МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

#### ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

##### ПО ГРАЖДАНСКОМУ ПРАВУ

НА ТЕМУ:

ТЕМА «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

Москва 2006Оглавление

**Введение ……………………………………………………………………3**

**Глава 1. Общие положения о защите прав потребителей ……...….. 7**

**Глава 2. Сертификация товаров …………………………………….. 31**

**Глава 3. Защита прав потребителей при продаже товаров и в сфере обслуживания ………………………………………………….……….. 40**

**Заключение …………………………………………………………….. 86**

**Список использованной литературы ………………………………. 90**

**Приложения …………………………………………………………… 98**

**Введение**

Большая часть потребностей обеспечивается посредством приобретения товаров, то есть торговли. Однако, в условиях нестабильной рыночной экономики, бешеной инфляции, массового снижения уровня жизни, постоянной задолженности по заработной плате работникам бюджетной сферы важно, чтобы потребитель чувствовал защиту своих прав. Потребитель должен быть уверен, что он получает достоверную информацию о товаре и его изготовителе, что это качественный товар, безопасный для его жизни и здоровья, что он вправе отстаивать свои интересы, в том числе и в судебных органах.

Ежедневно, каждый из нас, покупая продукты, одежду, предметы обихода, украшения и так далее, мы не обращаем внимание на правовую сторону этих отношений. Необходимость оценки своих действий, как потребителя и действий продавца (изготовителя) с точки зрения закона возникает у нас, к сожалению, лишь после нарушения каких-либо прав. Однако, даже зная свои права, отстоять свои интересы бывает очень не просто.

Именно, поэтому я выбрала данную тему. На мой взгляд, она является актуальной и интересной, особенно теперь, когда наша страна встала на путь правового государства и защита прав личности, постепенно, встает на равную ступеньку с защитой государственных интересов.

Институт защиты прав потребителей в мировой практике не является новым. Законы об охране прав потребителей появились во многих западноевропейских странах еще в 70 годы.

Консьюмеризм – движение в защиту прав потребителей – наиболее развито в Японии. Уже в 1968 году закон гарантировал японским гражданам права на защиту от физического и материального ущерба, полученного в ходе использования приобретенного товара; на всестороннее и точное знание действительных свойств товаров и услуг и степени их соответствия существующим эталонам; на одинаковые с предпринимателями позиции при осуществлении сделок купли-продажи; на свободный выбор товаров. В Швеции с 1970 года применяется Закон "О торговой практике". Его главная задача – защита интересов потребителя от недобросовестной торговли, злоупотребления рекламой, от реализации недоброкачественных промышленных и продовольственных товаров. Чуть позже принимается Закон "О договорных условиях", запрещающий вносить в договоры условия, ухудшающие положения потребителя.

Законодательство о торговой практике, аналогичное шведскому, было принято в Норвегии (1972 год), Дании (1975 год). Финляндии (1975 год). [1]

В 50-70 годы в Соединенном Королевстве, в Бельгии, в Нидерландах, в США были созданы общества защиты прав потребителей.

Российское законодательство либо полностью базируется, либо учитывает основной международно-правовой документ в данной области подготовленный Экономическим и социальным советом ООН /ЭКОСОС/. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, которые были одобрены Генеральной Ассамблеей ООН в качестве резолюции № 39/248, от 09.04.1986 года [2]. Корнилов Э, характеризуя действующее законодательство о защите прав потребителей, отмечает: приближение нашего законодательства к вышеуказанной резолюции является наиболее важным аспектом изменений законодательства. [3]

В связи с утвержденной Генеральной Ассамблеей ООН резолюцией, государства - члены ООН обязались проводить политику по защите прав потребителей. Кроме, вышеуказанной резолюции к данной тематике относятся - Декларация, принятая конвенцией обществ потребителей, [55] Директива Европейского сообщества "Об ответственности за причинение вреда личности и здоровью", содержащие принципы безусловной ответственности производителя и продавца за вред, причиненный потребителю. [55]

Законодательная защита прав потребителей в Российской Федерации осуществляется на основе:

Конституции Российской Федерации - согласно статьям 20,30,37,41,42,43 граждане имеют право на жизнь, объединения в общественные организации, отдых, охрану здоровья, благоприятную окружающую среду, образование и так далее, при нарушении прав каждый гражданин может обратиться в суд.

