Ответы на часто возникающие вопросы, поступающие на «горячую линию»

**1. ВОПРОС: Правомерно ли установление в магазине цены при оплате банковской картой выше, чем при оплате наличными средствами в связи с напряженной ситуацией в стране?**

Ответ: Продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать различные цены в отношении одного и того же вида товаров (работ, услуг) в зависимости от способа их оплаты продавцу (исполнителю) посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов (п. 4 ст. 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "О защите прав потребителей"). Организация не вправе ссылаться на то, что цена разная в связи с уплатой процента по договору эквайринга, одна и то же услуга или товар не могу иметь разную стоимость для потребителя. Кроме того, если выручка организации от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предыдущий год превышает 20 млн. рублей, то она обязана принимать карты "МИР".

**2. ВОПРОС: Приобрела через интернет магазин телевизионную приставку. При распаковке и установке дома обнаружила, что она не включается. Какой порядок замены/возврата данного товара?**

Ответ: Порядок продажи товара дистанционным способом изложен в ст. 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 N 2300-I «О защите прав потребителей». Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 — 24 настоящего Закона, согласно которым потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Вам необходимо обратится к продавцу с одним из вышеперечисленных требований в течение гарантийного срока или срока годности товара.

**3. ВОПРОС: Между мной и мебельным салоном был заключен договор на доставку, сборку и установку кухонного гарнитура. Доставка была осуществлена с нарушением сроков, указанных в договоре, сборка была осуществлена некачественно. Могу ли я расторгнуть данный договор в связи с некачественно оказанной услугой, а также потребовать возмещения убытков, и в каком размере?**

Ответ: Можете. Согласно ст. 27, 28 Закона РФ от 7 февраля 1992 N 2300-I «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги), исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги). Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 ст. 28 Закона.

**4. ВОПРОС: Прошу дать разъяснения о порядке возврата контактных линз. Я купила в оптике контактные линзы. Не использовала их. Спустя неделю решила, что я не буду их использовать. Продавец отказывается возвращать мне деньги. Имею ли я право на возврат денежных средств и отказ от покупки.**

Ответ: Нет, Вы не можете обменять (вернуть) приобретенные контактные линзы надлежащего качества. Отказ продавца в удовлетворении требований о возврате денежных средств является правомерным. Порядок обмена непродовольственного товара надлежащего качества регламентирован Законом РФ от 7.02.1992 N 2300- I «О защите прав потребителей» (далее — Закон). Согласно ст. 25 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» потребитель вправе 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. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного 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. Однако, данные правила обмена (возврата) товара применимы не ко всем приобретенным товарам. Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. В перечень не подлежащих обмену товаров входят товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (медицинские изделия). Согласно Приказу Министерства здравоохранения РФ от 6 июня 2012 N 4н «Об утверждении номенклатурной классификации медицинских изделий» линзы контактные являются офтальмологическими медицинскими изделиями.

**5. ВОПРОС: При покупке товара в продовольственном магазине продавец потребовала оплатить его только наличными денежными средствами (не работает терминал). Подскажите, имеют ли право отказать мне в оплате товара безналичным расчетом?**

Ответ: Не имеют. Согласно ст. 16.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 N 2300-I «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя (распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей). Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

**6. ВОПРОС: Мне отказали в возврате товара надлежащего качества, так как я потеряла чек. Могу ли я требовать уплаченной за указанный товар денежной суммы?**

Ответ: Согласно ст. 25 Закона РФ от 7 февраля 1992 N 2300-I «О защите прав потребителей» **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. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

**7. ВОПРОС: Я отдала в ремонт газонокосилку. Ее отремонтировали некачественно. Какие мои дальнейшие действия?**

Ответ: В соответствии со ст. 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 N 2300-I «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- 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 повторного 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.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Согласно ст. 30 Закона РФ от 7 февраля 1992 N 2300-I «О защите прав потребителей» недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Вам необходимо обратиться с письменной претензией в адрес ремонтной организации с требованием на выбор, и дождаться ответа на нее.

**8. ВОПРОС: Мной был заключен договор на ремонт холодильника. Мастер не уложился в установленный договором срок, очень долго не возвращал отремонтированный холодильник. В договоре указана неустойка за нарушение сроков выполнения работы - 1%. Могу ли я требовать выплаты неустойки в размере 3 % согласно п.5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей"?**

Ответ: Договором может быть предусмотрен иной размер неустойки, однако он не может быть меньше предусмотренного законом. Если в вашем договоре предусмотрен размер неустойки, меньший по сравнению с Законом, этот пункт договора является недействительным в соответствии со ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей». Вы вправе требовать за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги) за нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги).

**9. ВОПРОС: Имеет ли право продавец, в случае поступления претензии от потребителя не направить ему ответ в отношении заявленного требования, а именно возврата денег за товар ненадлежащего качества?**

Ответ: Нет. 01.01.2021г. вступили в силу Правила продажи товаров по договору розничной купли — продажи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 №2463 (далее — Правила). Согласно п.5 Правил, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

**10. ВОПРОС: Мной была приобретена рубашка через интернет-магазин, оплата была произведена в безналичной форме с использованием банковской карты. Рубашка оказалась некачественной, хочу ее вернуть, однако чека у меня нет. Имею ли я право предъявить требования в соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и как мне доказать факт осуществления покупки?**

Ответ: Можете. Исходя из п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, чека безналичной оплаты услуг либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом. В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания. В соответствии с п.43 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 “О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей” при дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).