

# Семинар «Юридические аспекты работы с потребителями»

ЗАКОНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

«О ЗАЩИТЕ  
ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

**Шарон Алексей**

**частнопрактикующий юрист,  
преподаватель в Международном  
юридическом институте, в институте  
повышения квалификации М Логос  
(Москва)**

**советник юстиции 3 класса**

## План семинара

- 1) Специфика законодательного регулирования в отношениях с потребителями. Потребитель, как слабая сторона договора;
- 2) Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца;
- 3) Ответственность продавца за ненадлежащую информацию о товаре;
- 4) Ответственность продавца за нарушение закона о защите прав потребителей

## План семинара

- 5) Имущественная ответственность продавца за вред, причиненный некачественным товаром;
- 6) Обязательная компенсация морального вреда потребителю;
- 7) Недействительность договора, ущемляющего права потребителей;
- 8) Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре. Особенности действий с технически сложным товаром.
- 9) Устранение недостатков товара продавцом

# Специфика законодательного регулирования в отношениях с потребителями. Потребитель, как слабая сторона договора



Продавец – организация, продающая товар по договору купли продажи

# Специфика законодательного регулирования в отношениях с потребителями. Потребитель, как слабая сторона договора



**Потребитель – гражданин, купивший товар для ЛИЧНЫХ нужд.**

# Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца



**Количество информации должно обеспечивать правильный выбор товара потребителем.**

# Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца

*10 правил  
Как научить  
ребенка  
слушаться*

Продавец обязан доводить информацию в наглядной и доступной форме (оценочные категории).

# Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца



По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации – в нашем случае это **правила продажи отдельных видов товаров.**

# Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца



Продавец — обязан сообщить покупателю о **требовании производителя проведения пуско-наладочных работ** (закон о газоснабжении, правила продажи отдельных видов товаров ст.52) специализированной организацией, а также **сообщить о сервисных центрах по данному оборудованию, характеристиках и предъявить внешний вид товара.**

# Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца



Изготовитель обязан предоставить потребителю **информацию** о правильной **эксплуатации**, хранении и транспортировки.

# Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца



Последствия по  
нарушению  
информационных  
обязанностей такие  
же , как за продажу  
товара  
ненадлежащего  
качества

# Презумпция несведущего потребителя. Информационные обязанности продавца



Презумпция несведущего потребителя - предположение об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара

# Ответственность продавца за нарушение закона о защите прав



Возмещение убытков сверх неустойки;  
Компенсация морального вреда – размер определяется судом  
2-3 тыс. руб



Неустойка 1% в день от стоимости товара, или 3% в день от стоимости работы или услуги. Размер ограничен стоимостью товара;  
Судебные расходы, в том числе на представителя.  
Ориентировочно 10 тысяч рублей



Штраф в пользу потребителя за несоблюдение претензионного порядка удовлетворения требований потребителя – 50 % от присужденной судом суммы  
Расходы на экспертизу

# Ответственность продавца



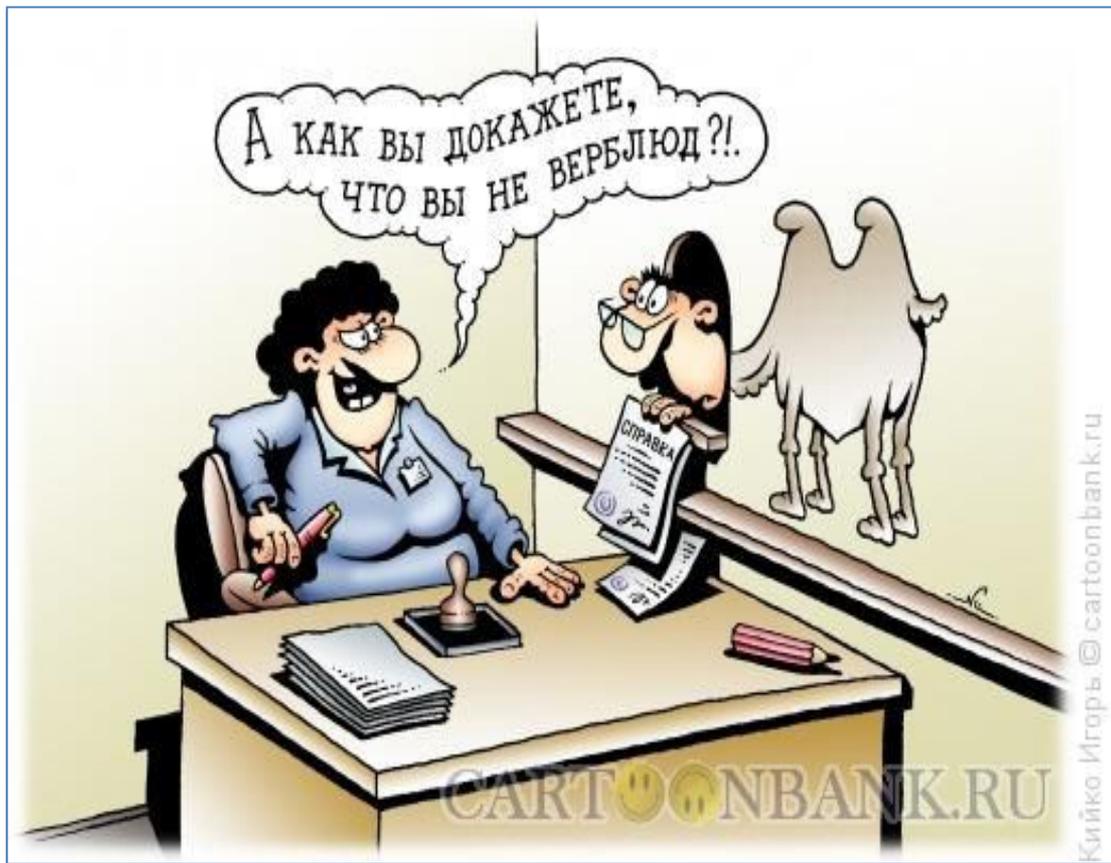
Потребитель  
всегда  
прав!

