

Департамент потребительского рынка
Ростовской области



**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
ПРОДАВЦА
(ИЗГОТОВИТЕЛЯ,
ИСПОЛНИТЕЛЯ)
ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

(Для организаций
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка
Ростовской области



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ) ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Телефоны горячей линии:
8(863)301-0-103,
+7(961)301-0-103

Сайт
www.zppdon.ru
www.zppdon.rf

Ростов-на-Дону
2011

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Потребитель – гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары для личных бытовых нужд.

Продавец – предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации.

Стандарт – государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг); обязательная сертификация – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандарта.

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиями договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец 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 – 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 – безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

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

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА

Вопросы ответственности контрагентов потребителя регулируются несколькими статьями Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) применительно к виду и характеру нарушенного права потребителя.

Статья 12 – устанавливает ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).

Хозяйствующие субъекты несут ответственность за *непредоставление* потребителю установленной законом информации, а также за ее *недостоверность и неполноту*.

Недостоверность информации – это несоответствие действительности данных о торговой марке товара, о его потребительских качествах, о сроке службы или годности и т.п.

Неполнота информации – это недостаточность предоставленной потребителю информации для осознанного выбора товара (услуги, работы), который ему необходим, или для пользования изделием по назначению.

Если потребителю *не предоставлена* возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе отказаться от заключения договора и потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора. В том случае, если договор уже заключен, потребитель может в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (п.1 ст.12 закона).

При расторжении договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю), а продавец потребителю – уплаченные деньги.

Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие *после передачи товара* (работы, услуги) недостатки вследствие непредоставления покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуги). В том случае, если продавец (исполнитель) не предоставил потребителю *полной и достоверной* информации о товаре, потребитель вправе по своему выбору предъявить одно из требований, содержащихся в пунктах 1 – 4 статьи 18 закона «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли – продажи.

По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом, для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки, потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара на товар надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены либо расторгнуть договор.

Если продавец (исполнитель) не предоставил полной и достоверной информации покупателю о выполненной работе (оказанной услуге), покупатель вправе выбрать один из видов ответственности, предусмотренных пунктом 1 статьи 29 закона «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повтор-

ного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Статья 14 устанавливает имущественную ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги).

! При *причинении вреда* жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

По общему правилу **подлежит возмещению тот вред, который причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).**

Однако возможна и другая ситуация, при которой вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Данное правило применяется в том случае, если изготовитель (исполнитель) не исполняет своей обязанности по установлению срока службы товаров длительного пользо-

вания, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством Российской Федерации).

То же самое касается и продуктов питания, парфюмерно-косметических товаров, медикаментов, товаров бытовой химии и иных подобных товаров (работ), которые по истечении срока годности товара (работы) считается непригодным для использования по назначению (перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством Российской Федерации).

Помимо изложенного, возмещение вреда независимо от времени его причинения должно быть произведено потребителю в том случае, если последнему не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья.

В том случае, если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу), предназначенный для длительного использования период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине, вред подлежит возмещению в случае его причинения **в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю**, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

В п.3 ст.14 Закона закреплено, что потерпевший может предъявить требование о возмещении вреда, причиненного

вследствие недостатков товара, как непосредственно к продавцу товара, так и к его изготовителю. Что же касается вреда, причиненного вследствие недостатков работы или услуги, такой вред подлежит возмещению исполнителем.

Статья 15 устанавливает ответственность за причинение морального вреда потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством.

! Компенсация морального вреда установлена для защиты нематериальных благ (личных неимущественных прав) граждан (ст. ст. 151 – 152 ГК РФ) и в других, предусмотренных законом, случаях (ст. ст. 1099 – 1101 ГК РФ).

Возмещение морального вреда, причиненного потребителю изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит компенсации при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Статья 16 устанавливает ответственность за причинение потребителю убытков, вызванных включением в договор незаконных условий.

! Важным способом, обеспечивающим защиту гражданских прав, является признание оспоримых сделок недействительными и применение последствий недействительности как таких сделок, так и сделок ничтожных.

Ничтожная сделка, в отличие от оспоримой, не требует обязательного признания судом ее ничтожности (ст. ст. 166, 167, 168 – 172 ГК РФ).

Статья 18 устанавливает ответственность за продажу товара ненадлежащего качества.

Статья 23 устанавливает ответственность за просрочку выполнения требований потребителя, связанных с:

- устранением недостатков товара;
- заменой товара ненадлежащего качества;
- сроков удовлетворения отдельных требований потребителя;
- невыполнения (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере *одного процента* цены товара.

