

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17
"О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"

Повышение гарантий и эффективности средств защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов участников гражданских правоотношений при соблюдении требований закона является задачей гражданского судопроизводства.

Руководствуясь [статьей 126](#) Конституции Российской Федерации, [статьями 9, 14](#) Федерального конституционного закона от 7 февраля 2011 года N 1-ФКЗ "О судах общей юрисдикции в Российской Федерации", в целях обеспечения единства практики применения судами законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей, а также учитывая возникающие у судов при рассмотрении данной категории дел вопросы, Пленум Верховного Суда Российской Федерации постановляет дать судам следующие разъяснения:

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей

1. При рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми [Гражданским кодексом](#) Российской Федерации (далее - ГК РФ), [Законом](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-I "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей либо Закон), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, [Закон](#) о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

С учетом положений [статьи 39](#) Закона о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие [главы III](#) Закона, должны применяться общие положения Закона о защите прав потребителей, в частности о праве граждан на предоставление информации ([статьи 8-12](#)), об ответственности за нарушение прав потребителей ([статья 13](#)), о возмещении вреда ([статья 14](#)), о компенсации морального вреда ([статья 15](#)), об альтернативной подсудности ([пункт 2 статьи 17](#)), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины ([пункт 3 статьи 17](#)) в соответствии с [пунктами 2 и 3 статьи 333.36](#) Налогового кодекса Российской Федерации.

3. При отнесении споров к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей следует учитывать, что:

а) исходя из [пreamбулы](#) Закона о защите прав потребителей и [статьи 9](#)

Федерального закона от 26 января 1996 года N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" правами, предоставленными потребителю Законом и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами, а также правами стороны в обязательстве в соответствии с [Гражданским кодексом](#) Российской Федерации пользуется не только гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товары (работы, услуги), но и гражданин, который использует приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений товары (работы, услуги) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.).

При этом следует иметь в виду предусмотренные Законом случаи, когда ответственность продавца (исполнителя) возникает только перед гражданином, заключившим с ним договор (например, согласно [пункту 1 статьи 12](#) Закона потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, вправе только тот потребитель, которому было отказано в предоставлении возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, работе или услуге);

б) под товаром следует понимать вещь (вещи), определенную либо родовыми (числом, весом, мерой), либо индивидуальными признаками, предназначенную для продажи или иного введения в гражданский оборот;

в) под работой следует понимать действие (комплекс действий), имеющее материально выраженный результат и совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя на возмездной договорной основе;

г) под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора;

д) под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.).

4. К отношениям сторон предварительного договора ([статья 429](#) ГК РФ), по условиям которого гражданин фактически выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство о защите прав потребителей.

5. Законодательство о защите прав потребителей распространяется и на отношения по приобретению товаров (работ, услуг) по возмездному договору, если цена в таком договоре не указана.

6. К отношениям по совершению нотариусом нотариальных действий, а также к отношениям по оказанию профессиональной юридической помощи адвокатами законодательство о защите прав потребителей не применяется.

7. Законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. На отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам, в том числе и членам этих

организаций, платных услуг (работ) **Закон** о защите прав потребителей распространяется.

8. Права и законные интересы граждан, имеющих право на государственную социальную помощь и использующих в ходе ее реализации товары или услуги, подлежат защите в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей. Требования могут быть предъявлены к изготовителю (продавцу) этих товаров, исполнителю услуг.

9. К отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей.

10. В соответствии с **пунктом 9 статьи 4** Федерального закона от 30 декабря 2004 года N 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" к отношениям, возникающим из договора участия в долевом строительстве, заключенного гражданином в целях приобретения в собственность жилого помещения и иных объектов недвижимости исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, законодательство о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной данным законом.

11. На отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью (риэлтерские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан), распространяется действие **Закона** о защите прав потребителей.

