

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: основные понятия и основные права потребителей

Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

Основные понятия, используемые в Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) «О защите прав потребителей»:

потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, 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;

существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Право потребителей на качество товаров (работ, услуг)

Получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества является одним из важнейших прав потребителя, предусмотренных действующим законодательством.

В соответствии с текстом Закона «О защите прав потребителей», который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору. Это означает, что если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора.

Если стороны специально не оговаривали условия о качестве, то потребителю должен быть передан товар (работа, услуга), качество которого соответствует обычно предъявляемым требованиям к такого рода товарам. При этом переданный товар должен быть пригодным для использования по назначению. Если же потребитель при заключении договора поставил продавца (исполнителя) в известность о конкретных целях приобретения товара (услуги), то невозможность использования товара (услуги, работы) для необходимых потребителю целей будет считаться недостатком товара.

Однако требования к качеству товара не исчерпываются теми, которые установлены в договоре по соглашению сторон. Обязательные требования к качеству некоторых товаров могут устанавливаться в стандартах. Если предметом договора является товар (работа, услуга), качество которого должно соответствовать обязательным требованиям стандартов, то переданный потребителю товар (услуга, работа) должен соответствовать этим требованиям.

Право потребителя на качество товара (работы) предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

Закон РФ «О защите прав потребителей» вводит понятие «срок службы», определяя его как период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар (работу) по назначению и несет ответственность перед потребителем за возникшие в товаре существенные недостатки, возникшие по его вине. Этот срок может определяться как временным периодом, так и другими единицами измерения (километрами, метрами и т.д.), применяемыми в зависимости от специфики данного вида товара.

Продолжительность срока службы определяется изготовителем, исходя из видов используемых материалов, технологических возможностей, конструктивных особенностей, способа обработки, поэтому могут встречаться товары одного вида с разными сроками годности, произведенные разными изготовителями.

Однако установление срока службы является правом, а не обязанностью изготовителя. Однако если изготовитель не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то в соответствии с установленными Законом требованиями он будет нести ответственность за вред, причиненный товаром в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Исходя из интересов безопасности граждан, Закон устанавливает правило: если товар (работа) по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителей, то установление срока службы на эти товары (результаты работ) становится обязательным требованием для изготовителя.

Законом введено понятие «срок годности». Так, на товары (результаты работ), использование которых по истечении определенного срока представляет опасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды или может причинить вред имуществу потребителей, устанавливается срок службы (годности).

Продажа товаров с просроченным сроком годности запрещается. Своеобразной разновидностью срока годности является срок реализации, который устанавливается для ряд скоропортящихся товаров (молочные, кондитерские изделия и т. д.). Предельный срок реализации указывается на упаковке, таре, в накладной.

Закон предусматривает право изготовителя (исполнителя) кроме сроков службы или сроков годности устанавливать на товар гарантийный срок. Гарантийный срок — это период времени, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями, например, обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в отдельных случаях и заменить товар на новый.

Гарантийные сроки исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в других случаях, когда момент заключения договора купли-продажи не совпадает с передачей товара потребителю, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товары нуждаются в специальной установке (подключении или сборке) — со дня их производства. Гарантийные сроки на

результаты работ, услуг должны исчисляться со дня принятия работы (услуги) потребителем, а в случае несвоевременного ее принятия по вине потребителя — со дня установленного договором срока исполнения услуги.

Закон предоставляет продавцам право установления дополнительной гарантии. Эта гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, установленного изготовителем. Продавец имеет право установить дополнительную оплату за право пользоваться гарантией и предоставить потребителю возможность приобрести товар с дополнительной гарантией или без нее.

Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)

Безопасность использования товара (работы, услуги) является одной из важнейших обязанностей изготовителя (исполнителя). Требования к товарам (работам, услугам), обеспечивающие их безопасность, устанавливаются либо непосредственно законом, либо в порядке, установленном законом (например, стандартами).

Право потребителей на безопасность означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя.

Безопасность использования товаров обеспечивается, во-первых, путем недопущения поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред, и, во-вторых, организацией мероприятий, направленных на предотвращение нанесения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.

Закон требует не только довести до сведения потребителя специальные правила использования, транспортировки, хранения и утилизации товаров (результатов работ), но и предупредить его о продолжительности срока службы (годности) изделия (то есть о его потенциальной опасности после истечения указанного срока), необходимые действия по его истечении и возможных последствиях в случае не выполнения этих действий. В случае, если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товаров (работ, услуг) в течение установленных сроков, он обязан возместить потребителю причиненные убытки. В соответствии с требованиями действующего законодательства вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителей, возмещается в полном объеме.

При причинении вреда здоровью потребителя возмещению подлежат утраченный заработок или его часть, размер которого рассчитывается по правилам, установленным Гражданским кодексом РФ; расходы на лечение,

дополнительное питание, санаторно-курортное лечение, протезирование, а также другие расходы, вызванные повреждением здоровья.

Если повреждено либо уничтожено имущество потребителя, то ему должна быть предоставлена вещь того же рода и качества или восстановлено поврежденное имущество. В случае, когда этого сделать нельзя, потребителю должны быть возмещены убытки. Под убытками понимается стоимость утраченного имущества, расходы, которые произвел или должен будет произвести потребитель в связи с утратой имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые получил бы пострадавший потребитель, если бы его право на безопасность товара (работы) не было нарушено (упущенная выгода).

Право потребителя на получение информации

Закон устанавливает право потребителя на получение информации по ряду вопросов, включая информацию, непосредственно не связанную с качеством товара.

В соответствии со ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребителю.

1. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавце).

- фирменное название (наименование) организации;
- место нахождения организации (юридический адрес);
- режим работы организации.

2. Сведения о товаре (работе, услуге).

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания — сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утверждается Правительством Российской Федерации;

Лекция №1

- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия отдельных категорий товаров (работ, услуг);
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

Если продавец (исполнитель), не предоставил покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), то потребитель может потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В том случае, если вследствие не предоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) был нанесен вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, последний вправе потребовать возмещения такого вреда в полном объеме вне зависимости от того состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.