Цена товара определяется исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Пунктом 3 статьи 23.1 за просрочку передачи предварительно оплаченного товара предусмотрена уплата продавцом потребителю неустойки (пени) за каждый день просрочки в размере половины процента уплаченной суммы.

Неустойка взыскивается со дня, когда согласно договору передача товара должна была произойти, до дня фактической передачи товара или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной суммы. Днем удовлетворения требования в данном случае следует считать день фактической передачи потребителю указанной суммы наличными либо день поступления денег на его имя по безналичному расчету.

Сумма взысканной неустойки ограничена: независимо от количества дней просрочки она не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Статья 28 устанавливает ответственность за нарушение сроков выполнения работ (услуг);

! Взыскание неустойки как мера защиты гражданских прав применяется, если неустойка **предусмотрена соглашением сторон или законом**.

Взыскание неустойки – это **удовлетворение имущественного интереса потерпевшего за счет денежной компенсации** понесенных им имущественных потерь. Взыскание неустойки производится лишь в случаях, прямо предусмотренных в законе или договоре.

Неустойкой (штрафом, пеней) признается **определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить** кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения (ст. 330 ГК РФ).

Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка), в отличие от неустойки, установленной договором (договорная неустойка), подлежит взысканию независимо от включения условия о неустойке в договор (ст. 332 ГК РФ).

Суд имеет право уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, в частности, если размер причиненных убытков является небольшим или они вообще отсутствуют (ст. 333 ГК РФ).

Статья 29 устанавливает ответственность за недостатки работы (услуги).

!Общей для всех отношений, регулируемых Законом, и подлежащей применению во всех случаях, когда Законом или другими законами в данной сфере не установлены иные правила ответственности или когда какие-либо вопросы в соответствующих нормах не регулируются вообще, является – **статья 13**.

В силу **статьи 13** Закона причиненные потребителю убытки подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Причем уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени) подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

В случае невыполнения данного условия потребитель имеет право обратиться в суд с требованием устранить нарушенное право.

Основаниями для рассмотрения дела о нарушении законодательства РФ о защите прав потребителей могут быть:

- заявления и иные материалы общественных объединений потребителей, их ассоциаций (союзов), федеральных органов исполнительной власти, органов власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, отдельных потребителей;
- представления прокурора;
- акты проверок продавцов, изготовителей, исполнителей, проводимых контролирующими органами.

Контролирующие органы имеют право за нарушения прав потребителей:

- направить предписание продавцу (изготовителю, исполнителю) об устранении замеченных недостатков;
- принять решение о наложении на указанных выше лиц штрафа;

- предъявить иск в суд о защите прав потребителей, в том числе о ликвидации организации продавца (изготовителя, исполнителя) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя;
- направить материалы в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о ее приостановлении или досрочном аннулировании;
- направить материалы в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы для решения вопроса о возбуждении уголовного дела.

Меры ответственности устанавливаются как за непосредственные, так и за косвенные нарушения прав потребителей (например, нарушение правил обязательного подтверждения соответствия, неисполнение предписаний о прекращении нарушений прав потребителей).

Статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в случае нарушения прав потребителей и служит основанием для обращения в суд за защитой своих прав.

Эта норма является общей для всех без исключения нарушений со стороны изготовителя (исполнителя, продавца), и, исходя из нее, следует, что данные лица несут, будучи юридическими лицами, имущественную и административную ответственность, а будучи индивидуальными предпринимателями, еще и уголовную, если они лично виновны в совершении преступления.

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает ответственность не только по нормам, указанным в нем, но и по нормам других нормативно-правовых актов.

№ п/п	Законодательные акты РФ	Нарушения	Меры наказания	Уполномоченные рассматривать дела об АП
1	2	3	4	5
1.	Статья 14.1. КАП Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации или без государственного разрешения (лицензии)	1. Осуществление предпринимательской деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя или без государственной регистрации в качестве юридического лица 2. Осуществление предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии)	Штраф от 500 до 2000 рублей	Судьи
			Штраф: гр. – от 2000 до 2500 рублей (конфискация продукции); д.л. – от 4000 до 5000 рублей (конфискация продукции); ю.л. – 40000 до 50000 рублей (конфискация продукции)	

1	2	3	4	5
2.	<p>Статья 14.4. КАП</p> <p>Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением требований технических регламентов и санитарных правил</p>	<p>1. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковки</p> <p>2. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей</p>	<p>Штраф: гр. – от 1000 до 1500 рублей; д.л. – от 2000 до 3000 рублей; ю.л. – от 20000 до 30000 рублей</p> <p>Штраф: гр. – от 2000 до 2500 рублей (конфискация продукции); д.л. – от 4000 до 5000 рублей; и.л. – от 4000 до 5000 рублей (конфискация продукции); ю.л. – от 40000 до 50000 рублей (конфискация продукции)</p>	<p>Роспотребнадзор</p> <p>Роспотребнадзор</p>