Кодекс РСФСР об административных правонарушениях – статьи 146,147,149,150,157 и другие определяют административную ответственность за нарушения работниками предприятий торговли и общественного питания правил обслуживания потребителей и так далее.

Уголовный кодекс Российской Федерации – статья 200 предусматривает уголовную ответственность за обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара или иной обман потребителей;

Гражданский кодекс Российской Федерации – его первая часть введена в действие с 1 января 1995 года, в ней говорится о предприятиях, юридических лицах, статусе граждан, собственности, сделках, отражены вопросы чести и достоинства и так далее; Вторая часть Гражданского кодекса введена в действие с 1 мая 1996 года, и регулирует предпринимательские отношения, имущественные отношения граждан и так далее.

Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 года, - регулирует отношения возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами; устанавливает права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасного для жизни и здоровья людей, получение информации о товарах, об их изготовителях, продавцах, государственную и общественную защиту интересов потребителей, определяет механизм реализации их прав, а также ответственность за их нарушение.

Кроме перечисленных законодательных актов отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются другими нормативными актами:

Закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг" от 10.06.93 года;

Закон Российской Федерации " О стандартизации" от.06. 199З года; [10]

Закон Российской Федерации "О применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением" от 18.06.1993 года. Правда, на практике данный Закон при осуществлении денежных расчетов применяется не во всех случаях;

Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации от 13.08.1997 года; [11]

Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний: от 23.04.1997 года;

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требование потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, от 13.05.1997 года; [15]

А также рядом других нормативных актов.

Однако, статья 1 Главы первой Закона "О защите прав потребителей говорит о том, что Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Статья 2 вышеуказанного закона предписывает, что если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены Законом "О защите прав потребителей", применяются правила международного договора.

Здесь должны быть Цель и Задачи проводимого исследования

Более подробно изложите свою позицию об актуальности вашего исследования

**Глава 1.** **Общие положения о защите прав потребителей.**

Прежде всего, законодательство о защите прав потребителей распространяется на потребителей. Потребителем, согласно Закону, является гражданин, который приобретает и использует товары, либо намерен приобрести и использовать их для личных бытовых нужд. Из этого определения следует, что потребитель может быть только гражданин. Имеются в виду не только граждане Российской Федерации, но и иностранные граждане, а также лица без гражданства. Таким образом, законодательство о защите прав потребителей не распространяется на предприятия, организации и учреждения, которые приобретают товары. Не распространяется оно и на коммерческие организации, приобретающие товары для использования их в предпринимательской деятельности, то есть для извлечения с их помощью прибыли.

Потребителем, по смыслу Закона, является гражданин, который приобретает и использует товары для личных бытовых нужд, а не для коммерческого или производственного использования. Приобретение потребителем товара не должно служить для получения прибыли. Поэтому, если гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью (индивидуальной трудовой деятельностью) в целях осуществления указанной деятельности, на него законодательство о защите прав потребителей распространяться не будет.

Например: Гражданин С. торговал на улице с лотка продуктами питания. На оптовой базе ему продали не качественный товар. Когда гражданин С. реализовывал товар, то его оштрафовали на значительную сумму. Гражданин С. хотел защитить свои интересы по Закону "О защите прав потребителей". Однако, юрист к которому он обратился, разъяснил ему, что на него Закон "О защите прав потребителей" не распространяется. [7]

В качестве потребителя Закон рассматривает, как гражданина, который приобретает и использует товар, так и гражданина, который намерен купить товар. Это означает, что гражданин, который еще ничего не купил, а только зашел в магазин, в ларек и так далее, уже признается Законом потребителем. [2]

Особое значение это положение имеет для осуществления потребителем права на просвещение в области защиты прав потребителей (статья 3 Закона "О защите прав потребителей"). Права потребителей обеспечиваются посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав; для осуществления потребителем права на информацию о товаре, его изготовителе, продавце (Ст. 8-10 Закона "О защите прав потребителей"); Возмещению убытков, причиненных потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товара (Ст.16 п.2. Закона "О защите прав потребителей") и другое.

