасных для здоровья, жизни и имущества потребителя.

- Каждый человек имеет право на выбор товаров и услуг — возможность доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам.

- Каждый человек имеет право на защиту — право быть выслушанным: отстаивать свои интересы, побуждать правительственные и другие осуществляющие государственную политику органы принимать предложения потребителей к рассмотрению при формировании и осуществлении экономических и иных аспектов политики.

- Каждый человек имеет право на возмещение ущерба — на удовлетворение основных претензий и возможность пользоваться правовой помощью для их удовлетворения.

- Каждый человек имеет право на удовлетворение основных потребностей

  - на основные базовые товары и услуги, обеспечивающие выживание.

- Каждый человек имеет право на потребительское образование — право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность по части отстаивания своих потребительских прав, а также воздействия на сферы производства и реализации товаров и услуг.

- Каждый человек имеет право на здоровую окружающую среду.

## **4. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Нормативно-правовые акты Российской Федерации, которые содержат положения о защите прав потребителей, составляют основу потребительского права, целью которого является регулирование отношений, складывающихся в том числе и между покупателями (потребителями) и продавцами товаров.

**4.1 Основные положения о защите прав человека** и гражданина, в том числе потребителей, содержатся в Конституции Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 года), которая, согласно статье 15, имеет высшую юридическую силу и прямое действие. Законы и иные правовые акты,

принимаемые в РФ, не должны противоречить Конституции Российской Федерации.

Указанные положения статьи 15 Конституции Российской Федерации означают, что:

- все принимаемые в Российской Федерации нормативные правовые акты (Федеральные законы, законы субъектов Федерации, постановления, распоряжения, приказы Правительства Российской Федерации, его министерств и ведомств; правительств субъектов и ведомств; правительств субъектов Федерации и их подразделений (министерств, комитетов и т.п.), обязательные к исполнению распоряжения и приказы органов местного самоуправления (городов, поселков, сел, деревень и т.п.) не должны содержать положения, противоречащие нормам Конституции Российской Федерации;

- **прямое действие** означает, что государственные органы Федерации, субъектов Федерации, органы местного самоуправления; судебные органы; правоохранительные органы и другие в своей деятельности обязаны применять положения Конституции РФ, в том числе и при рассмотрении обращений и исков граждан-потребителей на нарушение их прав.

Конституция РФ содержит следующие основные положения защиты прав граждан:

- **статья 2:** «Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина — обязанность государства»;

- **статья 18:** «Права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими.



Они определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, органов местного самоуправления и обеспечиваются правосудием».

Статья 18 Конституции РФ устанавливает, что права человека и гражданина, в том числе и права потребителя являются определяющими в деятельности законодательной и исполнительной власти и органов местного самоуправления, т.е. для должностных лиц указанных органов власти и управления обращения граждан- потребителей за защитой их прав и законных интересов означают, что их рассмотрение и правомерное разрешение является обязательным и первостепенным.

Положение Конституции Российской Федерации о том, что права и свободы человека и гражданина обеспечиваются правосудием означает, что рассмотрение и разрешение в судах споров по искам граждан на нарушение их прав потребителей должно производиться в строгом соответствии с действующим законодательством и должно быть правосудным. Любое неисполнение судами указанных требований является основанием для отмены их решений.

– **статья 33:** «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и личные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления».

Во исполнение ст. 33 Конституции РФ принят Федеральный закон от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», который устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного

самоуправления и их должностными лицами, в том числе обязанности указанных органов и их должностных лиц;

- рассмотреть обращение;
- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- запросить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- принимать меры, направленные на защиту нарушенных прав и законных интересов граждан;
- дать письменный ответ по существу обращения в установленный законом 30-дневный срок со дня регистрации письменного обращения.

– **статья 45:** «Государственная защита прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации гарантируется. Каждый гражданин РФ вправе защищать свои права всеми способами, не запрещенными законом».

Гарантия государственной защиты прав гражданина-потребителя означает, что если потребителю продали товар с недостатками, и потребитель при этом выполнил все предусмотренные действующим законодательством РФ обязательные действия, в том числе по выявлению и оформлению недостатков товара, то государством будут удовлетворены его требования к продавцу.

Под всеми способами защиты своих прав потребителя следует понимать все способы, предусмотренные действующим законодательством, в том числе:

- Обращения в органы государственной власти, а именно:

– в прокуратуру в случаях, когда при продаже товара, по мнению потребителя, продавцом были нарушены его права потребителя на качественный и безопасный для жизни и здоровья товар или продавец обманным путем скрыл недостатки товара, в том числе и существенные (скрытые) недостатки, опасные для жизни и здоровья потребителя, т.е. в действиях продавца содержатся признаки уголовного преступления или административного правонарушения.

В таких случаях прокуратура обязана в соответствии с положениями статей 26, 27 и 28 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202–1-ФЗ «О прокуратуре Российской Федерации» принять, рассмотреть заявление и принять меры по предупреждению и пресечению нарушения прав потребителя, привлечению к ответственности лиц, нарушивших закон и возмещению причиненного ущерба.

Согласно пункту 4 статьи 27 указанного Федерального закона, в ряде случаев прокурор предъявляет и поддерживает в суде иск в интересах пострадавших потребителей.

– в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные управления, в том числе по городу Санкт-Петербургу (191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19).

Согласно нормам Типового положения о территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденных Приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от

24.04.2006 года № 308, и Положениям о территориальных управлениях Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека субъектов Федерации, а именно: п. 8 Типового положения, Управление в пределах своей компетенции осуществляет:

(п.п. 8.2) деятельность по предупреждению, обнаружению, пресечению нарушений законодательства РФ в области защиты прав потребителей;

(п.п. 8.4) государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, в том числе;

(п.п.8.4.1) проверку соблюдения изготовителями, продавцами обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

(п.п.8.4.2) выдачу предписания изготовителям, продавцам о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения требований к товарам (работам, услугам);

(п.п. 8.4.3) принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров, которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности) и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности; по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров, которые не соответствуют обязательным требованиям и информирование об этом потребителей;

(п.п.8.4.4) направление в орган, осуществляющий лицензирование материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании лицензии;

(п.п.8.4.5) направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел, связанных с нарушением прав потребителей;

(п.п.8.4.6) обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя, продавца за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей;

(п.п. 8.6.) организацию проведения необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок;

(п.п.8.18.) прием граждан, своевременное и полное рассмотрение обращений граждан в установленные законом сроки.

Уже на этой стадии рассмотрения обращения потребителя по вопросу нарушения продавцом (изготовителем) его прав на качественный товар, действующим законодательством РФ предусмотрена возможность полного удовлетворения нарушенного права потребителя, в том числе и добровольная компенсация причиненного ему вреда продавцом и/или изготовителем некачественного товара.

Главная задача, которую решает Федеральная служба и ее региональные подразделения в области защиты прав потребителей и потребительского рынка — это обнаружение (достоверное установление) факта продажи — реализации потребителю товара с

недостатками, пресечение (любыми законными способами, в том числе и через суд) такого нарушения прав потребителей и, конечно же, предупреждение таких нарушений прав потребителей.

При наличии (получении по результатам проверки обращения) у потребителя комплекта документов, подтверждающих факт продажи (реализации) ему продавцом товара с недостатками, имеется реальная возможность полного разрешения возникшей у потребителя в связи с этим проблемы как в досудебном, так и в судебном порядке с возмещением причиненного ему материального и морального вреда.

**– в Органы местного самоуправления**

– соответствующие службы и/или отделы Администраций районов Санкт-Петербурга, а также городов, поселков и тому подобное Ленинградской области.

Согласно требованиям Федерального закона Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», а также статье 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» территориальные муниципальные образования местного самоуправления в целях защиты прав потребителей на своей территории вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей, в том числе и неопределенного круга потребителей.

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом территориальные управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей.

Задачи и функции служб (отделов) по защите прав потребителей определены в утверждаемом главой муниципального образования Положении. Возглавляет службу (отдел) руководитель, который организует и планирует их работу, в том числе по приему, проверке поступающих жалоб потребителей и реагированию на жалобы и несет персональную ответственность за выполнение этой работы.

В своей работе по защите прав потребителей службы (отделы) муниципальных образований руководствуются Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и являются одними из основных органов по защите прав потребителей наряду с федеральными органами и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов РФ (г. Санкт-Петербурга, Ленинградской области и др.).

Органы местного самоуправления при осуществлении защиты прав потребителей взаимодействуют с общественными объединениями потребителей. Такое взаимодействие регламентируется постановлением Правительства Российской Федерации от 26.09.1995 № 837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей».