1	2	3	4	5
3.	<p>Статья 14.5. КАП Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг либо при отсуствии установленных информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники</p>	<p>1. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленных информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена <u>законодательством</u> Российской Федерации</p> <p>2. Неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники, применение контрольно-кассовой техники, которая не соответствует установленным требованиям либо используется с нарушением установленного законодательством Российской Федерации порядка и условий ее регистрации и применения, а равно отказ в выдаче по требованию покупателя (клиента) в случае, предусмотренном федеральным законом, документа (товарного чека, квитанции или другого документа, подтверждающего прием денежных средств за соответствующий товар (работу, услугу)</p>	<p>Штраф: гр. – от 1000 до 2000 рублей; д.л. – от 3000 до 4000 рублей; ю.л. – 30000 до 40000 рублей</p>	Роспотребнадзор
			<p>Штраф: гр. – от 1500 до 2000 рублей; д.л. – от 3000 до 4000 рублей; ю.л. – 30000 до 40000 рублей</p>	Роспотребнадзор Налоговые органы

1	2	3	4	5
4.	Статья 14.7. КАП Обман потребителей	Обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей, за исключением случаев, предусмотренных частью 1 статьи 14.33 настоящего Кодекса, в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), а также гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей	Штраф: гр. – от 1000 до 2000 рублей; д.л. – от 1000 до 2000 рублей; ю.л. – 10000 до 20000 рублей	Роспотребнадзор
5.	Статья 14.8. КАП Нарушение иных прав потребителей	1. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы 2. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя 3. Непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом	Штраф: д.л. – от 500 до 1000 рублей; ю.л. – 5000 до 10000 рублей Штраф: д.л. – от 1000 до 2000 рублей; ю.л. – 10000 до 20000 рублей Штраф: д.л. – от 500 до 1000 рублей; ю.л. – 5000 до 10000 рублей	Роспотребнадзор

Объектом правонарушения, предусмотренного ст. 14.7 КоАП, являются имущественные интересы покупателя, предусмотренные действующим законодательством о защите прав потребителя при осуществлении торговли по договору розничной купли-продажи.

Объективная сторона выражается в совершении действия, состоящего в обмане, в результате чего покупателю причиняется имущественный ущерб.

Обманом потребителей в небольшом размере является обман, причинивший потребителям ущерб в сумме, **не превышающей одной десятой минимального размера оплаты труда.**

Обмеривание – отпуск товаров меньшего размера, чем должен их получить потребитель по договору купли-продажи.

Обвешивание – отпуск товаров меньшего веса, чем он должен быть в соответствии с оплатой покупки. Способы, время обмеривания, обвешивания могут быть различными: использование неправильных, нестандартных средств, приборов измерения, обмеривание и обвешивание при расфасовке, непосредственной продаже товаров и т.д.

Обсчет – получение виновным большей суммы, чем фактическая стоимость отпущенного товара, оказанной услуги, утаивание сдачи.

Обман покупателя может осуществляться и путем введения в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара. Это может выражаться как в продаже товаров, оказании услуги, передаче результата работы, не соответствующих требованиям стандартов, технических условий, условиям договора, так и в предоставлении заведомо искаженной информации о потребительских свойствах, качестве товара (услуги), в утаивании от потребителя необходимой информации о товаре, услуге.

В ст. 14.7 КоАП РФ не указывается размер ущерба, причиненного потребителю, однако, как вытекает из содержания

данной статьи, он предполагается не свыше одной десятой части минимального размера оплаты труда. **Если он превышает одну десятую часть минимального размера оплаты труда, это влечет уголовную ответственность виновного.**

Административное правонарушение считается оконченным в момент заключения договора купли-продажи. По общему правилу, договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю товарного или кассового чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара.

Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей вытекает, как правило, из договорных отношений и заключается в основном во взыскании неустойки и убытков.

Еще одним видом государственной защиты интересов потребителей является установление уголовной ответственности за деяния, нарушающие их права. Так, в Уголовном кодексе РФ защите прав потребителей посвящены ст. ст. 171, 180, 182, 238, которые, имея иной непосредственный объект, косвенно охраняют права потребителей.

Следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

То есть потребитель имеет право на предоставление ему того товара или услуги, которые он хотел приобрести до нарушения изготовителем (продавцом) какого-либо права потребителя.

Изготовитель может быть освобожден от ответственности.