Потребителем по смыслу закона, признается не только гражданин, который приобрел товар, но и тот, который пользуется им непосредственно.

Потребитель может вступать в правовые отношения с изготовителем, продавцом.

Предприятие может выступать в качестве стороны регулируемых законодательством о защите прав потребителей отношений в любой предусмотренной законом организационно-правовой форме акционерного общества, полного или коммандитного товарищества, товарищества с ограниченной ответственностью, производственного кооператива. (Каждое, из вышеназванных предприятий, действует в соответствии с законом, регулирующим свойственную ему организационно - правовую форму). Кроме того, надо иметь в виду, что предприятие может быть государственным или муниципальным индивидуальным (семейным), частным или предприятием общественных организаций.

Индивидуальным предпринимателем считается гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (Гражданский кодекс Российской Федерации, Часть 1, Статья 23).

Вышеперечисленные лица (юридические лица и индивидуальные предприниматели) в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" могут являться как изготовителями, так и продавцами.

Изготовитель может реализовать товары непосредственно потребителю, а может реализовывать их торговым и розничным предприятиям, посредникам.

Продавец реализует товары непосредственно потребителю по договору розничной купли-продажи. Следовательно, исковые требования могут быть заявлены исключительно в отношении продавца (изготовителя).

Законодательство о защите прав потребителей распространяется на органы государственного управления, в компетенцию которых входит определение требований к товарам, направленных на обеспечение безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды, контроль и надзор за соблюдением этих требований, правил по сертификации и законодательства о защите прав потребителей продавцами товаров и их изготовителями. Общественная защита осуществляется общественными объединениями потребителей.

Субъектами уголовной и административной ответственности являются должностные лица, в круг обязанностей которых входит обеспечение соблюдения правил, направленных на охрану прав потребителей.

Статья 3 Закона "О защите прав потребителей" указывает на право потребителей на просвещение. (Содержание этого права уже давала ранее).

Эта статья, в Законе "О защите прав потребителей" является новой, одной из причин ее введения является слабое знание потребителями своих прав. Статья не только провозглашает право потребителей на просвещение, но и обеспечивает реализацию этого права путем включения соответствующих требований государственные образовательные стандарты и программы. Согласно ст. 7 Закона Российской Федерации " Об образовании" № 3266-1. (в редакции Федерального закона от 13.01.96 года № 12-ФЗ “О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "Об образовании" вступившего в силу со дня его официального опубликования 23 января 1996 года.), государственный образовательный стандарт определяет обязательный минимум содержания основных образовательных программ. Порядок разработки, утверждения и введения государственных образовательных стандартов определяется Правительством Российской Федерации (за исключением случаев предусмотренных законом). Госстандартом РФ эти стандарты не утверждаются. Система информации потребителей об их правах обеспечивается обязательной информацией, предусмотренной Законом, а также путем проведения консультаций, семинаров государственными, муниципальными органами и общественными организациями потребителей, издания соответствующих журналов и другой литературы и так далее. [7]

Статья 4 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет право потребителей на качественный товар. Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец, при заключении договора, был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. [8]

Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям. Четкое определение понятия "качества" имеет важное значение для применения Закона, в особенности норм об ответственности за продукцию ненадлежащего качества (с недостатками).

По своему содержанию статья 4 Закона соответствует статье 469 Гражданского Кодекса. Структура статьи 4 заимствована из Основ гражданского законодательства Союза СССР и республик (статья 76). Однако при изложении статьи в Законе были утрачены некоторые детали. [9]

Основным критерием качества вновь определен договор, являющийся наиболее естественной юридической формой закрепления отношений потребителя и продавца. Гражданский Кодекс Российской Федерации предусматривает два вида договоров, которые, как правило, опосредуют отношения с участием гражданина-потребителя публичный договор и договор присоединения. Согласно статьи 426 Гражданского Кодекса публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратиться. Организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения договора. Цена товаров, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей.