Порядок обращения граждан-потребителей в государственные органы, органы местного самоуправления и/или к их должностным лицам, осуществляющим защиту прав потребителей, содержится в Федеральном законе Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений (заявлений, жалоб) граждан в Российской Федерации», в статье 2 которого говорится: «Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (заявления, жалобы) в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам».

С такими заявлениями и/или жалобами потребители обращаются в случаях, когда указанные органы, их должностные лица не исполняют или ненадлежаще исполняют свои обязанности по защите прав потребителей, нарушают при рассмотрении обращений законы по поводу восстановления или защиты их нарушенных прав и законных интересов изготовителями и/или продавцами товаров (работ, услуг), в том числе, когда не исполняют свои обязанности по отношению к потребителям, предусмотренные действующим законодательством о защите прав потребителей, которые требуют квалифицированной проверки.

– **статья 46 Конституции РФ:** «Каждому гарантируется судебная защита

его прав и свобод. Решения и действия (или бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц могут быть обжалованы в суд».



Судебная защита прав и законных интересов потребителей предусмотрена рядом Законов РФ, в том числе:

- Статьей 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», в части 1 которой сказано, что «Защита прав потребителей осуществляется судом».

- Главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 21-ФЗ.

- процессуальным кодексом Российской Федерации.

В соответствии с перечисленными выше Федеральными законами каждый гражданин-потребитель при обнаружении в товаре (работе, услуге) недостатков и невозможности разрешения возникшей проблемы (спора) с продавцом в порядке, определенном статьей 18 Закона «О защите прав потребителей» (в досудебном порядке), вправе обратиться с иском (жалобой) в суд.

В этих же нормативных правовых актах содержится порядок обращения потребителей в суд с жалобами и исковыми заявлениями, которые рассмотрены более подробно в предыдущих разделах настоящей работы.

Защита прав потребителей осуществляется также и общественными объединениями потребителей (их ассоциациями и союзами), которые действуют в соответствии с положениями статьи 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» и их уставами.

Более подробно вопросы защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей рассмотрены в других разделах работы.

• **Гражданский Кодекс Российской Федерации** содержит ряд норм, направленных на защиту прав и законных интересов потребителей, которым были проданы (реализованы) товары с недостатками.

• статья 469 ГК РФ предусматривает, что продавец обязан передать покупателю (потребителю) товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

При отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара (в нашем случае покупатель заключает договор розничной купли-продажи, который заключается в устной форме и по этой причине в таком договоре условия о качестве товара отсутствуют), продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если законом или в установленном им порядке предусмотрены обязательные требования к качеству продаваемого товара, то продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан передать покупателю товар, соответствующий этим обязательным требованиям.

Это же положение содержится и в пункте 5, статьи 4 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Перечни таких товаров и обязательные требования к их качеству содержатся в следующих нормативных правовых актах:

• Федеральный закон РФ от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», правовыми нормами которого даны:

• определения качества и безопасности пищевых продуктов;

- перечень документов, в которых изготовитель удостоверяет соответствие качества и безопасности каждой партии пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных, технических документов, в том числе удостоверения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

- перечень условий, при которых пищевые продукты не могут находиться в обороте, в том числе пищевые продукты, которые:

- а) не соответствуют требованиям нормативных документов;

- б) имеют явные признаки недоброкачества;

- в) не имеют удостоверений качества и безопасности пищевых продуктов и другие.

2) Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 №2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"

- **статьи 470 и 471 ГК РФ** предусматривают условия предоставления продавцом потребителю гарантий качества товара, которые должны соответствовать требованиям.

- **статья 469 ГК РФ** «Качество товара», а также

устанавливают порядок предоставления гарантии и исчисления гарантийного срока.

- **статьи 472 и 473 ГК РФ** предусматривают порядок установления срока годности товара и исчисления срока годности товара.

- **статья 474 ГК РФ** устанавливает порядок проверки качества товара и указывает, что такой порядок устанавливается законами РФ и иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов и договорами между хозяйствующими субъектами.

– **статья 475 ГК РФ** предусматривает последствия передачи продавцом потребителю товара ненадлежащего качества, а именно:

- если недостатки товара не были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
- возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

В случае существенного нарушения продавцом требований к качеству товара (а именно: обнаружения покупателем-потребителем неустраняемых недостатков или недостатков, которые не могут быть устранены без несоизмеримых расходов либо затрат времени, или выявляются потребителем неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения (продавцом или

потребителем), и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи такого товара и потребовать от продавца возврата уплаченной за товар денежной суммы в полном размере;
- потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

Такие же последствия передачи продавцом потребителю товара ненадлежащего качества перечислены в статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», где дополнительно указано, что:

- в отношении технически сложного товара потребитель при обнаружении в нем недостатков вправе:

- а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать от продавца возврата уплаченной за такой товар денежной суммы;

- б) потребовать от продавца замену этого неисправного товара на качественный, исправный товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 (пятнадцати) дней со дня передачи потребителю некачественного (неисправного) товара продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать от продавца также полного возмещения убытков, причиненных ему продажей товара ненадлежащего качества, в том числе и моральный вред.

- **статья 476 ГК РФ**, устанавливает, что:

- а) продавец отвечает перед потребителем за недостатки товара, если покупатель (потребитель)

докажет (в суде), что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до момента передачи;

б) в отношении товаров, на которые продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

• **Закон РФ «О защите прав потребителей»** (далее по тексту «Закон») также содержит ряд правовых норм, содержащих права потребителей при обнаружении в товаре недостатков.

Ряд таких прав были уже перечислены ранее в настоящей работе. Кроме перечисленных выше, в статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрены и другие, ранее не указанные, права потребителей, а именно:

а) по истечении 15-дневного срока со дня передачи продавцом потребителю товаров с недостатками требования потребителя к продавцу подлежат удовлетворению в следующих случаях:

- обнаружения существенного недостатка товара;
- нарушения установленных Законом сроков устранения продавцом недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 (тридцать) дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

б) потребитель вправе, согласно статье 502 ГК РФ и статье 25 Закона обменять в течение 14 (четырнадцати) дней с момента передачи ему недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен или отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата в 3-х дневный срок уплаченной за указанный товар денежной суммы. Ограничения такого права потребителя установлены постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463, которым утвержден «Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену» (см. стр. 32-33).

в) согласно п. 2. ст. 20 Закона, в отношении товаров длительного пользования продавец (изготовитель) обязан при предъявлении потребителем соответствующего требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта ранее приобретенного им товара товар длительного пользования, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку товара потребителю за свой счет.

Вместе с тем, постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 предусмотрены ограничения такого права потребителя (покупателя), в том числе в отношении следующих товаров длительного пользования:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или

самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

## 2. Мебель

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

4. Электрические, газовые и газоэлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи

5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни



## **5. ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

В данном разделе рассмотрены основные формы оказания гражданам правовой помощи в виде безвозмездной правовой поддержки (далее — поддержка) и/или платных юридических услуг (далее — услуги) по защите их прав, установленных законодательством о защите прав потребителей, консультантами (специалистами, юристами) всех консультационных пунктов и центров (далее — Консультанты), входящих в Общегородскую сеть правовой защиты потребителей (далее — Сеть).

**Формы правовой помощи потребителям могут быть следующими:**

- предоставление потребителю возможности самостоятельно ознакомиться с информационными ресурсами Сети (брошюры, буклеты, памятки, шаблоны и формы для самостоятельного составления документов), в том числе ресурсом Интернет-портала Союза потребителей Российской Федерации (памятки потребителю, разбор типичных нарушений потребительских прав и оптимальных путей разрешения конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений, нормативные правовые документы, регулирующие защиту прав потребителя);
- консультация по телефону (горячая линия);
- online–консультирование;
- устная юридическая консультация;
- письменная юридическая консультация, в том числе путем ответов на письма и обращения потребителей;

- составление претензии (требования) в интересах потребителя;
- составление гражданско-процессуальных документов (исковое заявление, возражение на исковое заявление, апелляционные, кассационные, надзорные жалобы и т.п.).
- обращение в суд в защиту прав и законных интересов потребителя.

• **Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с информационными ресурсами Сети.**

В Консультационном пункте должна быть обеспечена возможность свободного доступа к информационным ресурсам Сети. Памятки потребителю, примеры типичных нарушений его прав, разбор возможных оптимальных путей урегулирования конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений, извлечения из Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров, Правил бытового обслуживания потребителей и другие нормативные правовые акты, разработанные в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», должны быть размещены на специальных стендах или предоставляться по просьбе клиента для ознакомления.