12. Исходя из смысла **пункта 4 статьи 23** ГК РФ гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных **пунктом первым** данной статьи, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

Существенный недостаток товара (работы, услуги), недостаток технически сложного товара

13. Исходя из преамбулы и **пункта 1 статьи 20** Закона о защите прав потребителей под существенным недостатком товара (работы, услуги), при возникновении которого наступают правовые последствия, предусмотренные **статьями 18 и 29** Закона, следует понимать:

а) неустранимый недостаток товара (работы, услуги) - недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара (работы, услуги) в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно

используется, или в целях, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцом и (или) описанием при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

б) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерных расходов, - недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара (работы, услуги) либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования.

В отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств;

в) недостаток товара (работы, услуги), который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени, - недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара, а если такой срок соглашением сторон не определен, - время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного недостатка обычно применяемым способом;

г) недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно, - различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар (работу, услугу) не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, либо условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям) и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) в целях, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или в целях, 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;

д) недостаток, который проявляется вновь после его устранения, - недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению.

14. В отношении технически сложного товара в качестве недостатка товара по [пункту 1 статьи 18](#) Закона о защите прав потребителей следует понимать различные недостатки товара, на устранение которых в совокупности затрачивается время, приводящее к невозможности использования товара (работы, услуги) более чем тридцать дней в течение каждого года гарантийного срока.

Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей

15. Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу [пункта 1 статьи 11](#) ГК РФ, [статьи 17](#) Закона о защите прав потребителей, [статьи 5](#) и [пункта 1 части 1 статьи 22](#) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) подведомственны судам общей юрисдикции.

16. Субъектами обращения в суд по делам по спорам о защите прав потребителей являются: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства; прокурор; федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, и его территориальные органы, а также иные органы в случаях, установленных законом (далее - уполномоченные органы); органы местного самоуправления; общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица.

17. Гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, вправе обратиться в суд общей юрисдикции за защитой по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности.

18. В случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).

19. Дела по заявлениям о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей (подпункт 7 пункта 4 статьи 40 Закона о защите прав потребителей), поданным должностными лицами уполномоченного органа, подведомственны суду общей юрисдикции.

20. В соответствии со [статьями 45 и 46 ГПК РФ](#), [статьями 44, 45 и 46 Закона о защите прав потребителей](#) суду общей юрисдикции подведомственны дела по искам прокуроров, уполномоченных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), имеющих статус юридического лица, к изготовителю (продавцу, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), поданным в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей указанными лицами могут быть заявлены лишь требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика ([статья 1065 ГК РФ](#), [статья 46 Закона](#)).

21. Уполномоченные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица, в целях осуществления своей уставной деятельности вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе (жалобах), поданной (поданных) в письменной форме.

22. В соответствии с [пунктом 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей](#) исковые заявления по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала или представительства) или по месту жительства ответчика, являющегося индивидуальным предпринимателем. Суды не вправе возратить исковое заявление со ссылкой на [пункт 2 части 1 статьи 135 ГПК РФ](#), так как в силу [частей 7, 10 статьи 29 ГПК РФ](#) выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Исключение составляют иски, вытекающие из перевозки груза ([статья 797 ГК РФ](#)), а также иски в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом ([пункты 1 и 2 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации](#)), предъявляемые в суд согласно [части 3 статьи 30 ГПК РФ](#) по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Суд не вправе возвратить исковое заявление, содержащее требование к перевозчику (за исключением лиц, осуществляющих судоходство на внутренних водных путях) пассажира и (или) багажа, которое подано по правилам подсудности, установленным для исков о защите прав потребителей, в том числе и в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта.

23. До подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи ([пункт 4 статьи 55](#) Федерального закона от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи"), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом ([пункт 1 статьи 161](#) Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации).

Несоблюдение данного правила является основанием для возвращения искового заявления со ссылкой на [пункт 1 части 1 статьи 135](#) ГПК РФ.

24. Дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду ([статьи 23, 24](#) ГПК РФ).

