

## **ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ»**

**Каримова В. Т.**

**Научный руководитель – старший преподаватель Костина В. В.**

**Сибирский федеральный университет**

В 1992 г. в России был принят закон «О защите прав потребителя». Он довольно быстро завоевал популярность и стал одним из самых часто применяемых в России. Именно благодаря широкому применению закона были выявлены его недостатки. 16 января 1996 г. вступила в действие новая редакция закона Российской Федерации «О защите прав потребителя». Многие его нормы существенно изменены.

Закон издан для регулирования отношений, возникающих между потребителями и предпринимателями, установления прав потребителя на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества для безопасности их жизни и здоровья, получения информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещения потребителя, государственной и общественной защиты их интересов, объединения в общественные организации потребителя, а также определения механизма реализации этих прав.

В соответствии с законом, ПОТРЕБИТЕЛЬ – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Из этого определения следует, что закон применяется лишь к тем отношениям, одной из сторон которых является гражданин – физическое лицо. Если же товары или услуги приобретаются юридическим лицом, то применяется норма общественного законодательства.

В соответствии с законом, изготовителем (продавцом, исполнителем) являются организация, вне зависимости от формы их собственности, а также индивидуальные предприниматели, производящие товары для реализации их потребителям по договору купли-продажи, либо выполняющие для них по возмездному договору работы или оказывающие услуги.

ПРОДАВЦОМ, в соответствии с рассматриваемым законом, является лишь та организация, которая реализует потребителям товары по договору купли-продажи. Если же товар получен в организации каким-либо другим путём (например – договор мены, подряда и т.д.), нормы потребительского законодательства к отношениям сторон применяться не будут исполнителям.

И ещё одно понятие, о котором хотелось бы сказать особо, – определение недостатка товара (работы, услуги). Закон подразделяет это понятие на простой недостаток и недостаток существенный. От степени существенности обнаруженного недостатка зависят права потребителя в той или иной ситуации.

Под НЕДОСТАТКОМ ТОВАРА (работы, услуги) в законе понимается несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги).

Понятие «СТАНДАРТ» также определено в законе и означает, что товар, работа или услуга должны соответствовать обязательным требованиям к качеству, установленным в государственных стандартах, правилах, строительных нормах, а также в других нормативных документах, имеющих обязательное значение для данного вида товара (работы, услуги).

Как известно, товар или работа не могут использоваться вечно, рано или поздно приходится с ними расставаться. Чтобы определить, какой срок использования товара

считается нормальным, в закон вводится понятие «срок службы» – период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар (работу) по назначению и несёт ответственность перед потребителем за возникшие в товаре существенные недостатки, возникшие по его вине.

Если же изготовитель по каким-то причинам не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то, в соответствии с установленными законом требованиями, он будет нести ответственность за вред, причинённый товаром в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Поскольку не ко всякому товару можно применить нормы закона о сроке службы, в закон вводится понятие «срок годности», т. е. период времени, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Этот срок в обязательном порядке должен устанавливаться на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные товары (работы), перечень которых должен быть установлен Правительством РФ.

Закон предусматривает право изготовителя (исполнителя), кроме сроков службы или сроков годности, устанавливать на товар гарантийный срок. Этот срок можно определить как период времени, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями, например, обязуется за свой счёт устранить возникшие недостатки, а в некоторых случаях и заменить товар на новый.

Продавец имеет возможность установить дополнительную плату за право потребителя пользоваться гарантией.

В соответствии с требованиями закона, изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей, в необходимых для ремонта и технического обслуживания объёме и ассортименте в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение установленного изготовителем срока службы или в течение десяти лет с момента снятия товара с производства, если срок службы не установлен.

Если предприятие-изготовитель товара этих обязанностей не выполняет и потребитель сталкивается с невозможностью отремонтировать товар, у него возникают дополнительные права, например, право на устранение недостатков за счёт изготовителя, а в некоторых ситуациях – и на замену товара.

Закон предусматривает ряд мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Условно эти мероприятия можно подразделить на две группы:

- мероприятия, направленные на недопущение поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред;
- мероприятия по предотвращению нанесения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.