Отказ организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить товар не допускается. При необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор и о взыскании причинённых в результате этого убытков (Пункт 4 статьи 445 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

Важно подчеркнуть, что бремя доказывания отсутствия возможности передать потребителю товар лежит на коммерческой организации (пункт 55 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации и Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации "О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского Кодекса РФ").

Статья 426 Гражданского Кодекса РФ признает публичным договор, заключенный коммерческой организацией, то есть организацией занимающейся предпринимательской деятельностью.

В случаях предусмотренных законом, Правительство РФ может издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров. Условия, публичного договора , не соответствующего закону или указанным обязательным правилам являются ничтожными (пункт .5 статьи 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации) В настоящее время действует большое количество правил продажи товаров, утвержденных Правительством Российской Федерации. Это Правила продажи отдельных видов товаров, куда входят особенности продали продовольственных товаров; особенности продажи технически сложных товаров и обуви; особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения; особенности продажи парфюмерно-косметических товаров; особенности продажи легковых автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов; особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замене аналогичного товара., и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащего возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации ". [10]

Этим же Постановлением признаны утратившими силу: Постановление Правительства РФ от 8.10.93 года № 995 "О правилах продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров"; Постановление Правительства РФ от 1202.94 года № 109 "Об утверждении правил продажи новых автомототранспортных средств"; Постановление Правительства РФ от 24.05.94 года № 553 "Об утверждении правил продажи меховых товаров".; Постановление Правительства РФ от 15.06.94 года. № 684 " Об утверждении правил продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней"; Постановление Правительства РФ от 20. 02. 93г. № 169 " Об утверждении правил продажи товаров по заказам и на дому у покупателей"; Постановление Правительства РФ 0 от 17.05.96 года № 595 "О внесении изменений и дополнений в Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров".

Договор присоединения, согласно ст.423 Гражданского Кодекса РФ, признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты другой стороной не иначе, как путем присоединения к предложенному договору в целом. К таким договорам относятся практически все договоры о продаже товаров гражданам-потребителям. Эти договоры исключают возможность обсуждения и выработки согласованных условий. Диктат одной стороны /продавца/ пораженный объективными условиями розничной торговли, все же имеет некоторые ограничения. Присоединившаяся сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договору такого вида, либо исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора.

Таким образом, к предусмотренному Законом "О защите прав потребителей" праву на расторжение договора в связи с ненадлежащим качеством товара, Гражданский Кодекс Российской Федерации предоставляет право на расторжение и изменение договора по ряду других оснований.

Кроме изложенных оснований изменения или расторжения договора присоединения, предусмотренных статьей 428 Гражданского Кодекса РФ, он может быть изменен или расторгнут также по основаниям, предусмотренным пунктом 2 статьи 450 ГК РФ существенное нарушение договора коммерческой организацией, а также в иных случаях предусмотренных Гражданского Кодекса РФ, другими законами или договором. Спор рассматривается судом после принятия истцом мер по урегулированию спора с ответчиком. [11]

ГК РФ предусматривает два способа признания сделки недействительной (статья 166.) Одни сделки становятся недействительными в силу признания их таковыми судом (оспаримая сделка), другие независимо от такого признания (ничтожная сделка). Ничтожными являются также мнимые и притворные сделки (статья 170), сделки совершенные недееспособными гражданами (статья 171), несовершеннолетними до 14 лет (172 ГК РФ).

Согласно статьи 178 ГК РФ недействительной может быть признана сделка, совершенная под влиянием существенного заблуждения, по иску заблуждавшейся стороны. Существенное заблуждение имеет значение относительно природы сделки, либо тождества или таких качеств ее предмета, которые значительно снижают возможности его использования по назначению. В данном случае следует исходить из возможности использования для конкретного лица, исходя из цели приобретения предмета договора.

Законом РФ "О защите прав потребителей" предусмотрен случай такого заблуждения в результате недостоверной или неполной информации потребителя о товаре. В этом случае, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения причиненных убытков.

