Защита прав потребителей

**Защита прав потребителей**

Каждый из нас ежедневно выступает в роли потребителя, заходя в магазин для покупки какого-либо товара, или получая денежные переводы в банке, или заказывая какую-либо услугу – будь то починка холодильника или оформление или сопровождение туристической услуги. При этих вполне рядовых действиях полезно знать и своих правах. Потому что каждый раз, когда возникает проблема при приобретении просроченного товара, поломки новой купленной техники и прочих житейских неурядицах, знание о том – что и как можно потребовать от продавца может сэкономить нервы и деньги.

Потребитель. Кто он?

Закон определяет потребителя, как гражданина, имеющего 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.

Из этого следует, что, например, участие гражданина в безвозмездных гражданско-правовых договорах не регулируется законодательством о защите прав потребителя. Так, в случае бесплатной передачи на хранение вещи гражданином в гардероб организации, в результате которой вещь была утрачена или испорчена, обращение в суд со ссылкой на нормы закона о защите прав потребителей будет невозможно. Не применяются нормы законодательства о защите прав потребителей при разрешении споров, возникающих в ходе бесплатного обучения, получения бесплатного образования.

В число потребителей входят и те лица, кто только намеревается купить товар или приобрести услугу. Однако когда гражданин заходит в магазин и по неосторожности портит или, например, разбивает товар, то в этом случае потребитель не несет ответственности в силу статьи 459 ГК РФ. Риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента, когда продавец выдаст покупателю документ, подтверждающий оплату товара. То есть, когда покупатель расплатится за товар и получит на руки чек. До этого момента риск случайной гибели товара несет магазин.

Информация о продавце

Продавец должен иметь лицензию на право торговли отдельными категориями товаров, например: алкоголь, пиротехника и взрывчатые вещества, оружие. Обычно продавцы вывешивают подробную информацию для ознакомления в общедоступных местах. Но если при посещении офиса (помещения), где расположен продавец такие документы вами не были обнаружены, то можно смело потребовать их предоставления для ознакомления.

Вывеска с указанием наименования продавца, режима его работы и юридического адреса также относятся к необходимой информации, которая должна быть доступна для потребителя. По запросу потребителя должна быть предоставлена информация о государственной регистрации лица, оказывающего потребительские услуги, а также наименовании зарегистрировавшего его органа.

На каждый товар у продавца должны быть следующие документы:

· документ, удостоверяющий источник поступления товара;

· документ, удостоверяющий качество товара.  
Информация о товаре. Только на русском, или что должно быть написано на этикетке?

Согласно постановлению Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1037 с 1 июля 1998 г. запрещается продажа на территории Российской Федерации импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке.

Информация о непродовольственных товарах с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения на русском языке:

· наименование товара;

· наименование страны, фирмы-изготовителя (наименование фирмы может быть обозначено буквами латинского алфавита);

· назначение (область использования), основные свойства и характеристики;

· правила и условия эффективного и безопасного использования.  
На этикетках или ярлыках либо листках-вкладышах упакованных пищевых продуктов, должна быть указана следующая информация на русском языке:

· о пищевой ценности (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);

· о назначении и об условиях применения (в отношении продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок);

· о способах и условиях изготовления готовых блюд (в отношении концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов);

· об условиях хранения (в отношении пищевых продуктов, для которых установлены требования к условиям их хранения);

· о сроке годности или сроке службы.  
Информация о кредите. Что нужно знать потребителю?

Зайдя в банк для получения кредита, вы остаетесь тем же потребителем, как если бы вы пришли за продуктами в магазин. Безусловно, разница между этими действиями весьма велика. Однако принцип защиты ваших прав, а также право на предоставление информации о получаемом вами кредите остается прежним. Ну и конечно же, потребитель, получающий кредит, будет называться заемщик. Итак, кредитная организация обязана определять в кредитном договоре полную стоимость кредита, предоставляемого заемщику, а также указывать перечень и размеры платежей, связанных с несоблюдением им условий кредитного договора. Кредитная организация обязана доводить до заемщика информацию о полной стоимости кредита до заключения кредитного договора и до изменения условий кредитного договора, влекущих изменение полной стоимости кредита. Данная информация может доводиться до заемщика в проекте кредитного договора (дополнительного соглашения), в документах, направляемых сторонами друг другу в процессе заключения кредитного договора (дополнительного соглашения), иными способами, позволяющими подтвердить факт ознакомления заемщика с указанной информацией и предусматривающими наличие даты и подписи заемщика.

В расчет полной стоимости кредита включаются:

· платежи заемщика по кредитному договору, связанные с заключением и исполнением кредитного договора, размеры и сроки уплаты которых известны на момент заключения кредитного договора, в том числе:

· по погашению основной суммы по кредиту,

· по уплате процентов по кредиту,

· сборы (комиссии) за рассмотрение заявки по кредиту (оформление кредитного договора),

· комиссии за выдачу кредита,

· комиссия за открытие, ведение (обслуживание) счетов заемщика (если их открытие и ведение обусловлено заключением кредитного договора),

· комиссии за расчетное и операционное обслуживание,

· комиссии за выпуск и годовое обслуживание кредитных и расчетных (дебетовых) карт.  
Право на товар – качественный и безопасный

Именно такие требования мы предъявляем к приобретаемым товарам или оказываемым услугам. И наше требование подкреплено законом. Одно из основных и важнейших прав потребителя – право на надлежащее качество товаров, работ и услуг.

КАЧЕСТВО. Условие о качестве товара обычно определяется сторонами при заключении договора купли-продажи, или оказании работ, услуг. Требования к качеству в договоре определяются сторонами путем указания на нормативные документы по стандартизации, либо указания на образец, или описание, которым должно соответствовать качество товара (работы, услуги) с уточнением, например, определенных характеристик товара (работы, услуги).

Условие о качестве товара доводится до потребителя в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленном к товару, непосредственно на самом товаре или его упаковке, где указываются дата изготовления, срок годности, срок службы, правила пользования или хранения и иная необходимая для сохранения качества товара информация.

Товар, работа или услуга признаются качественными в случаях:

· соответствия качества договору;

· пригодности для целей его непосредственного использования, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги);

· пригодности для использования в конкретных целях, оговоренных при заключении договора;

· соответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию;

· соответствия требованиям стандарта, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству.  
БЕЗОПАСНОСТЬ. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям качества.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

Существенным недостатком товара (работы, услуги) считается неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затраты времени; выявляется неоднократно; проявляется вновь после устранения.

Некачественным признается товар при выявленном:

· несоответствии обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке. В данном случае речь идет об общеобязательных требованиях, которые, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом;

· несоответствии условиям договора;

· несоответствии образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.  
Например:

Некачественной и опасной признается пищевая продукция, которая:

· не соответствует требованиям нормативных документов;

· имеет явные признак недоброкачественности, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее именуются – органы государственного надзора и контроля), при проверке такой продукции;

· не имеет удостоверения качества и безопасности (в отношении пищевой продукции российского производства), документов изготовителя и поставщика пищевой продукции, подтверждающих ее происхождение, в отношении которой отсутствует информация о государственной регистрации и подтверждении соответствия требованиям нормативных документов (для пищевой продукции, подлежащей государственной регистрации и обязательному подтверждению соответствия);

· не соответствует предоставленной информации и в отношении которой имеются обоснованные подозрения о ее фальсификации;

· не имеет установленных сроков годности (для пищевой продукции, установление сроков годности которой является обязательным) или сроки годности которой истекли;

· не имеет маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которой не имеется такой информации.  
Такая пищевая продукция подлежит изъятию из оборота, экспертизе, утилизируется или уничтожается.

Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Что потребовать от продавца в случае, если в товаре обнаружен недостаток?

Если в приобретенном товаре обнаружены недостатки и если они не были оговорены продавцом, то потребитель вправе:

· потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

· потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

· потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

· потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

· отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. 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.

П. 5 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей» говорит о том, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

· обнаружение существенного недостатка товара;

· нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара;

· невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.  
ВНИМАНИЕ:

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков:

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним

2. Мотоциклы, мотороллеры

3. Снегоходы

4. Катера, яхты, лодочные моторы

5. Холодильники и морозильники

6. Стиральные машины автоматические

7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами

8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

(Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков»)

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

ВНИМАНИЕ:

Согласно инструкции о порядке проведения экспертиз экспертами (утв. приказом Главного управления Государственной инспекции по качеству товаров и торговле по РСФСР от 22 мая 1979 г. №20) по принятым заявкам экспертиза должна быть начата в сроки, указанные заказчиком экспертизы, но не позднее 24 часов по скоропортящимся товарам и по всем остальным – 72 часов для одногородних и 5-10 суток (в зависимости от расстояния) для иногородних заказчиков с момента поступления заявки.

В случаях отказа от проведения экспертизы, не позднее трехдневного срока с момента принятия заявки, а по скоропортящимся товарам – в момент ее поступления, продавцу необходимо письменно сообщить заказчику обоснованный мотив отказа, который обязательно регистрируется в журнале.

Устранение недостатков товара

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом (изготовителем) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

Замена товара ненадлежащего качества

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования и его замене продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора (если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), в товаре, работы были обнаружены недостатки), подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

ВНИМАНИЕ:

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки 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.

Судебная защита прав потребителей

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

· нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

· жительства или пребывания истца;

· заключения или исполнения договора.  
Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

ВНИМАНИЕ:

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и пп.4 п.2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1000000 рублей. В случае если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с пп. 1 п. 1ст. 333.19 настоящего Кодекса и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1000000 рублей.

По общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения 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.