• **Консультации по телефону (горячая линия).**

Консультация по телефону представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав, а также возможных и необходимых действий по их защите применительно к той

правовой ситуации, в которой он оказался. Запись о произведенной консультации по телефону вносится в Журнал учета телефонных обращений потребителей по упрощенной схеме или учитывается с помощью специальных программ по учету обращений граждан. Как правило, консультация по телефону не должна занимать более 7–10 минут. Если Консультант сталкивается с ситуацией, когда для дачи полной консультации необходимо изучение документов, он должен предложить потребителю получить консультацию на личном приеме. Для ознакомления с полными текстами нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты потребителей, клиентам по их просьбе должны быть предоставлены ссылки на соответствующие страницы Интернет-портала Союза потребителей Российской Федерации.

- **«Online» консультирование.**

Консультации в режиме «Online» могут проводиться следующими способами:

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы по электронной почте;
- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы на сайте (форуме) консультационного пункта (центра), если таковой в организации — участнике Сети имеется.

Соответственно консультирование потребителей ведется на форуме и в разделе «Жалобная книга» Интернет-портала СПРФ.

- **Устная юридическая консультация.**

Устная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю о его правах, максимальных способах его защиты, существующей в данной области

судебной практики, без диктовки и обеспечения возможности записи информации. Устная консультация должна максимально обеспечить потребителю его понимание той правовой ситуации, в которой он оказался, и какими методами можно защитить себя. Консультант должен разъяснить потребителю, какая существует на данную тематику судебная практика и, по мере возможности, и свою практику тоже. Потребитель может задавать Консультанту дополнительные вопросы. Устная консультация должна проходить со ссылками на конкретные статьи закона, в которых приводятся соответствующие нормы права. Консультационный центр (пункт) вправе установить максимальный временной регламент устной консультации. Как правило, консультация дается по одной конкретной ситуации. Временной промежуток обычной устной консультации, как правило, не должен превышать 15–20 минут.

- **Письменная юридическая консультация.**

Письменная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю о его правах, способах его защиты под диктовку, с максимальным обеспечением возможности записи информации либо письменное изложение Консультантом ответов на вопросы или иные письменные разъяснения. Письменная консультация может осуществляться с применением образцов претензий и заявлений, в первую очередь рекомендуемых Центром обеспечения Сети и хранящихся в его базе данных.

- **Составление претензии (требования) в интересах потребителя.**

По итогам консультации Консультант может предложить потребителю использовать образцы

требований (претензий) для самостоятельного составления либо оказать помощь в составлении письменного требования. Наряду с оказанием помощи в составлении письменного требования, Консультант должен разъяснить обратившемуся способы и порядок вручения такого требования.

Наряду с составляемым письменным требованием, объединение — участник Сети может самостоятельно, независимо от направления письменного требования потребителя, направить контрагенту, нарушившему право или законный интерес обратившегося потребителя, **предложение о добровольном устранении нарушения прав потребителя.** Предложение объединения потребителей — участника Сети представляет собой документ, составляемый Консультантом консультационного центра (пункта) на бланке общественного объединения, в котором указывается факт обращения потребителя, признаки нарушений, допущенных в отношении обратившегося, и предложения по добровольному устранению нарушений и урегулированию возникшего спора. Дополнительно в таком Предложении могут быть приведены ссылки (цитаты) из положений статей 45, 46 ГК РФ, предусматривающих конкретные права общественных объединений потребителей. Такое предложение, как правило, оформляется в случае, когда письменное требование потребителя, врученное стороне ответчика, не было удовлетворено, или когда такое требование оставлено без ответа. Учитывая, что Закон РФ «О защите прав потребителей» не предусматривает досудебного урегулирования споров (за исключением случаев, предусмотренных ГК РФ и специальным

законодательством), необходимость в досудебном урегулировании должна определяться самим потребителем. Во всех случаях следует оценивать, как предпочтительней поступить в конкретной ситуации.

Претензия составляется на основании письменного обращения потребителя в двух экземплярах, один из которых потребителем направляется в организацию или индивидуальному предпринимателю, в отношении которой (которого) поступила жалоба, а второй экземпляр остается в архиве объединения потребителей — участника Сети.

В случае направления **Предложения о добровольном устранении нарушений прав потребителей** копия такого предложения может быть выдана потребителю.

**Предложение о добровольном устранении нарушений прав потребителей** составляется Консультантом консультационного центра (пункта), подписывается руководителем или уполномоченным на то лицом объединения потребителей — участника Сети. Требование(претензия), составляемое конкретному потребителю — подписывается самим потребителем. Не рекомендуется составление требований, подписываемых потребителем, на бланках общественного объединения, поскольку действовать от имени юридического лица могут лишь уполномоченные на это лица общественного объединения, а обратившийся потребитель к ним, как правило, не относится. **Предложение о добровольном устранении нарушений прав потребителей** регистрируется в журнале учета исходящей корреспонденции с присвоением ему исходящего номера или с помощью программ учета делопроизводства. При

этом, если учет осуществляется вручную, такие Предложения рекомендуется дополнительно учитывать в специальном журнале.

**Предложение о добровольном устранении нарушений прав потребителей** в защиту прав или законных интересов потребителя составляется на бланке объединения потребителей — участника Сети, скрепляется подписью и печатью его руководителя, уполномоченного на это уставом объединения. В предложении может содержаться разъяснение стороне ответчика, нарушившей права потребителя (или законные интересы), положений статей 16, 17, 45, 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» и возможных неблагоприятных последствиях для стороны ответчика обращения общественного объединения в суд с заявлением в защиту конкретного потребителя (штраф, убытки, судебные расходы, публикация в прессе).

В случае, если требование, направленное потребителем, или **Предложение о добровольном устранении нарушений прав потребителей** удовлетворены и отпадает необходимость обращения в суд, об этом делается соответствующая запись на самой претензии, которая хранится в отдельной папке.

• **Составление гражданско-процессуальных документов.**

В порядке данного вида правовой помощи могут быть составлены такие процессуальные документы как:

- исковое заявление;
- возражение на исковое заявление;
- апелляционные, кассационные, надзорные жалобы;

• возражения относительно исполнения судебного приказа;

- ходатайства и другие.

При составлении данных документов Консультант должен обеспечить содержание в них статей закона, с указанием его номера и содержащейся в статьях нормы. Данные документы Консультант обязан составить в соответствии с требованиями действующего законодательства (соответствующими по форме и содержанию).

• **Обращение в суд в защиту прав и законных интересов потребителя.**

Обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (групп потребителей) осуществляется объединением потребителей

• участником Сети на основании положительного рассмотрения их просьбы об обращении в защиту их прав (законных интересов) в суд без доверенности от них в силу статьи 46 ГПК РФ и статьи 45 Закона РФ «О защите прав потребителей». Однако Консультант должен иметь доверенность от объединения потребителей — участника Сети на представление интересов объединения в суде, подписанную его руководителем. Главная цель обращения в суд с иском в защиту законных прав и интересов потребителя — оказание заинтересованному лицу содействия в более полной и эффективной реализации принадлежащих ему процессуальных прав и в целом — конституционного права на судебную защиту (статья 46 Конституции РФ). Тем самым институт общественной защиты также служит и общим задачам гражданского



судопроизводства, а общественное объединение своей деятельностью содействует осуществлению правосудия. В рамках данных действий Консультант общественного объединения оказывает помощь Потребителю во всех инстанциях. Консультант должен стремиться к разрешению спора в пользу потребителя. При личном участии потребителя в суде, дополнительно к выдаваемой потребителем доверенности необходимо и устное ходатайство потребителя-истца — о допуске представителя общественного объединения или другого лица в качестве представителя. Если объединением не осуществляется и процессуальное представительство потребителя, то доверенность от потребителя не требуется. Следует иметь в виду, что полномочия юридического лица общественной организации в соответствие со статьей 8 Федерального закона Российской Федерации от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» осуществляются постоянно действующим коллегиальным органом. Таким образом, письменное обращение (просьба) потребителя об обращении в суд в защиту его прав подлежит рассмотрению этим органом, и по такому обращению принимается письменное решение, выписку из которого следует прикладывать к исковому заявлению.

При этом участвующий при рассмотрении дела Консультант как представитель общественного объединения или лица, обратившегося в суд, вправе отказаться от дальнейшей поддержки потребителя. Однако такой отказ должен использоваться лишь в крайних случаях, когда в ходе судебного процесса станут известны какие-либо негативные с точки зрения нравственности или правопорядка обстоятельства, не

известные общественному объединению на момент принятия решения об обращении в суд (например, злоупотребление правом, надуманный иск).