25. Заявления прокурора, уполномоченного органа, органа местного самоуправления, общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), имеющих статус юридического лица, о защите прав неопределенного круга потребителей рассматриваются судом с соблюдением общих правил подсудности, предусмотренных [статьей 28](#) ГПК РФ, - по месту нахождения ответчика.

Заявления указанных лиц, поданные в защиту конкретного потребителя или группы потребителей, предъявляются в суд по правилам об альтернативной подсудности ([часть 7 статьи 29](#) ГПК РФ, [пункт 2 статьи 17](#) Закона о защите прав потребителей).

26. В случае, если исковое заявление подано в суд потребителем согласно условию заключенного сторонами соглашения о подсудности, судья не вправе возвратить такое исковое заявление со ссылкой на [пункт 2 части 1 статьи 135](#) ГПК РФ.

Судья не вправе, ссылаясь на [статью 32](#), [пункт 2 части 1 статьи 135](#) ГПК РФ, возвратить исковое заявление потребителя, оспаривающего условие договора о территориальной подсудности спора, так как в силу [частей 7, 10 статьи 29](#) ГПК РФ и [пункта 2 статьи 17](#) Закона о защите прав потребителей выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

27. Уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей, и органы местного самоуправления до принятия судом решения по делу могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, а также привлекаются к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу ([статьи 34, 47](#) ГПК РФ). В данном случае привлечение указанных органов в процесс в качестве третьих лиц не допускается.

Заключение указанных органов ([статьи 35, 47](#) ГПК РФ) может быть дано как в устной, так и в письменной форме. Такое заключение доказательством по делу не является, однако в мотивировочной части решения суд высказывает суждение по этому заключению.

28. При разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо

ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) ([пункт 4 статьи 13](#), [пункт 5 статьи 14](#), [пункт 5 статьи 23.1](#), [пункт 6 статьи 28](#) Закона о защите прав потребителей, [статья 1098](#) ГК РФ).

Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков ([пункт 6 статьи 18](#), [пункты 5 и 6 статьи 19](#), [пункты 4, 5 и 6 статьи 29](#) Закона).

29. В силу [части 3 статьи 61](#) ГПК РФ обстоятельства, установленные вступившим в законную силу решением арбитражного суда, не должны доказываться и не могут оспариваться при рассмотрении судом общей юрисдикции дел, основанных на тех же фактах и с участием тех же лиц.

Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

30. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой потребителем его прав, закрепленных в [Законе](#) о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что законодательством Российской Федерации, а также договором может предусматриваться ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение обязательств, за которые Законом о защите прав потребителей ответственность не предусмотрена или установлен более высокий размер ответственности.

Такие условия ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), предусмотренные законом либо договором с потребителем, должны учитываться судом при разрешении спора, возникшего впоследствии между этими лицами.

31. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем ([пункты 2, 3 статьи 13](#) Закона).

Под убытками в соответствии с [пунктом 2 статьи 15](#) ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения, наряду с другими убытками, упущенной выгоды в размере, не меньшем, чем такие доходы.

При определении причиненных потребителю убытков суду в соответствии с [пунктом 3 статьи 393](#) ГК РФ следует исходить из цен, существующих в том месте, где

должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если Законом или договором не предусмотрено иное.

Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требование потребителя о взыскании разницы между ценой такого товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требований о взыскании уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы.

32. При рассмотрении требований потребителей о взыскании неустойки, предусмотренной [Законом](#) о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что:

а) неустойка (пеня) в размере, установленном [статьей 23](#) Закона, взыскивается за каждый день просрочки указанных в [статьях 20, 21, 22](#) Закона сроков устранения недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, без ограничения какой-либо суммой. При этом судам надлежит учитывать, что если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то в соответствии с [пунктом 1 статьи 20](#) Закона недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара следует учитывать, что в соответствии с [пунктом 2 статьи 20](#) Закона [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года N 55 (с учетом внесенных изменений) утвержден [Перечень](#) товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) предусмотренных [статьями 20, 21, 22](#) Закона сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных [статьей 18](#) Закона. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная [пунктом 1 статьи 23](#) Закона.