Наконец, в интересующем нас плане обратимся к статье 79 Гражданского Кодекса, регулирующей недействительность сделки, совершенной под влиянием обмана, насилия, угрозы, злонамеренного соглашения представителя одной стороны или стечения тяжелых обстоятельств.

Следует отметить определенные различия в реализации последствий договора расторгнутого и признанного недействительным. В первом случае. Согласно статьи 453 Гражданского Кодекса Российской Федерации, обязательства сторон считаются прекращенными с момента заключения соглашения сторон о расторжении договора или с момента вступления в законную силу решения суда. При этом стороны не вправе требовать возвращения того, что было ими исполнено по обязательству, до расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Убытки причиненные расторжением договора могут быть взысканы, если основанием для расторжения послужило существенное нарушение договора. Существенным нарушением признается нарушение, которое влечет для другой стороны такой ущерб. Что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора (статья 450 Гражданского Кодекса). [12]

Вернемся к первоначально рассматриваемому нами понятию, касающемуся качества товара.

Вторым критерием качества товара в пункте 2 статьи 4 указана пригодность для целей обычного использования товара. Нормы и характеристики, определяемые качество товара. Устанавливаются в государственных стандартах и в технических условиях предприятий-изготовителей. В этих же документах, а также в иной технической документации изготовителя определяется целевое назначение изделия.

Например. Цель использования радиоприемника прием радиопередач.

Однако, не всегда цель использования товара может дать точное представление о товаре Именно в связи с этим в правила проведения сертификации включена специальная процедура идентификации товара по отобранным образцам на соответствие его наименованию", поскольку нельзя выдать сертификат на колбасу вареную или копченую без указания ее конкретного наименования: московская, останкинская, молочная.

В Законе РФ "О стандартизации" предоставлено право государственных инспекторов Госстандарта РФ приостанавливать реализацию проверенной продукции в случае несоответствия ее обязательным требованиям государственных стандартов. Но это право относится к продукции, на которую обязательные требования утверждены. [13]

Остальные критерии качества, упомянутые в законе, в комментариях на мой взгляд не нуждаются.

Следующее право потребителя вытекает из права и обязанности изготовителя (продавца) в области установления строка службы, срока. годности товара, а также гарантийного срока на товар, (статья 5 Закона "О защите прав потребителей".)

На товар, предназначенный для длительного использования, изготовитель вправе установить срок службы - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Изготовитель обязан срок службы товара длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода; могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинить вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Срок службы товара может исчисляться единицами времени, а также иными единицами изменения (километрами, метрами и прочими).

На продукты питания , парфюмерно-косметические товары, медикаменты , товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель обязан установить срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Продажа товаров по истечении установленного срока годности, а также товара на который должен быть установлен срок службы или годности, но не установлен, запрещается. Изготовитель вправе устанавливать на товар гарантийный срок-период в течение, которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона "0 защите прав потребителей". (Содержание данных статей будет подробно раскрыто в дальнейшем).

Продавец вправе установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, установленного изготовителем, или, если гарантийный срок изготовителем не установлен, продавец вправе установить гарантийный срок сверх сроков, Законом. Требования, которые потребитель вправе предъявлять к продавцу в случае обнаружения недостатка товара ж течение установленного продавцом гарантийного срока, порядок и сроки удовлетворения этих требований, а также ответственность продавца устанавливается договором между потребителем и продавцом. [14]

Законом определено, что срок службы устанавливается на товары длительного пользования. Что такое товар длительного пользования закон не определяет. Во всяком случае, Закон не содержит никаких ограничений при определений товаров длительного пользования, и изготовитель вправе отнести к этой группе любые товары, руководствуясь здравым смыслом и обычаем.

Законодатель выделил две группы товаров длительного пользования.

В первую входят товары, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. На эти товары изготовитель обязан установить срок службы, перечень таких товаров должен быть утвержден Правительством Российской Федерации, указанная обязанность возникает у изготовителя со дня утверждения перечня. [15]

Изготовитель обязан устанавливать срок службы не только на потенциально опасные товары в целом, но также на такие комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты). Постановлением Правительства утвержден перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществе или окружающей среде и на которые изготовитель обязан установить срок службы и перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению. [16]

Первый перечень включает в себя восемь групп товаров: для детей, для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары , культтовары , спортивные товары прогулочные суда и плавсредства, технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями.

