

ПРАВОВАЯ СТРАНИЧКА



Защита прав потребителей: Верховный суд обобщил практику

Требование о возврате товара или об устранении недостатков товаров, работ

| Ситуация | Позиция ВС РФ |
|--|---|
| Технически сложный товар сломался по истечении 15 дней после покупки | Товар можно вернуть только при наличии существенного недостатка. При этом производственный характер недостатка еще не говорит о том, что тот существенный |
| Товар сломался по истечении гарантийного срока, но в пределах | Сначала покупатель должен потребовать устранить недостаток. Если в течение 20 дней требование |

| Ситуация | Позиция ВС РФ |
|---|---|
| срока службы | не выполнено, он вправе вернуть товар и получить обратно уплаченные деньги |
| Для результата работ не установлен срок службы, работы выполнены с существенными недостатками | Требование об их устранении может быть заявлено не позднее 10 лет со дня принятия результатов работ |
| Работы выполнены с существенными недостатками и требование об их устранении проигнорировано | Потребитель вправе отказаться от договора и потребовать компенсацию убытков |

Экспертизу товара признают незаконной в следующих ситуациях:

- лица, участвующие в деле, не были уведомлены о проведении экспертизы, хотя и изъявили желание в ней участвовать;
- эксперт самостоятельно собрал материалы для проведения экспертизы;
- выводы сделаны на основании фотоматериалов, а в заключении указано, что проводился осмотр.

Претензионный порядок по потребительским договорам

Условие потребительского договора об обязательном соблюдении досудебного порядка урегулирования спора ничтожно. Несмотря на то что пример из обзора касается договора банковского вклада, данная позиция носит универсальный характер. Например, в недавнем споре 18-й ААС применил ее к договору подряда.

Применение мер ответственности к продавцу

| Ситуация | Позиция ВС РФ |
|---|--|
| Продавец не исполнил или исполнил с задержкой решение о выплате потребителю штрафа и компенсации морального вреда | К продавцу можно применить те же меры ответственности, поскольку продавец совершил новое нарушение. Об аналогичной позиции гражданской коллегии ВС РФ мы писали в прошлом году |
| Деньги за некачественный товар возвращены, но потребителю нужно доплатить, чтобы купить аналогичный товар | Разницу в стоимости должен возместить продавец. Стоимость аналога определяется на момент разрешения спора |
| Некачественный товар куплен в кредит | Продавец обязан вернуть сумму погашенного кредита и плату за него, только если сам предоставил этот кредит (товар приобретен с отсрочкой или рассрочкой платежа) |

Ситуация

Позиция ВС РФ

| | |
|--|--|
| Независимая экспертиза для определения ущерба по ОСАГО была проведена до обращения в страховую компанию | В случае нарушения своих обязательств страховщик должен компенсировать затраты на экспертизу, даже если при этом превышает лимит его ответственности |
| Требование о применении мер ответственности за некачественные услуги ЖКХ заявлены членами семьи гражданина-потребителя | Совместно проживающие с собственником члены его семьи вправе требовать взыскания убытков и компенсации морального вреда, даже если не являются сторонами спорного договора |

Уступка потребительского штрафа

Президиум ВС РФ подытожил практику, согласно которой нельзя уступить право на получение потребительского штрафа до присуждения его cedentu-потребителю.

Тенденция ограничивать деятельность профессиональных скупщиков требований, вытекающих из потребительских споров, проявилась еще в конце 2017 года, когда было принято постановление Пленума ВС РФ об ОСАГО. Пленум указывал, что право на получение потребительского штрафа не может быть уступлено. Потребитель может уступить только присужденный штраф. Разумеется, в такой ситуации смысл уступки теряется.

На то, что данная позиция может быть применена к другим правоотношениям, в мае прошлого года указала коллегия по гражданским делам.

Идентичную позицию в отношении штрафа по ДДУ заняла и коллегия по экономическим спорам в феврале 2020 года.

Восстановительный ремонт транспортного средства

Выбор страховщиком конкретного способа исполнения обязательства не должен противоречить условиям гарантии (например, использование оригинальных запчастей, ремонт у официального дилера и пр.). Исключение — ситуация, когда в договоре страхования прямо оговорена возможность утраты гарантии при восстановительном ремонте.

Документ: Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, утв. Президиумом ВС РФ 14.10.2020