В случае, когда продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей

информации о товаре, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение;

б) неустойка (пеня) в размере, предусмотренном [пунктом 5 статьи 28](#) Закона, за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем на основании [пункта 1 статьи 28](#) Закона новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), ее этапа и (или) выполнить работу (оказать услугу), ее этап, взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований, перечисленных в [пункте 1 статьи 28](#) Закона. Если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма, в отличие от неустойки (пени), установленной [статьей 23](#) Закона, не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором;

в) размер подлежащей взысканию неустойки (пени) за нарушение предусмотренных [статьями 30, 31](#) Закона сроков устранения недостатков работы (услуги) должен определяться в соответствии с [пунктом 5 статьи 28](#) Закона;

г) неустойка (пеня) в размере, установленном в [пункте 3 статьи 23.1](#) Закона, в случае нарушения продавцом установленного договором купли-продажи срока передачи потребителю предварительно оплаченного товара взыскивается за каждый день просрочки со дня, когда по указанному договору передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. При этом сумма неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

33. В случае предъявления гражданином требования о признании сделки недействительной применяются положения [Гражданского кодекса](#) Российской Федерации.

Удовлетворяя требования о признании недействительными условий заключенного с потребителем договора следует иметь в виду, что в этом случае применяются последствия, предусмотренные [пунктом 2 статьи 167](#) ГК РФ.

34. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в [статье 23](#), [пункте 5 статьи 28](#), [статьях 30](#) и [31](#) Закона о защите прав потребителей, а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на день вынесения решения.

Применение [статьи 333](#) ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Обратить внимание судов на то, что в денежных обязательствах, возникших из гражданско-правовых договоров, предусматривающих обязанность должника

произвести оплату товаров (работ, услуг) либо уплатить полученные на условиях возврата денежные средства, на просроченную уплатой сумму могут быть начислены проценты на основании [статьи 395](#) ГК РФ. Неустойка за одно и то же нарушение денежного обязательства может быть взыскана одновременно с процентами, установленными данной нормой, только в том случае, если неустойка носит штрафной характер и подлежит взысканию помимо убытков, понесенных при неисполнении денежного обязательства.

35. При рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге), необходимо учитывать, что в соответствии со [статьями 1095-1097](#) ГК РФ, [пунктом 3 статьи 12](#) и [пунктами 1-4 статьи 14](#) Закона о защите прав потребителей такой вред подлежит возмещению продавцом (исполнителем, изготовителем либо импортером) в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, [статьями 1098, 1221](#) ГК РФ, [пунктом 5 статьи 14](#), [пунктом 6 статьи 18](#) Закона о защите прав потребителей) и независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

В соответствии со [статьей 1097](#) ГК РФ вред возмещается, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если:

в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

36. При определении разумного срока, предусмотренного [пунктом 1 статьи 12](#) Закона, в течение которого потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков, необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п.

37. При определении размера подлежащего возмещению вреда, причиненного потребителю полной или частичной утратой либо повреждением материала (вещи), переданного заказчиком исполнителю для выполнения работы, следует учитывать, что [статьей 35](#) Закона о защите прав потребителей установлена обязанность исполнителя возместить двукратную стоимость утраченного или поврежденного материала (вещи), а также понесенные потребителем расходы.

Если требование потребителя не было удовлетворено исполнителем добровольно, цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется судом исходя из цены, существующей на день вынесения решения в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем ([пункт 2 статьи 35](#) Закона о защите прав потребителей).