Материалы судебного дела (в том числе документы, возникшие по хронологии до подачи иска в суд и относящиеся к этому делу) после завершения судебного разбирательства хранятся в отдельной папке «Судебные дела». До момента завершения судебного разбирательства данные документы находятся у Консультанта, ведущего данное дело.

## **6. КОНКРЕТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ**

В данном разделе даны рекомендации потребителям, как вести себя в случае наиболее типичных нарушений их прав, и образцы претензий, предъявляемых в связи с выявленными недостатками товаров или услуг.

**• Если в товаре в период гарантийного срока был выявлен недостаток.**

Пункт 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает потребителю

в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, право по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;

- 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.

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.**

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924 (ред. от 27.03.2019) «Об утверждении перечня технически сложных товаров», в который входят следующие товары:

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

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

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

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

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

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

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

- Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

- Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

- Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

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

- Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники- морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газопотребительские плиты, электрические и комбинированные газопотребительские варочные панели, электрические и комбинированные газопотребительские духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы- пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.

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

- Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

В заявлении, во избежание формальных поводов у продавца затягивать решение вопроса, потребителю следует указать лишь одно из основных требований. При формулировании требований необходимо помнить о том, что контрагент потребителя обязан удовлетворить их в установленный Законом РФ «О защите прав потребителей» срок в случае обоснованного их предъявления. Установленные законом сроки удовлетворения требований потребителя различны и зависят от конкретного требования.

Так, например, в случае заявления требования о замене товара срок, отведенный контрагентом, составляет 7 дней, а в случае проведения дополнительной

проверки качества — до 20 дней, тогда как требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы (при отказе потребителя от исполнения договора) подлежит удовлетворению в 10-дневный срок. При этом проверка качества (дополнительная проверка качества) или экспертиза не являются самостоятельным требованием и должны быть проведены контрагентом потребителя в сроки, **установленные законом для удовлетворения основного требования.**

Кроме этого, необходимо знать, что в случае предъявления требования о безвозмездном устранении недостатков товара ненадлежащего качества или требования о его замене (если на его замену требуется более 7 дней) продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан по заявлению потребителя безвозмездно предоставить на период ремонта/замены товар длительного пользования, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

На данный момент действует Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему

товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара». Он включает:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

2. Мебель

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

4. Электрические, газовые и газоэлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи

5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для

самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

Право выбора того, кому будет заявлено требование устранить недостаток в товаре, принадлежит потребителю. В случае заявления такого требования продавцу, он не вправе отсылать потребителя в Сервисный центр, а обязан лично и самостоятельно предпринять меры и обеспечить устранение недостатков в товаре.

### **Образец претензии при обнаружении недостатка в товаре**

ООО «Мир техники» Санкт-Петербург, ул.  
Тверская, 145

Руководителю (укажите полное наименование  
продавца и его адрес)

от Иванова Ивана Ивановича, проживающего по  
адресу:

г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д. 44, кв.18  
тел. 565–00–00

(укажите свою фамилию, имя и отчество и адрес)

### **ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)**

15 января 2022 г. я приобрел в Вашем магазине телевизор марки \*\*\* стоимостью \*\*\* рублей. На телевизор был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.



После 10 дней работы в телевизоре обнаружена неисправность: пропадает изображение, вследствие чего я не могу пользоваться товаром.

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **прошу устранить возникшую неисправность**, обеспечив доставку некачественного товара за ваш счет, и в соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта телевизор, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

**Или другое требование:**

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **прошу заменить телевизор ненадлежащего качества на телевизор этой же модели и (или) артикула** (вариант: прошу заменить телевизор ненадлежащего качества на телевизор другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены). В случае, если для замены товара вам потребуется более семи дней, то в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта телевизор, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (дополнительной проверки качества, экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки и (или) экспертизы товара.

**Или:**

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму.** Деньги перечислите на мой банковский счет № ... в... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ... (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

**Или (если товар приобретался за счет займа или кредита банка):**

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества** (банковский кредит погашен, или со стороны банка претензий по погашению кредита нет).

Деньги перечислите на мой банковский счет № ... в ..... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ... (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

*Приложение:*

*Копия чека*

*Копия гарантийного талона Копия технического паспорта*

*Документы, расчет убытков, документы, подтверждающие заключение договора займа/кредита (в случае приобретения товара за деньги, полученные в кредит у банка или иной организации)*

Дата: 2022 г. \_\_\_\_ подпись

**• Если обнаружены недостатки оказанной бытовой услуги (на примере химчистки)**

Наиболее часто претензии, возникающие при оказании услуг химчистки, связаны с порчей (повреждением) принятой от потребителя вещи или ее утратой. Нередко вещи, сданные в химчистку, возвращают полинялыми, севшими на несколько размеров, в дырках и т. п. Бывает, что и не возвращают вовсе. Поэтому для защиты в подобной ситуации необходимо знать несколько простых правил.

Отношения между потребителем и химчисткой регулируются ГК РФ (правила о договоре бытового подряда), Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 года № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения». При этом текст Закона РФ «О

защите прав потребителей» и Правила бытового обслуживания населения в российской Федерации должны находиться в каждой химчистке в месте размещения информации для потребителя, чтобы вы могли с ними ознакомиться при возникновении спорной ситуации.

При сдаче вещи в химчистку надо проследить за оформлением приемной квитанции. Этот документ нередко содержит и особые условия договора с химчисткой, **включая оцениваемую приемщиком стоимость вещи.** Квитанция должна обязательно содержать:

- юридический адрес предприятия бытового обслуживания; фамилию, инициалы, адрес и телефон потребителя; вид услуги (работы);
- наименование изделия, его цвет, состав, комплектность, фурнитуру, имеющиеся повреждения и дефекты;
- дату приема заказа и срок его исполнения; стоимость услуги.

В соответствии со статьей 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», если работа выполняется с вещью потребителя, исполнитель отвечает за ее сохранность и правильное использование. Исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности вещи.

Следует внимательно изучить содержание квитанции. Если в приемной квитанции приемщица указала, что краситель на дубленке нестойкий и вещь после химчистки может полинять, то, подписываясь под

этим и сдавая вещь, потребитель делает это на свой страх и риск. Поскольку, согласно той же статье Закона, исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вещи, если потребитель был предупрежден об особых свойствах вещи, которые могут повлечь ее повреждение. Предъявить претензии по этому поводу потребитель не сможет, но если, например, он был предупрежден только о возможном сходе красителя, а вернули вещь в дырках, то за это химчистка несет полную ответственность.

Иногда, при повреждении вещи, химчистка ссылается на то, что приемщица не могла обнаружить ее «особые свойства», т.е. дефекты вещи, которые привели к повреждению, были скрытыми. Действительно, согласно п. 3 ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель освобождается от ответственности и в том случае, если особые свойства (дефекты) вещи не могли быть обнаружены при надлежащей приемке этой вещи. Но здесь сразу же следует вспомнить — а как приемщица провела приемку вещи? Например, делалась ли проба на стойкость красителя? (При приемке на незаметный участок вещи наносится чистящее средство и определяется возможность чистки). Осматривалась ли вещь полностью, и т.д.? Если приемщица не выполнила предписанных ей проверочных мероприятий, то такая приемка не может считаться надлежащей.

При сдаче вещи надо проверить и описание вещи, которое указывает приемщица. Обычно пишут стандартные фразы типа: общее загрязнение, дорожная грязь, заломы, засалы, потертости и др., причем это применяют и к тем вещам, которые таких дефектов не

имеют, а сдаются для выведения нескольких пятнышек. Потребитель вправе не согласиться с такими определениями и должен **настоять на объективном описании вещи**. То же относится к определяемому приемщицей износу (часто его намеренного завышают) и цене вещи. Поскольку, подписав это без возражений, потребитель не сможет предъявить претензии к таким дефектам, если они появятся после химчистки, или же добиться справедливого возмещения понесенных убытков.

Часто в приемных квитанциях можно встретить стандартную фразу: «о возможных дефектах в случае некачественного изготовления вещи, отсутствия маркировки или неправильной маркировки о способе чистки предупрежден. Химчистка в таких случаях ответственности не несет». При повреждении вещи химчистка отказывает в возмещении ущерба, руководствуясь такой записью. Но такая запись не освобождает химчистку от ответственности за порчу конкретной вещи.