Одним из оснований является непреодолимая сила. Для непреодолимой силы свойствен чрезвычайный характер. Обстоятельство является исключительным, не свойственным

нормальному развитию отношений. Оно должно быть также непредотвратимым при данных условиях.

К иным основаниям освобождения нарушителя прав потребителя от ответственности относится нарушение потребителем установленных правил пользования товаром, результатом работы, услуги или хранения товара или результата работы.

В этих случаях бремя доказывания возлагается на ответчика.

Это основание освобождения от ответственности требует также доказывания наличия установленных правил пользования и хранения, которые могут следовать из нормативных актов, условий договора, гражданского обычая, а также быть обусловлены назначением вещи, являющейся товаром или результатом подряда.

В деликтных обязательствах основанием для освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, может служить доказанный факт того, что потребитель нарушил правило пользования товаром, которое запрещает его использование за пределами срока службы.

Непреодолимая сила – это чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства.

К таким обстоятельствам относятся:

- природные стихийные явления;
- военные действия;
- массовые заболевания (эпидемия);
- забастовки и т.п.

К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

Суд при удовлетворении требований потребителя, установленных законом, вправе вынести решение о взыска-

нии с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), нарушившего права потребителя, **штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.**

Штраф – денежное взыскание, определяемое в твердой сумме либо в проценте от суммы нарушенного обязательства. Установление штрафа служит обеспечению исполнения договора и является мерой ответственности за его нарушение.

Штраф является эффективной мерой воздействия на контрагента, нарушающего договор.

Для наибольшей активности общественных организаций потребителей и органов местного самоуправления в отстаивании интересов потребителей комментируемая статья устанавливает, что **при взыскании штрафных санкций за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения потребителя с хозяйствующих субъектов на счета этих органов может перечисляться половина суммы штрафа.**

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ

Кому: ООО _____

Адрес: _____

От кого: ***** ***** *****,
***** , тел. *****

ПРЕТЕНЗИЯ

05 августа 2010 г. Я, ***** ***** ***** приобрела у ООО _____, (далее по тексту – «Продавец») товар – ноутбук модели РВ ТJ75 стоимостью _____ руб. Однако 07 августа 2010 года в товаре выявился следующий недостаток: ноутбук при касании бьет током.

Согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае выявления в товаре недостатков вправе потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Учитывая вышеизложенное и на основании п. 1 ст. 18, п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ТРЕБУЮ

– в течение семи дней с момента получения настоящей претензии заменить вышеуказанный товар на другой, а именно: ноутбук модели РВ ТJ75.

В случае невыполнения данного требования вынуждена буду обратиться за защитой своих прав в суд. В этом случае с Продавца, помимо удовлетворения вышеуказанного требования, дополнительно будут взысканы следующие суммы:

– неустойка за нарушение срока замены в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки (на основании п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

– компенсация морального вреда (на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

– штраф в размере 50 % цены иска (на основании п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

– расходы на оплату юридической помощи (на основании п. 1 ст. 100 Гражданского процессуального кодекса РФ);

– государственная пошлина и иные судебные расходы (на основании п. 1 ст. 98 ГПК РФ).

Ответ на данную претензию прошу дать в письменной форме и направить по вышеуказанному адресу.

Приложение: кассовый чек №102 от 05.08.2010 (копия) 1шт.

23-05-2011 _____

***** * * .

ПОДПИСЬ

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Если в организацию поступает претензия от потребителя, то ее необходимо принять и зарегистрировать с указанием даты, времени поступления, фамилии и должности лица ее принявшего. Если претензия потребителя не будет принята, то он может направить ее в адрес предприятия заказным письмом с уведомлением о вручении. Анонимные письма предприятия вправе не рассматривать.

2. Претензию следует рассмотреть и дать ответ заявителю в течение 10 календарных дней. В своем ответе не отступайте от предмета претензии, аргументируйте свою позицию, ссылайтесь на условия договора и положения закона (если уверены, что Вы правы). Отвечая на претензию потребителя, помните, что Ваш отзыв может быть использован в суде в качестве свидетельства позиции Вашей компании. Если есть возможность достичь соглашения с потребителем в досудебном порядке, обязательно укажите о своем намерении в ответе на претензию.

3. В случае, если потребителю предлагается какая-то компенсация, следует разъяснить порядок ее получения. Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы, даты, имени и координат получившего. В расписке должно быть указано, за что потребитель получил компенсацию. В случае, если компенсация производится не в денежном выражении а, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, необходимо получить письменное подтверждение согласия потребителя на такую форму компенсации.

4. Если потребителя не устроит ответ предприятия, то он вправе обратиться в суд.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА
(ИЗГОТОВИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ)
ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 1. Тираж 3000 экз.
Заказ № 696.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru