

**Анализ судебной практики
в области защиты прав потребителей
за 2023 год**

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. Если в добровольном порядке требования потребителя не были удовлетворены продавцом (исполнителем работ, услуг), то только суд обеспечивает полное восстановление нарушенных прав потребителей путём удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей, чьи права были нарушены. Для подготовки обращений в суд по восстановлению нарушенного права потребителя в центр по информированию и консультированию потребителей за отчётный период обратились 13 граждан. Всем обратившимся были подготовлены проекты исковых заявлений в районные и мировые суды г. Великого Новгорода Новгородской области и даны разъяснения по дальнейшим действиям.

По ходатайству лиц, участвующих в деле (потребитель) юрисконсульт центра приняла участие в 16 заседаниях по рассмотрению 7 гражданских дел, как представитель истца.

Из них:

- рассмотрено – 7 гражданских дел, по 2 делам в удовлетворении требований потребителей отказано, но идет обжалование в кассационном порядке, а по 5 – основные исковые требования удовлетворены в полном объеме. Взыскано в пользу потребителей 915 тыс. рублей в Новгородском районном суде.

Структура подготовленных исковых заявлений:

Наименование вида деятельности	Кол-во дел
Нарушение прав потребителей при оказании бытовых услуг	6
Нарушение прав потребителей при долевом строительстве жилья	2
Нарушение прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг	1
Нарушение прав потребителей при продаже технически сложных товаров	2
Нарушение прав потребителей при предоставлении туристических услуг	1
Нарушение прав потребителей при продаже обуви	1

Так, **гражданка К.** 16.01.2019 заключила с застройщиком [ООО «Специализированный застройщик «Инвестторг 6-3»](#) Договор участия в долевом строительстве (далее – «Договор»).

Согласно Договора, Застройщик обязался в предусмотренный Договором срок своими силами и/или с привлечением других лиц построить (создать) и передать Объект – квартиру в д. Кудрово Ленинградская обл., Всеволожский р-он. Квартира не была передана в предусмотренный Договором срок - 30.06.2021 года. Таким образом, Застройщик нарушил предусмотренный Договором срок передачи Квартиры.

Согласно ст. 10 Федеральному Закону РФ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ», в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору сторона, не исполнившая своих обязательств или

ненадлежащее исполнившая свои обязательства, обязана уплатить другой стороне предусмотренные настоящим Федеральным законом и указанным договором неустойки (штрафы, пени) и возместить в полном объеме причиненные убытки сверх неустойки.

Дольщик, он же потребитель, обратился с претензией к Застройщику о нарушении срока передачи Объекта. Застройщик в досудебном порядке законное требование не исполнил.

Дольщику пришлось обратиться в суд по месту жительства, где он требовал выплаты неустойки, взыскание убытков и штрафа в порядке ст. 13 ЗоЗПП.

Изучив доводы сторон, суд признал требования Истца обоснованными и вынес решение суда в пользу потребителя. Таким образом, требования потребителя(дольщика) удовлетворены в полном объеме. Общая сумма, взысканная с Застройщика за просрочку передачи объекта, составила 687348,34 руб. в пользу потребителя.

Гражданин Н по договору купли-продажи в магазине «Константин» ИП Самойленко С.В. 01.06.2022 приобрел Костюм мужской стоимостью 9750 рублей. В процессе эксплуатации проявился производственный дефект: непрочность красителя, что выражалось в переносе красителя с пиджака на воротник и манжеты рубашки.

Потребитель обратился в магазин с заявлением о возврате денег за костюм в связи с обнаружением производственных недостатков в товаре.

В добровольном удовлетворении требований было отказано на основании устной консультации эксперта. Эксперт не усмотрел производственных недостатков товара.

Потребитель был не согласен и обратился в суд на основании ст. 18 ЗоЗПП.

В процессе рассмотрения гражданского дела по инициативе суда за счет потребителя была произведена судебная товароведческую экспертизу учреждением ООО «Петро Эксперт».

Экспертом сделаны выводы, в том числе, что «Выявлены дефекты эксплуатационного характера: -потовые вытравки в области проймы, видимые с внешней стороны, - истирание материала по вороту с образованием мшистости. При этом экспертом указано, что «согласно ГОСТ 9733.6-83 методы испытаний устойчивости окрасок к поту необходимо проведение инструментальных исследований в условиях лаборатории, имеющей: гос. аккредитацию на проведение определенных видов исследований; поверенные инструменты и приборы; утвержденные методики.... Исследование производится разрушающим методом, для чего требуется новое изделие». Также эксперт делает предположение, что срыв красителя мог быть проявлен в эксплуатации по причине обильного потоотделения, что является особенностью эксплуатации.

Потребителем было подано ходатайство о назначении дополнительной экспертизы. Ходатайство судом удовлетворено не было. В удовлетворении исковых требований потребителя судом также было отказано.

Потребителю был разъяснен порядок обжалования решения суда в апелляционном порядке. Однако потребитель процедурой обжалования решения суда первой инстанции не воспользовался.

Гражданин Т 28.10.2020 в ООО «МВМ» в магазине «Эльдорадо» была приобретена посудомоечная машина стоимостью 25191 рублей. Гарантийный срок на товар - 12 месяцев. Также Истцом приобретен Полис страхования движимого имущества «Сертификат Экспресс-сервис 2 года» (далее – Полис страхования).

При эксплуатации по истечении гарантийного срока, но в течение двух лет, в стиральной машине проявился недостаток. Согласно Технического заключения уполномоченной организации заявленный дефект подтвердился.

Потребитель Т. обратился в магазине «Эльдорадо» с заявлением о ремонте товара, а в случае невозможности ремонта товара, потребитель согласен на замену на товар той же марки и той же комплектации согласно условиям страхования

В ответе ООО «МВМ» информировало, что согласно условиям приобретенного Страхового полиса, обмен неисправной техники на новую возможен только с доплатой разницы цены сверх страховой суммы.

Потребителя Т. такие условия обмена неисправной техники на новую не устроили, так как использование Страхового полиса является правом, а не обязанностью потребителя. Согласно п. 5 ст. 19 «Закона о защите прав потребителей», в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные [статьей 18](#) настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Поэтому потребитель Т. обратился в магазине «Эльдорадо» с претензией о незамедлительные безвозмездные устранения недостатков товара согласно Закона о защите прав потребителей.

ООО «МВМ» данные требования проигнорировало и продублировало ответ по действию Полиса страхования.

Таким образом, в нарушение действующего законодательства ООО «МВМ» не исполнено законное требование потребителя согласно п. 5 ст. 19, ст. 18 «Закона о защите прав потребителей», и потребитель Т. обратился в суд.

В результате рассмотрения гражданского дела требования потребителя Т. удовлетворены в полном объеме. Общая сумма, взысканная с ООО «МВМ» составила 82178,04 руб. в пользу потребителя, включая стоимость некачественного товара, неустойку за просрочку удовлетворения требований потребителя, убытки по разнице стоимости товара на день вынесения решения, компенсацию морального вреда, штраф, почтовые и судебные расходы. Размер неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя определен судом с применением положений ст. 333 ГК РФ.

За оказанием юридической помощи в сфере защиты прав потребителей можно обратиться в консультационный центр по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д. 29-а, каб. № 12, получить консультацию можно по телефонам 8(8162) 73-06-77; 77-20-38. Личный прием осуществляется по предварительной записи.
--