Как следует из вышеизложенного, как раз об этих обстоятельствах в отношении

конкретной вещи потребителя и должны были предупредить при приемке. То есть, что маркировка данной конкретной дубленки не соответствует российским ГОСТам, краситель не стойкий, и это может привести к его сходу и т. д. Если же это была общая запись, а о дефектах сданной вещи никто не предупреждал, химчистка должна возместить ущерб.

Согласно статьи 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя,

исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества — возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Поскольку у химчистки, как правило, отсутствует возможность предоставить аналогичную вещь взамен поврежденной, то можно сразу предъявлять требование о возмещении двукратной стоимости вещи. Ее стоимость можно подтвердить чеками, если остались, либо получить заключение о среднерыночной стоимости вещи в бюро товарных экспертиз.

Важный момент: если потребитель обнаружил порчу вещи в химчистке, забирать ее следует, только составив двусторонний акт с указанием всех обнаруженных повреждений. Если такой акт составлять отказываются, следует обратиться в территориальные органы Роспотребнадзора или другие организации, осуществляющие контроль за соблюдением прав потребителей — это нарушение Правил бытового обслуживания населения. Вещь из химчистки лучше не забирать — сначала надо направить в химчистку претензию с указанием всех дефектов, которую можно вручить под расписку о получении, либо послать по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. **Надо помнить, что без письменной фиксации обнаруженных дефектов принимать вещь не следует.**

Если же все-таки в связи с порчей вещи потребителю придется подавать на химчистку в суд,

необходимо привлечь к участию в деле продавца или изготовителя вещи как третье лицо. Это можно сделать, если вещь еще достаточно новая и остались документы о покупке. Если химчистка будет доказывать, что вещь была ненадлежащего качества, продавец будет заинтересован выступить на стороне потребителя, иначе он сможет предъявить претензии и к продавцу. Следует обратить внимание также на то, что в случае заключения договора на химическую чистку или окрашивание вещи результат исполнения может потребителя не устроить, однако недостатки будут признаны не значительными. В этой связи необходимо сначала заявить требование об устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), при этом срок устранения недостатков должен назначить потребитель. Если в установленный в его требовании срок недостатки устранены не будут, то это даст потребителю право отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке и потребовать возврата уплаченной за услугу денежной суммы, а также заявить иные требования, предусмотренные законом.

**Образец претензии при обнаружении  
недостатков оказания услуги (на примере химчистки)**

Директору ООО «Мир чистоты» г. Санкт-  
Петербург, шоссе Энтузиастов, 28  
(укажите полное наименование исполнителя и его  
адрес)

от Иванова Ивана Ивановича (укажите свою  
фамилию, имя и отчество полностью)

проживающего по адресу:  
г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д. 44, кв.18  
тел. 565-00-00



## ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

«18» января 2022 г. я сдал в вашу химчистку дубленку стоимостью 10000 руб. При приемке я не был предупрежден о том, что она непригодна для химчистки и после этого может быть испорчена. После выполнения заказа на дубленке на месте пятен образовались разводы, а мех местами выпал.

В соответствии со ст. 29 и 35 закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее 31 января 2022 года возвратить уплаченные мной по заключенному договору денежные средства в сумме \_\_\_ руб., а также двукратную стоимость поврежденной вещи (возместить убытки).

Деньги перечислите на мой банковский счет № ... в..... (укажите наименование банка)

... БИК, кор./счет № ... (выдайте наличными).

*Приложение:*

*Копия квитанции Копия товарного чека*

«21» января 2022 г. \_\_\_\_подпись

**• Если нарушены права потребителя при использовании услуг автосервиса**

При сдаче автомобиля в автосервис прежде всего необходимо проследить за правильным оформлением документов. Согласно пункту 15 постановления Правительства РФ от 11 апреля 2001 № 290 (ред. т 31.01.2017) «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (далее Правила) договор с потребителем должен заключаться в письменной форме. Наиболее распространенным формуляром является заказ-наряд, но это не исключает

использования и иных бланков, лишь бы в них были отражены все необходимые условия.

Если работы выполняются непосредственно при совершении сделки, в присутствии потребителя, законодательство позволяет совершить такую сделку устно (пункт 2 статья 159 ГК РФ, пункт 17 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств). В принципе, это относится не только к таким видам работ (услуг) как мойка, диагностика, подкачка шин, но и к любым другим, выполнение которых происходит в присутствии заказчика. В таком случае договор может оформляться путем выдачи квитанции, талона, кассового чека, и т. п. Однако какой-либо документ надо получить обязательно! В иных случаях соблюдение письменной формы договора необходимо. Правила (п. 17) содержат перечень условий, которые необходимо отразить в заказ-наряде:

- наименование и местонахождение исполнителя, фамилию, имя, отчество и адрес потребителя;
- перечень работ (услуг), необходимых материалов и запасных частей, предоставленных автосервисом, их стоимость;
- либо предоставленных потребителем, с указанием сведений об их сертификации;
- дату приема заказа и сроки его выполнения, цену работ и порядок ее оплаты, гарантийные сроки, если они установлены;
- сведения о транспортном средстве (марка, модель, государственный номер, номера агрегатов), а

также цену транспортного средства, определяемую по соглашению сторон;

- фамилию, должность лица, оформлявшего заказ, и подписи сторон.

Также в договор могут быть включены и другие имеющие значение условия, например, о порядке и сроках оплаты за выполненную работу, предоставленные запчасти, сроках устранения недостатков работы, порядок рассмотрения споров и т.д. Однако следует помнить, что условия договора, ущемляющие права потребителя или ограничивающие ответственность исполнителя по сравнению с правилами, установленными законодательством, будут являться недействительными (п. 2 ст. 400 ГК РФ, п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В таких случаях все равно будут действовать положения закона.

**Пример:** статья 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлена ответственность исполнителя за нарушение срока выполнения работы в виде неустойки — 3% от стоимости работы за каждый день просрочки (час, если срок определен в часах). Установление в договоре неустойки в меньшем размере, допустим, 0,5%, будет противоречить требованиям закона и, соответственно, потребитель будет иметь право требовать неустойку в законном размере. То же касается и условий о снятии с исполнителя ответственности за недостатки работы, обнаруженные после истечения гарантийного срока: потребитель все равно будет иметь законное право предъявить требования об их устранении в разумный срок в пределах двух лет.

Вместе с заказ-нарядом оформляется акт сдачи-приемки. Правильное оформление акта сдачи-приемки

позволяет избежать спора о состоянии автомобиля после ремонта. Чтобы автосервис не смог избежать ответственности за царапины и вмятины на кузове, появившиеся после ремонта, в акте необходимо указать, что автомобиль внешних дефектов не имеет, а также отразить его комплектность (коврики, магнитола, колонки, аптечка, домкрат и т.д.). Даже частичное повреждение транспортного средства дает потребителю право требовать предоставления аналогичного автомобиля или возмещения 2-х кратной стоимости.

В первую очередь, необходимо определить наличие сертификата соответствия, если запчасти либо материалы подлежат обязательной сертификации. Сведения об этом в обязательном порядке должны быть включены в заказ-наряд либо в приемо-сдаточный акт. В случае обнаружения явных дефектов качества об этом также должна быть сделана соответствующая отметка. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки работы только в том случае, когда недостатки переданных запчастей не могли быть обнаружены при надлежащей проверке, либо потребитель, несмотря на указание, не заменил предоставленные запчасти на качественные.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ устанавливаются статья 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Так, если работы были выполнены некачественно, можно требовать у автосервиса:

- безвозмездно устранить недостатки; выполнить работы повторно;
- уменьшить стоимость работ;

- возместить расходы, произведенные на устранение недостатков работ в другом автосервисе или своими силами;
- в случае обнаружения существенных недостатков — полностью возратить все уплаченные суммы и возместить все понесенные убытки.

### **Образец претензии при обнаружении недостатков выполненных работ (услуг)**

Директору автосервиса ООО «Автодом» От  
Иванова Ивана Ивановича  
Адрес, телефон

#### **ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)**

\_\_\_\_\_ 2022 г. Вашей организацией выполнялись работы по ремонту автомобиля ВАЗ 2109, идентификационный номер\_, номерной знак\_. Работы выполнялись на основании заказ-наряда №\_\_\_. За выполненные работы уплачено\_.

На работы был установлен гарантийный срок продолжительностью (указать гарантийный срок, если он установлен).

При эксплуатации автомобиля после ремонта в работах обнаружались следующие недостатки, которые не могли быть выявлены мной при надлежащей приемке выполненных работ, а именно: (указать, какие недостатки выявились).

В связи с этим мне причинены убытки в следующем размере (если причинен ущерб, указать, в чем он заключается и приложить подтверждающие документы. Например, пришлось заплатить за буксировку автомобиля с места аварии до гаража).

На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую в установленный срок: (указать требование из числа вышеперечисленных. Например, полностью возвратить все уплаченные ранее за ремонт суммы и возместить все понесенные убытки).

*Приложение:*

*Копия квитанции об оплате ремонта,*

*Копия счета за буксировку автомобиля (или квитанции об оплате услуг буксировки).*

Число, подпись.

Претензию всегда необходимо вручать под расписку о получении на вашем экземпляре, либо отправлять по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

**• Как оформить претензию, если нарушены сроки начала работ по договору**

Пункт 1 статьи 28 закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ дает потребителю по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные

для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В своем заявлении во избежание формальных поводов у продавца затягивать решение вопроса потребитель должен указать лишь одно из основных требований.

### **Образец претензии при нарушении сроков начала работ по договору**

Директору ООО «Стройка» г. Санкт-Петербург, ул.  
Строителей, 14

(укажите полное наименование исполнителя и его адрес) от Иванова Ивана Ивановича, проживающего по адресу:

г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д.44, кв. 18  
тел. 565–00–00

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

### **ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)**

15 января 2022 г. я заключил договор на ремонт квартиры по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д. 44, кв. 18. Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме 40000 руб. Срок начала работ по договору — 25 января 2022. До настоящего времени (30 января 2022г.) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую: начать ремонтные работы не позднее 1 февраля 2022 г. Если по истечении указанного срока работы вами не будут начаты, считайте, что я с 02.02.2022 года отказываюсь от исполнения договора, в связи с чем не позднее 12 февраля 2022 года возвратите

уплаченные мной по заключенному договору денежные средства.

Деньги перечислите на мой банковский счет №  
в..... (укажите наименование банка) ...

*Приложение: Копия договора*

**Или другое требование:**

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее 10 февраля 2022 года вернуть уплаченные мной по заключенному договору денежные средства.

Кроме этого, требую в указанные сроки добровольно выплатить неустойку за нарушение срока начала работ в сумме\_\_руб. (дней x на три процента цены выполнения работы (но не более 100%).

Деньги перечислите на мой банковский счет №...  
в..... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет  
№ ... (выдайте наличными).

*Приложение: Копия договора*

**Или другое требование:**

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора. Требую возместить мне убытки, причиненные в связи с нарушением срока начала работ: оплатить стоимость ремонтных работ, выполненных третьим лицом в сумме 45000 руб. (копия счета прилагается), а также выплатить пени за нарушение срока начала работ в сумме 24000 руб. (20 дней \* на три процента цены выполнения работы).



Деньги перечислите на мой банковский счет № ... в..... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет № ... (выдайте наличными).

*Приложение:*

*Копия договора*

*Копия счета третьего лица*

подпись 30 января 2022 г.

• **Как воспользоваться правом на обмен товара надлежащего качества** Вопреки распространенному мнению о праве потребителя во всяком случае вернуть качественный, но не понравившийся товар и получить за него деньги, пункт 1 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей» дает потребителю лишь право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, **если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.**

И только в случае, если подходящего товара не окажется, у потребителя возникает право получить за товар деньги. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной

подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утверждается Правительством РФ. На данный момент действует Перечень, утвержденный постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в который входят следующие товары:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

8. Мебельные гарнитуры бытового назначения

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелоточарам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

13. Животные и растения

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

### **Образец заявления на обмен**

**непродовольственного товара надлежащего качества**

Директору ООО «Одежда» г. Санкт-Петербург,  
Измайловское шоссе, 14

(укажите полное наименование исполнителя и его  
адрес)

от Иванова Ивана Ивановича, проживающего по  
адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д. 44, кв.18  
тел. 565–00–00 (укажите свою фамилию, имя, отчество и  
адрес)

### **ЗАЯВЛЕНИЕ**

15 января 2022 г. я приобрел в Вашем магазине пальто мужское (указать модель), что подтверждается кассовым чеком (указать, какими документами подтверждается приобретение).

После покупки я обнаружил, что пальто не подходит мне по \_\_\_\_\_ (размеру, фасону, расцветке, форме, габаритам или комплектации — указать, по каким критериям не подходит товар). Товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Четырнадцатидневный срок с момента покупки еще не истек.

Прошу обменять не подошедшее мне пальто на аналогичное, имеющееся в продаже пальто (указать модель). При разнице в цене прошу произвести необходимый перерасчет.

(При отсутствии в продаже подходящего товара указать на это и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в течение трех дней со дня возврата указанного пальто).

*Приложение: товарный и/или кассовый чек*  
подпись 25 января 2022 г.

## **7. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ**

Без современных информационных технологий невозможно добиться резкого роста эффективности деятельности и взаимодействия госорганов, органов местного самоуправления и общественных организаций. Это касается в полной мере и сферы защиты прав потребителей. В связи с этим были предприняты усилия по созданию Городского портала «Защита прав потребителей», разработанному «Санкт-Петербургским

информационно-аналитическим центром» Комитета информатизации и связи. Данный проект является продолжением большого проекта по созданию в Санкт-Петербурге Портала «Государственные услуги», информационными ресурсами которого за последние два года воспользовалось более 3,5 миллиона граждан.

Запуск Портала «Защита прав потребителей» является существенным практическим шагом для потребителей Петербурга, которые через Интернет, смогут решать свои проблемы в любой из сфер потребительского рынка : торговле, ЖКХ, общественном транспорте, финансовых, медицинских услуг и др.

Портал предоставляет гражданам самую свежую информацию по вопросам защиты прав потребителей, дает им возможность, используя действующие инструкции и формы документов, самостоятельно оформлять свои обращения. Создание

Портала «Защита прав потребителей» сегодня рассматривается как первый и очень важный шаг в большой работе по созданию в Санкт-Петербурге Портала «Открытый город». Эта работа должна обеспечить нашим гражданам комфортные условия для взаимодействия со всеми органами государственной власти.

Созданные информационные ресурсы предоставляют информацию

гражданам, которая должна быть, прежде всего, значимой, достоверной и удобной для восприятия. Именно это стало двигателем при создании Информационного портала по защите прав потребителей и позволило перейти на качественно новый уровень диалога представителей органов государственной

власти с населением. Этот информационный ресурс стал первой ступенью для создания постоянного диалога между властью и гражданами. Разработанный функционал портала позволяет не только получать полезную информацию, но и обращаться в электронную приемную, проверять ход рассмотрения обращения.

В настоящее время портал позволяет решать ряд задач от повышения уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей до информационно-аналитического обеспечения органов государственной власти. Портал имеет ряд конкурентных преимуществ по сравнению с множеством сайтов по тематике защиты прав потребителей, прежде всего, возможность подавать гражданам обращения в приемные депутатов Законодательного собрания Санкт-Петербурга, контролировать ход рассмотрения, а специалистам органов государственной власти и общественных организаций увидеть общую картину болевых точек.

Органам Законодательной и исполнительной власти Портал позволяет выявить:

- основные проблемы в сфере защиты прав потребителей и сегменты на потребительском рынке с целью разработки мер по корректировке ситуации;
- получить анализ статистики обращений по категориям обращений;
- подготовить интерактивный отчет о работе с обращениями;

- представить в виде температурной карты объекты, по которым поступили обращения граждан по проблемам ЖКХ в зависимости от степени напряженности проблемы;

- ознакомиться с информационно-аналитическими материалами по различным проблемам в сфере защиты прав потребителей.

Населению Портал позволяет:

- получить информацию нормативно-правового характера в сфере защиты прав потребителей;

- получить справочную информацию о работе органов власти и общественных организаций, получить образцы документов для подачи претензий и т. п.;

- подать обращение в приемную депутата Законодательного Собрания Санкт-Петербурга on-line, т.е. достигаться до власти;

- проконтролировать ход рассмотрения своего обращения.

В ближайшей перспективе, на основе достигнутых результатов предстоит создать стройную систему межведомственного взаимодействия. Наряду с этим, назрела необходимость использовать портал по защите прав потребителей, как важный элемент портала

«Открытый город», который будет обеспечивать:



- открытый диалог между гражданами, общественными организациями и исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления;
- мониторинг и оценку эффективности реагирования органов власти на обращения граждан и организации;
- информационную поддержку деятельности исполнительных органов власти при решении задач социально-экономического развития Санкт-Петербурга;
- информирование населения о результатах деятельности органов власти Санкт-Петербурга в области общественно-политического и социально-экономического развития города и реализации целевых программ;
- мониторинг общественного мнения об эффективности деятельности исполнительных органов власти Санкт-Петербурга;
- мониторинг оперативной обстановки в городе.

Решение поставленных задач будет способствовать обеспечению открытости органов государственной власти Санкт-Петербурга для граждан. В свою очередь прозрачность публикуемой информации по работе в сфере городского хозяйства, в том числе жилищного хозяйства, коммунального хозяйства, транспорта,

благоустройства, улично-дорожной сети и других, доступность сведений об исполнении основных параметров бюджета Санкт-Петербурга будет улучшать диалог между гражданами и властью. В целом необходимо стремиться к созданию прозрачной системы по работе с обращениями граждан и расширению диалога граждан с властью.

Попытки решать проблемы, накопившиеся в сфере защиты прав потребителей на основе устаревших средств и методов не имеют серьезных шансов на успех. Всегда найдутся «срочные» проблемы, на которые власти будут тратить свои ресурсы и усилия, и отговорки, чтобы отодвигать эти проблемы на потом.

Выход один. Нужно на деле реализовать инновационный подходы концепции «Открытое правительство», реализуемой федеральными и региональными органами власти. Важно,

чтобы в основе этой концепции действительно лежала прямая заинтересованность граждан в осуществлении их прав и законных интересов. Создание информационно-аналитического обеспечения в сфере защиты прав потребителей на основе информационно-коммуникационных технологий поможет потребителям более эффективно защищать свои права.

## 8. ИНФОРМАЦИЯ О ГОСУДАРСТВЕННЫХ И ОБЩЕСТВЕННЫХ СТРУКТУРАХ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу** 191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д.19 тел. (812) 712-29-81

[www.78rosпотребнадзор.ru](http://www.78rosпотребнадзор.ru)

**Территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу**

*В Адмиралтейском, Василеостровском и Центральном районах* 190005, г. Санкт-Петербург, ул. 3-я Красноармейская, д.18 тел: (812) 316-68-66

*в Выборгском и Калининском районах* 194214, г. Санкт-Петербург, Удельный пр., д.20 тел. (812) 293-76-66

*в Московском, Фрунзенском, Пушкинском, Колпинском районах* 196143, г. Санкт-Петербург, пр.Юрия Гагарина, д.55 тел. (812) 727-72-20

*в Невском и Красногвардейском районах* 193029, г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской обороны, д. 123 тел: (812) 412-56-12

*в Приморском, Петроградском, Курортном и Кронштадтском районах* 197198, г. Санкт-Петербург, Большая Пушкарская, д. 18 тел. (812) 232-80-81

*в Кировском, Красносельском, Петродворцовом районах* 198095, г. Санкт-Петербург, ул. Оборонная, д.37 тел. (812) 786-12-30

**Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу на транспорте**

199053, г. Санкт-Петербург, Большой пр. В. О, д.13 тел. (812) 323-76-54

**ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в городе Санкт-Петербург»** 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1 тел. 8-800-555-49-43

**Управление Федеральной антимонопольной службы по Санкт-Петербургу** 199004, г. Санкт-Петербург,

4-я линия Васильевского острова, д.13, лит.А, тел. (812) 313-04-40 факс (812) 313-04-15

[www.spb.fas.gov.ru](http://www.spb.fas.gov.ru)

**Управление по обращениям и жалобам Правительства Санкт-Петербурга:**

191060, г. Санкт-Петербург, проезд. Смольный, д. 1, лит. Б тел.: (812) 576-70-51, 576-78-06

**Органы судебной власти и  
прокуратуры:**

**Санкт-Петербургский городской  
суд**

196128, г. Санкт-Петербург, ул.  
Бассейная д. 6  
тел. (812) 459–59–66  
[www.sankt-peterburgsky.spb.sudrf.ru](http://www.sankt-peterburgsky.spb.sudrf.ru)

**Районные суды Санкт-  
Петербурга**

*Василеостровский районный суд*  
199178, г. Санкт-Петербург,  
Средний пр. В.О., д. 55 тел./факс  
(812) 321–89–07  
[www.vos.spb.sudrf.ru](http://www.vos.spb.sudrf.ru)

*Дзержинский районный суд* 191123,  
г. Санкт-Петербург, ул. Восстания,  
д.38  
тел. (812) 272–39–36  
[www.dzr.spb.sudrf.ru](http://www.dzr.spb.sudrf.ru)

*Зеленогорский районный суд*  
197720, г. Санкт-Петербург,  
Зеленогорск, ул. Красных  
Курсантов д. 8  
тел. (812) 432–97–64  
[www.zgr.spb.sudrf.ru](http://www.zgr.spb.sudrf.ru)

*Калининский районный суд* 195009,  
г. Санкт-Петербург, ул. Бобруйская,  
д. 4 тел./факс (812) 542–70–07  
[www.kln.spb.sudrf.ru](http://www.kln.spb.sudrf.ru)

*Кировский районный суд*  
198095, г. Санкт-Петербург, ул.  
Маршала Говорова, д. 38 тел. (812)  
252–62–74  
[www.krv.spb.sudrf.ru](http://www.krv.spb.sudrf.ru)

*Колпинский районный суд*  
196655, г. Санкт-Петербург,  
г. Колпино, ул. Культуры, д. 17 тел.  
(812) 777-49-46  
[www.klp.spb.sudrf.ru](http://www.klp.spb.sudrf.ru)

*Красногвардейский районный суд*  
195176, г. Санкт-Петербург, ул.  
Краснодонская, д. 14 тел. (812) 227–  
47–25  
[www.kgv.spb.sudrf.ru](http://www.kgv.spb.sudrf.ru)

*Красносельский районный суд*  
198320, г. Санкт-Петербург,  
г. Красное Село, ул. Суворова, д. 3  
тел. (812) 741–16-04  
[www.ksl.spb.sudrf.ru](http://www.ksl.spb.sudrf.ru)

*Кронштадтский районный суд*  
197760, г. Санкт-Петербург,  
г. Кронштадт, ул. К. Маркса, д. 31  
тел. (812) 649-64-07  
[www.krn.spb.sudrf.ru](http://www.krn.spb.sudrf.ru)

*Куйбышевский районный суд*  
191023, г. Санкт-Петербург, ул.  
Караванная, д. 20  
тел. (812) 314–71–36  
[www.kbs.spb.sudrf.ru](http://www.kbs.spb.sudrf.ru)

*Ленинский районный суд*  
190005, г. Санкт-Петербург,  
ул. 13-я Красноармейская, д. 17 Б  
тел. (812) 251–17–76  
факс (812) 251–52–16  
[www.lnn.spb.sudrf.ru](http://www.lnn.spb.sudrf.ru)

*Ломоносовский районный суд*  
198412, г. Санкт-Петербург,  
г. Ломоносов, ул. Александровская,  
д.11 тел./факс (812) 423–07-15  
[www.lmn.spb.sudrf.ru](http://www.lmn.spb.sudrf.ru)

*Московский районный суд*  
196006, г. Санкт-Петербург,  
Московский пр., д. 129.  
тел. (812) 388-44-46  
[www.msk.spb.sudrf.ru](http://www.msk.spb.sudrf.ru)

*Невский районный суд*  
192029, г. Санкт-Петербург,  
ул. Ольги Берггольц, д. 5  
тел.: (812) 419-11-04  
[www.nvs.spb.sudrf.ru](http://www.nvs.spb.sudrf.ru)

*Октябрьский районный суд*  
190000, г. Санкт-Петербург,  
ул. Почтамтская, д. 17  
тел./факс: (812) 571-83-10, 571-91-10.  
[www.oktibrsky.spb.sudrf.ru](http://www.oktibrsky.spb.sudrf.ru)

*Петроградский районный суд*  
197198, г. Санкт-Петербург,  
ул. Съезжинская, д. 9/6  
тел. (812) 233-36-63  
[www.pgr.spb.sudrf.ru](http://www.pgr.spb.sudrf.ru)

*Петродворцовый районный суд*  
198510, г. Санкт-Петербург,  
г. Петродворец, ул. Аврова, д. 33, лит. Д  
тел.: (812) 450-38-54, 427-30-75  
[www.pdv.spb.sudrf.ru](http://www.pdv.spb.sudrf.ru)

*Приморский районный суд*  
197374, г. Санкт-Петербург,  
ул. Савушкина, д. 83  
тел. (812) 430-93-77  
[www.primorsky.spb.sudrf.ru](http://www.primorsky.spb.sudrf.ru)

*Пушкинский районный суд*  
196607, г. Санкт-Петербург,  
г. Пушкин, ул. Школьная, д. 2, корп. 2  
тел.: (812) 451-63-65,  
факс (812) 466-55-06  
[www.psh.spb.sudrf.ru](http://www.psh.spb.sudrf.ru)

