

Тема: Защита прав потребителей

1. Общие вопросы защиты прав потребителей.
2. Права потребителя при приобретении товаров.
3. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

- 1 -

Общие вопросы защиты прав потребителей

Гражданско-правовые отношения с участием граждан-потребителей регулируются в настоящее время различными нормативными актами. Среди них: Гражданский Кодекс РФ; Федеральный Закон «О защите прав потребителей», нормативные акты Правительства РФ, в частности, утвержденные им Правила продажи отдельных видов товаров, Правила бытового обслуживания населения Российской Федерации и другие нормативные акты федерального антимонопольного органа.

Потребителем в соответствии с действующим законодательством признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или пользующийся товарами (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

К основным правам потребителя относятся:

право на безопасность товара, работы или услуги;
право на информацию;
право требовать устранения последствий нарушения исполнения обязанностей предпринимателем, передающим гражданину товар, выполняющим работу или оказывающим услугу;
право требовать применения мер имущественной ответственности к нарушителю прав потребителя;
право на защиту.

Важно отметить, что потребитель при подаче искового заявления в суд о защите своих прав освобождается от уплаты государственной пошлины.

Закон предусматривает возможность компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

- 2 -

Права потребителя при приобретении товаров

Права потребителей при приобретении товаров можно разделить на 2 группы:
- права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества;

- права потребителей при приобретении товаров надлежащего качества.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» требования к качеству товаров подлежат обязательному исполнению. В соответствии со ст.18 Закона потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору 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; причем потребитель обязан возвратить товар с недостатками.

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

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также о замене на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров. Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа. В свою очередь продавец обязан выдать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки. Однако п. 5 ст. 18 Закона указывает на то, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара возникли по вине потребителя, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Потребитель вправе предъявить установленные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Закон «О защите прав потребителей» устанавливает следующие сроки удовлетворения отдельных требований потребителей:

Требования потребителя	Сроки исполнения требования
1. Устранить недостатки в товаре	Если срок устранения недостатков в товаре не определен в договоре, то незамедлительно
2. Предоставить на период ремонта или замены аналогичный товар длительного пользования	В течение 3-х дней со дня предъявления требования В течение 7 дней со дня предъявления требования; при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней; при отсутствии необходимого товара – в течение месяца
3. Заменить товар ненадлежащего качества на новый товар	
4. Выплатить деньги при требовании о: а) соразмерном уменьшении покупной цены; б) возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом; в) возврате уплаченной за товар денежной суммы; г) возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества	В течение 10 дней со дня предъявления требования

Закон предусматривает ответственность продавца за нарушение сроков, установленных для удовлетворения требований потребителя. За нарушение вышеуказанных сроков продавец (изготовитель) уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право 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 может воспользоваться этим правом в течение 14 дней, не считая дня покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.

Однако необходимо учитывать, что не все непродовольственные товары надлежащего качества подлежат обмену или возврату. Перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством РФ.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу.

- 3 -

Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Права потребителей нередко нарушаются при выполнении работ и оказании услуг. При этом исполнитель либо нарушает сроки выполнения работ (оказания услуг), либо выполняет работу (оказывает услугу) с определенными недостатками.

Закон достаточно четко регулирует возникающие отношения. Прежде всего, ст.27 устанавливает обязанность исполнителя осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг), или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) выражаются в том, что потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- 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). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Следует отметить, что под нарушением указанных сроков ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также если во время выполнения работы (оказания услуги) станет очевидным, что она не будет выполнена в срок.

Помимо указанных выше последствий нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги) п. 5 ст. 28 установлена дополнительная ответственность исполнителя, состоящая в обязанности выплатить потребителю неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. 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 п.1 ст. 28 Закона.

Вместе с тем закон освобождает исполнителя от ответственности, если он докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя. Нарушения со стороны исполнителя также могут выражаться в недостатках выполненной работы (оказанной услуги). При обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) в соответствии со ст. 29 Закона потребитель 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 отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в

установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем, либо обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Недостатки, как правило, обнаруживаются при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги). Но если они обнаружались впоследствии, то требования могут быть предъявлены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе (п. 2 ст. 29 Закона).

Следует иметь в виду, что исполнитель отвечает за недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен (п. 6 ст. 29).

Работа может выполняться из материала исполнителя (ст.34) или из материала (с вещью) потребителя (ст.35). Важно отметить особенности выполнения работы из материала (с вещью) потребителя: В соответствии с п.1 ст.35 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок. При отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества исполнитель обязан возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Закон устанавливает сроки удовлетворения отдельных видов требований (ст. 31), закрепляет право потребителя отказаться в любое время от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (ст.32), регулирует отношения между потребителем и исполнителем при составлении твердой или приблизительной сметы (ст.33).