Суд в соответствии с [пунктом 3 статьи 35](#) Закона вправе освободить исполнителя от ответственности за полную либо частичную утрату (повреждение) принятого от потребителя материала (вещи) только в случаях, если он предупреждал потребителя об особых свойствах этого материала (вещи), которые могут повлечь его утрату или повреждение, либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

Разрешения спор, возникший в связи с утратой или повреждением материала (вещи) заказчика, необходимо иметь в виду, что цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, в соответствии со [статьей 734](#) ГК РФ и [пунктом 2 статьи 35](#) Закона определяется по соглашению сторон и указывается в договоре (квитанции или ином документе, выдаваемом заказчику). Оценка материала, указанная в квитанции или ином аналогичном документе исполнителем, может быть впоследствии оспорена потребителем (заказчиком) в суде.

С учетом взаимосвязанных положений [пункта 2 статьи 779](#), [статьи 783](#) и [пункта 3 статьи 730](#) ГК РФ положения [статьи 35](#) Закона о защите прав потребителей также применяются в случаях повреждения материала (вещи), переданного исполнителю для возмездного оказания услуг.

38. Суду необходимо иметь в виду, что право выбора вида требований, которые в соответствии со [статьей 503](#) ГК РФ и [пунктом 1 статьи 18](#) Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю.

При этом потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в [статье 4](#) Закона о защите прав потребителей, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

По истечении этого срока отказ от исполнения договора купли-продажи либо требование о замене технически сложного товара могут быть удовлетворены при наличии хотя бы одного из перечисленных в [пункте 1 статьи 18](#) Закона случаев: обнаружение существенного недостатка товара ([пункт 3 статьи 503](#), [пункт 2 статьи 475](#) ГК РФ), нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара ([статьи 20, 21, 22](#) Закона), невозможность использования товара более 30 дней (в совокупности) в течение каждого года гарантийного срока вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

39. Требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со [статьей 469](#) ГК РФ.

40. Если потребитель предъявил требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то в соответствии со [статьей 416](#) ГК РФ обязательство продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в [пункте 1 статьи 18](#) Закона о защите прав потребителей, [статье 503](#) ГК РФ требование. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), а также бремя принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

Потребитель вправе обратиться в суд с заявлением об изменении способа исполнения решения, если указанные обстоятельства возникли после вынесения

решения суда.

41. Разрешая споры, связанные с ремонтом товаров в течение гарантийного срока (безвозмездным устранением недостатков), необходимо руководствоваться [главой II](#) Закона о защите прав потребителей.

42. При рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара, к которому применяются правила [главы 47](#) ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено [Законом](#) о защите прав потребителей ([статья 906](#) ГК РФ).

43. Исходя из [пункта 5 статьи 18](#) Закона о защите прав потребителей, [статьи 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 (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.

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).

44. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суду следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках, имея в виду, что в силу Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора ([статья 12](#)). При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации ([пункт 1 статьи 10](#)).

Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с [пунктом 2 статьи 8](#) Закона должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объеме, указанном в [пункте 2 статьи 10](#) Закона. Предоставление данной информации на иностранном языке не может рассматриваться как предоставление необходимой информации и влечет наступление последствий, перечисленных в [пунктах 1, 2 и 3 статьи 12](#) Закона.

При дистанционных способах продажи товаров (работ, услуг) информация должна предоставляться потребителю продавцом (исполнителем) на таких же условиях с учетом технических особенностей определенных носителей.

45. При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

46. При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду ([пункт 6 статьи 13 Закона](#)).

При удовлетворении судом требований, заявленных общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) или органами местного самоуправления в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя, пятьдесят процентов определенной судом суммы штрафа взыскивается в пользу указанных объединений или органов независимо от того, заявлялось ли ими такое требование.

47. Если после принятия иска к производству суда требования потребителя удовлетворены ответчиком по делу (продавцом, исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) добровольно, то при отказе истца от иска суд прекращает производство по делу в соответствии со [статьей 220](#) ГПК РФ. В этом случае штраф, предусмотренный [пунктом 6 статьи 13](#) Закона о защите прав потребителей, с ответчика не взыскивается.

48. Разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу [статьи 37](#) Закона о защите прав потребителей, [пункта 1 статьи 1005](#) ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

В случае возникновения споров о предоставлении услуг посредниками уплачиваемое им потребителями комиссионное вознаграждение, исходя из вышеназванных статей и [статьи 15](#) ГК РФ, может рассматриваться как убыток потребителя, отнесенный на основного исполнителя (изготовителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

49. Следует иметь в виду, что обязанность потребителя по оплате оказанных ему услуг (товаров) считается исполненной с момента передачи им денежной суммы банку,

кредитной организации, платежному агенту, банковскому платежному агенту (субагенту) или иной организации, оказывающей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации платежные услуги населению, в том числе с использованием электронных денежных средств.

Исполнитель (продавец) не вправе отказывать потребителю в исполнении договора из-за ненадлежащих действий по исполнению этого договора посредником.

50. Применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо ([статья 9](#) Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

В связи с этим обратить внимание судов на то, что, например, по делам по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с [пунктом 2 статьи 638](#) ГК РФ вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки.

51. Разрешая дела по спорам об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с потребителями (физическими лицами), суд должен иметь в виду, что [Законом](#) о защите прав потребителей не предусмотрено право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем (физическим лицом) лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором, содержащим данное условие, которое было согласовано сторонами при его заключении.

ГАРАНТ:

См. позицию, изложенную в [информационном письме](#) Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 13 сентября 2011 г. N 146

52. При удовлетворении требования потребителя об обязанности произвести определенные действия, связанные с исполнением (например, безвозмездное устранение недостатков, замену товара), суду в каждом случае следует указывать в резолютивной части решения срок, в течение которого после вступления решения в законную силу ответчик обязан совершить эти действия ([часть 2 статьи 206](#) ГПК РФ).

Суд вправе обратиться к немедленному исполнению решение по делам, связанным с защитой прав потребителей, по основаниям и в порядке, предусмотренным [статьей 212](#) ГПК РФ.

53. В случае удовлетворения исков о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий суд, исходя из [статьи 46](#) Закона о защите прав потребителей, в резолютивной части решения обязывает ответчика через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда.

При этом в случае нарушения, затрагивающего интересы неопределенного круга

потребителей, суд вправе направить копию вступившего в законную силу решения суда для обнародования в официальном печатном издании - государственном или муниципальном.

54. В связи с принятием настоящего постановления считать утратившими силу:

[постановление](#) Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 года N 6, от 25 октября 1996 года N 10, от 17 января 1997 года N 2, от 21 ноября 2000 года N 32, от 10 октября 2001 года N 11, от 6 февраля 2007 года N 6, от 11 мая 2007 года N 24 и от 29 июня 2010 года N 18);

[постановление](#) Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 17 января 1997 года N 2 "О внесении изменений и дополнений в постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 года N 6 и от 25 октября 1996 года N 10)";

[постановление](#) Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 11 мая 2007 года N 24 "О внесении изменения в постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 года N 6, от 25 октября 1996 года N 10, от 17 января 1997 года N 2, от 21 ноября 2000 года N 32, от 10 октября 2001 года N 11, от 6 февраля 2007 года N 6)";

[постановление](#) Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 июня 2010 года N 18 "О внесении изменений в постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей";

[пункт 3](#) постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 апреля 1995 года N 6 "О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации";

[пункт 18](#) постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 октября 1996 года N 10 "Об изменении и дополнении некоторых постановлений Пленума Верховного Суда Российской Федерации";

[пункт 1](#) постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 ноября 2000 года N 32 "О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации";

[пункт 4](#) постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 10 октября 2001 года N 11 "О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации";

[пункт 3](#) постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 6 февраля 2007 года N 6 "Об изменении и дополнении некоторых постановлений Пленума Верховного Суда Российской Федерации по гражданским делам".

Председатель
Верховного Суда Российской Федерации

В.М. Лебедев

Секретарь Пленума,
судья Верховного Суда Российской Федерации

В.В. Дорошков