# Ответственность продавца



К стоимости  
товара суд  
ориентировочно  
взыскивает  
**плюс 200%** от  
стоимости  
товара

# Распределение бремени доказывания по спорам качества товара



Бремя доказывания, что «все хорошо», лежит на продавце!

# Недействительность договора, ущемляющего права потребителей



Не включайте  
дискриминацио  
нные условия в  
договор с  
потребителем!

# Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре. Особенности с технически сложным товаром

- ТСТ бытового назначения - электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование
- ТСТ статья 18 Закона - электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

# Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре.

Перечень продукции компании De Dietrich относится к технически сложным товарам бытового назначения.

- 1) Технически сложный товар, упоминаемый в статье 18 Закона о защите прав потребителей.
- 2) Технически сложный товар бытового назначения, упоминаемый в правилах продажи отдельных видов товаров

**Это разные разные категории!**

# Технически сложный товар



Технически сложные товары по общему правилу ремонтируют.

# Технически сложный товар бытового назначения



Технически сложный товар бытового назначения нельзя обменять, если он не подошел.

# Технически сложный товар бытового назначения



Особенности  
продажи ТСТ  
бытового  
назначения  
(подробней  
страница 8  
конспекта)

# Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре.

Потребовать замены товара

Потребовать уменьшение  
цены или безвозмездного устранения недостатков

Отказаться от договора и потребовать возврата денег

**У потребителя право выбора.  
К кому ему удобней предъявить претензию,  
тому он и предъявляет:**



**Изготовитель  
или продавец**



**уполномоченной  
организации или  
уполномоченном  
у ИП (сервисный  
центр)**



**Импортер**

# Технически сложный товар бытового назначения



Срок ответа на претензию потребителя 10 дней. Продавец обязан принять и провести проверку качества. При наличии спора назначается экспертиза.

# Технически сложный товар бытового назначения



Сроки  
предъявления  
претензий-в  
течение  
гарантийного срока  
или срока годности.  
Если срок не  
установлен то  
**в разумный срок,  
но в пределах  
двух лет** со дня  
передачи их  
потребителю.

# Технически сложный товар бытового назначения



Неустойка 1% в день от цены товара при продаже товаров, 3% в день от цены работы (услуги) при выполнении работ или оказании услуг.

# Технически сложный товар бытового назначения



Срок устранения недостатков – незамедлительно, если письменно договоритесь , то не более 45 дней

# Выводы



Доводите  
**ПОЛНУЮ**  
информацию до  
покупателя о  
своем товаре!

# Выводы



Решайте все  
проблемы с  
потребителями  
в досудебном  
порядке!

## Семинар

### «Юридические аспекты работы с потребителями»



**Спасибо всем Вам большое за  
внимание!**

Вы меня всегда можете найти в сети:

Сайт: [алексейшарон.рф](http://алексейшарон.рф)

Почта: [aleksejsharon2004@gmail.com](mailto:aleksejsharon2004@gmail.com)

С Уважением, Алексей Шарон