*Сестрорецкий районный суд*  
197701, г. Санкт-Петербург,  
г. Сестрорецк, ул. Володарского, д. 41  
тел. (812) 437-41-12  
[www.srt.spb.sudrf.ru](http://www.srt.spb.sudrf.ru)

*Смольнинский районный суд*  
191144, г. Санкт-Петербург,  
ул. Моисеенко, д. 2а  
тел. (812) 275-27-13  
факс (812) 275-26-90  
[www.smolninsky.spb.sudrf.ru](http://www.smolninsky.spb.sudrf.ru)

*Фрунзенский районный суд*  
192007, г. Санкт-Петербург,  
ул. Курская, д. 3  
тел. (812) 712-84-41  
[www.frn.spb.sudrf.ru](http://www.frn.spb.sudrf.ru)

**Мировые судьи Санкт-Петербурга**  
Управление по обеспечению  
деятельности мировых судей  
Санкт-Петербурга  
тел. (812) 576-68-78  
[www.mirsud.spb.ru](http://www.mirsud.spb.ru)

**Северо-Западная  
транспортная прокуратура**  
191014, г. Санкт-Петербург,  
ул. Маяковского, д. 35 А  
тел: (812) 272-03-32

Дежурный прокурор  
тел: 8 (911) 973-22-00  
[www/sztproc.ru](http://www/sztproc.ru)

**Прокуратура Санкт-Петербурга**  
190000, г. Санкт-Петербург,  
ул. Почтамтская, д. 2/9  
тел: (812)315-48-53  
[www.procspb.ru](http://www.procspb.ru)

**Главное следственное управление  
Следственного комитета**

**Российской Федерации по городу  
Санкт-Петербургу**

190000, г. Санкт-Петербург, наб.  
реки Мойки, д. 86–88 тел. (812)  
314–56–53

**По жилищным и коммунальным  
услугам:**

**Жилищный комитет  
Правительства Санкт-  
Петербурга**

191023, г. Санкт-Петербург,  
пл. Островского, д. 11  
тел. (812) 576–02–02

[www.gov.spb.ru/gov/otrasl/gilfond](http://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/gilfond)

Центр по приему обращений  
граждан по всем вопросам,  
связанным  
с качеством оказываемых услуг  
ЖКХ, тел. **004**

Горячая линия Комитета по  
тарифам тел: (812) 576–29–04

**Государственная жилищная  
инспекция Санкт-Петербурга**

195112, Санкт-Петербург,  
Малоохтинский пр., д. 68 тел: (812)  
576–07–01

**ГУП «ТЭК СПб»**

190000, г. Санкт-Петербург,  
ул. Малая Морская, д. 12, Литер А  
тел: (812) 314–53–54

**ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»**

191015, Россия, Санкт-Петербург,  
Кавалергардская ул., д.42  
тел. (812) 305–09–09

**ГРО «ПетербургГаз»**

тел. (812) 335–59–44

**По транспортным услугам: ГУП  
«Организатор перевозок»**

тел. (812) 576–55–55

**Информационно-справочный  
центр Санкт-Петербургского  
метрополитена**

тел. 8(800) 350-11-55

**Единый информационно-  
сервисный центр ОАО «РЖД»**

тел. 8 (800) 775–00–00

**По медицинским услугам:**

**Комитет по здравоохранению**

191011, г. Санкт-Петербург, ул.  
Малая Садовая, д. 1/25

тел. (812) 635-55-64

[www.zdrav.spb.ru](http://www.zdrav.spb.ru) Дежурный Врач-  
инспектор: (812) 571–09–06

**Санкт-Петербургское  
региональное отделение Фонда  
социального страхования**

**Российской Федерации**

«Горячая линия»: (812) 677-87-17

[www.rofss.spb.ru](http://www.rofss.spb.ru)

**Городская справочная служба  
«Здоровье города»**

тел. (812) 635-55-63

**Справочная служба о наличии  
лекарств: тел.: (812) 635-55-66**

**Претензии по работе скорой**

тел: (812)571-45-04

**По финансовым услугам:  
Инспекция страхового надзора по  
Северо-Западному федеральному  
округу**

191186, г. Санкт-Петербург,  
ул. Б. Конюшенная, д. 29/42  
тел. (812) 312–92–93

**Союз потребителей России**

191124, г. Санкт-Петербург,  
Суворовский проспект, д. 65, лит.  
«Б», 3-й этаж, офис 42 тел. (812)  
274–10–40

[www.souz-potrebiteley.ru](http://www.souz-potrebiteley.ru)

**Ассоциация региональных  
общественных организаций по  
защите прав потребителей**

«Выбор потребителя» 191124,  
г. Санкт-Петербург, Суворовский  
пр., д.65-Б тел.: (812) 274–15–52

**Общество потребителей Санкт-  
Петербурга и Ленинградской  
области**

191025, г. Санкт-  
Петербург,  
Невский пр., д. 78 тел.: (812) 400–  
22–20

**СПРОО «Региональный центр по  
соблюдению прав потребителей»**

190000, г. Санкт-Петербург,  
наб. реки Мойки, д. 90, офис 403  
тел. (812) 314–76–53;

тел./факс (812) 315–03–38  
«Горячая линия» — 920–83–72

[www.zpspb.ru](http://www.zpspb.ru)

**Общественные организации:**

**Санкт-Петербургская общественная  
организация потребителей  
«ДИАЛОГ»**

199034, г. Санкт-Петербург,  
Университетская наб., д. 25  
тел. (812) 600–79–78

[www.zaloba.ru](http://www.zaloba.ru)

**Санкт-Петербургская общественная  
благотворительная организация**

«Общество потребителей «ОПОКАР»  
195252, г. Санкт-Петербург,  
ул. Софьи Ковалевской, д. 3, корп. 1  
тел. (812) 533–35–46

**Санкт-Петербургский  
общественный фонд  
потребителей**

«Медэкспертзащита» 196084,  
Санкт-Петербург, ул. Заставская, д.  
33, Лит А, пом. 26-Н

**Общественный фонд**

«Лаборатория проблем качества»  
196084, г. Санкт-Петербург, ул.  
Парковая, д.4  
тел. (812) 388–34–33

**Межрегиональная общественная  
организация потребителей**

«Союз потребителей финансовых  
услуг» 190005, г. Санкт-Петербург,  
ул. Егорова д.18а тел. 346–58–50

**Экспертные организации:**

**Санкт-Петербургское  
Государственное Учреждение  
«Центр контроля качества  
товаров (продукции), работ и  
услуг»** 191124, г. Санкт-Петербург,  
Суворовский пр., д. 65Б тел. (812)  
274–14–30

**Центр независимой  
потребительской экспертизы**  
191014, г. Санкт-Петербург,  
Саперный пер., д.21 тел. (812) 327–  
80–32  
факс (812) 272–33–48

**Центр экспертизы и контроля  
качества мебели** 197374, г. Санкт-  
Петербург, ул. Мебельная, д. 1 тел:  
(812) 347-79-50

**Центр независимой  
потребительской экспертизы  
правовой центр «Омега»** 195220,  
г. Санкт-Петербург,  
просп. Непокоренных, д. 13, корп. 1  
тел.: (812) 450-00-45

**Санкт-Петербургская  
автономная некоммерческая  
организация Независимая  
медико- юридическая экспертиза**  
197372, г. Санкт-Петербург,  
ул. Гаккелевская, д.26  
тел. (812) 716–59–10;

**Бюро товарных экспертиз** 191028,  
г. Санкт-Петербург, наб. реки  
Фонтанки, д.26 тел. (812) 579–98–97

**Научно-технический центр  
сертификации и экспертизы  
«НТЦ СЕРТЭК»**  
190000, г. Санкт-Петербург,  
Адмиралтейская наб., д. 12–14,  
офис 15 тел.: (812) 454–02–90

**ООО «АЭНКОН»**  
**Автомобильная Экспертная  
Независимая Компания** 190020,  
Санкт-Петербург,  
наб. Обводного канала, д. 199-201В  
тел. (812) 327–92–96

**ООО «АвтоЭксперт»** 198188,  
Санкт-Петербург, ул. Маршала  
Говорова, д. 14 тел: (812) 443-87-24

**сертификаций и экспертиз  
товаров (работ, услуг) «КронЭкс»**  
199034, Санкт-Петербург,  
Университетская наб., д. 25 тел.: 8  
(812) 655-50-10

**Северо-Западное экспертное  
общество** 191124, г. Санкт-  
Петербург, Суворовский пр., д.65  
тел.: (812) 274–10–42