Дополнительным препятствием поступления в продажу небезопасных товаров является государственная система сертификации. Сертификация – это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов.

Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. Товары, подлежащие сертификации, не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несёт продавец.

Однако никакая, даже самая совершенная система сертификации, не способна предотвратить поступление в реализацию товаров, которые причиняют, либо могут причинить вред жизни и здоровью потребителей. Поэтому законом установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить производство товаров (работ, ус-

луг), если установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары причиняют или могут причинить вред потребителям.

С правом потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) связано право потребителей на возмещение вреда. Это право также закреплено в законе.

Закон устанавливает общие требования к информации. Условно их можно разделить на две группы:

1. сведения об изготовителе (исполнителе, продавце).

Требованиями закона информация об изготовителе (продавце, исполнителе) должна содержать следующие сведения:

- фирменное наименование организации, т. е. её название, позволяющее отличить её от других организаций. В соответствии со ст. 54 ГК РФ, наименование предприятия обязательно должно содержать указание на его организационно-правовую форму, поскольку от организационно-правовой формы зависит объём ответственности предприятия;
- место нахождения организации. Оно определяется по её юридическому адресу, т. е. адресу, указанному в регистрационных документах;
- режим работы организации. Закон закрепляет право продавца (изготовителя, исполнителя) самостоятельно устанавливать режим работы своего предприятия (исключение составляют лишь государственные (муниципальные) предприятия).

2. Сведения о товаре (работе, услуге).

Недостаток – это «несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара». Под существенным недостатком товара (работы, услуги) в законе понимается такой недостаток, который:

- делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением;
- не может быть устранён;
- проявляется вновь после устранения;
- требует больших затрат для устранения;
- в значительной степени лишает потребителя того, на что он вправе был рассчитывать при заключении договора.

Таким образом, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков, качество товара следует считать ненадлежащим, а товар – имеющим существенный недостаток.

Невозможность или недопустимость использования товара в соответствии с его целевым назначением устанавливается товарной экспертизой, хотя в некоторых ситуациях проведение экспертизы не требуется, так как невозможность или недопустимость использования товара очевидна.

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара;
- возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной модели (марки, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи.

Потребитель сам выбирает, каким именно из вышеперечисленных прав он воспользуется в возникшей ситуации. Из этого правила есть три исключения.

1. В отношении технически сложных товаров потребитель вправе предъявить не все перечисленные требования, а лишь требования о безвозмездном устранении недостатков или возмещения расходов на устранение недостатков, в также о соразмерном уменьшении покупной цены. Остальные требования потребитель вправе предъявить только при обнаружении в товаре существенных недостатков.

2. В отношении товаров, закупленных продавцом по договору комиссии для последующей реализации потребителям, требования потребителя об устранении недостатков товара или возмещении расходов на исправление недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) удовлетворяются только с согласия продавца.

3. По товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе предъявлять по своему выбору два требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы (п.4 ст. 18 закона).

Эти требования потребитель вправе предъявить только продавцу товара и только в том случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

Продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора, вправе отказаться от удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков товара, если:

- требования заявлены по поводу недостатков, которые были оговорены при заключении договора купли-продажи;
- требования предъявлены по истечении сроков исковой давности, установленных законодательством;
- недостатки, по поводу которых заявлено требование, возникли после передачи товара потребителю в результате нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы, и это доказано продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним;
- потребитель не представил товарный (кассовый) чек, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, технический паспорт или иной заменяющий его документ.

Обратиться с требованием о замене товара потребитель может не позднее 14-дневного срока с момента покупки. При этом потребитель обязан указать причины, по которым он желает заменить товар, а также то, какими качествами должен обладать товар, требуемый взамен. Продавец должен обменять товар, если он не был в употреблении, сохранены его оригинальная упаковка, товарный (кассовый) чек, фабричные ярлыки и т. д.

Если в день обращения товара, необходимого для замены, в магазине нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор либо ждать поступления в магазин аналогичного товара, о чём продавец обязан его известить.