Второй перечень содержит большой описок продовольственных товаров (включая продукцию хлебопекарной промышленности, кондитерские изделия, сахаристые и мучные, растительные масла и продукты их переработки, продукцию консервной и овощной промышленности, пивобезалкогольной и чайной промышленности, пищевые концентраты, мясо и мясопродукты, продукцию молочной и маслодельной промышленности, рыбные продукты, продукты детского питания), а также непродовольственные товары следующих групп: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях парфюмерно-косметичеокие товары, товары бытовой химии, культтовары, товары для досуга и развлечений, средства для домашнего содержания рыб, птиц и зверей.

Согласно этому постановлению срок службы товаров должен устанавливаться изготовителем в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации и товаре, предоставляемой потребителю.

С 1 января 1998 года запрещена продажа на территории Российской Федерации товаров, указанных в перечнях, утвержденных данным постановлением, при отсутствии информации о сроках их службы (годности).

Во вторую группу товаров длительного пользования входят все товары, не включенные в упомянутый перечень: на эти товары изготовитель вправе установить срок службы. Определение срока службы, как периода ответственности изготовителя за существенные недостатки, возникшие по его вине, не означает, что он не может нести ответственность за "простые" недостатки возникшие не по его вине.

На наш взгляд, в данной статье необходимо еще прокомментировать отличие гарантийного срока, от срока службы срока годности.

Гарантийный срок, в отличие от срока службы и срока годности, не является объективным, его продолжительность определяется чисто коммерческими соображениями Основное его назначение - установить период обнаружения недостатков товара, за которые виновное лицо несет ответственность.

Гарантийный срок, устанавливаемый изготовителем, не может быть менее срока, установленного Законом.

Гарантийный срок продавца, если этот срок не установлен изготовителей, устанавливается сверх шестимесячного срока (пункт 7 статьи 5). Сказанное относится и к импортным товарам. [17]

Следующее право потребителя связано с обязанностью изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара - предусмотрено статьей 6 Закона "О защите прав потребителей."

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его о производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения изготовителем указанных обязанностей потребитель вправе требовать возмещения причиненных ему убытков в соответствии со статьей 13 Закона. Неисполнение или ненадлежащее исполнение изготовителем своих обязанностей может выражаться в отсутствии в продаже либо в предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту необходимых запчастей, отказе в обслуживании или ремонте по другим причинам, отсутствии предприятий такого рода, Убытки могут состоять из вынужденных расходов, например стоимости проезда на такси при невозможности использовать автомобиль и другие транспортные средства, стоимости ремонта товара в мастерской - при отсутствии в продаже запасных частей и тому подобное.

Убытки должны взыскиваться с изготовителя по общим правилам об ответственности за нарушение обязательства при осуществлении предпринимательской деятельности.

Одним из важнейших прав потребителей является право потребителя на безопасность товара, предусмотренное статьей 7 Закона "О защите прав потребителей".

Потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом.

Изготовитель обязан обеспечить безопасность, товара в течение установленного срока службы или срока годности товара.

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель не установил на товар срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара, подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 Закона "О защите прав потребителей" (Статья 14 будет подробно изложена далее).

Если для безопасности использования товара, его хранения транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Товар, на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни здоровья потребителя и охрану окружающей среды и предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат обязательной сертификации в установленном порядке. Перечни товаров подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством Российской Федерации.

Не допускается продажа товара, в том числе импортного товара, без информации о проведении обязательной сертификации и не маркированного в установленном порядке знаком соответствия требованиям, установленным законом.

Если, установлено, что при соблюдении потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде изготовитель (продавец) обязан немедленно приостановить его производство до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву его от потребителя. [18]

Если причины вреда установить невозможно, изготовитель обязан снять такой товар о производства. При невыполнении изготовителем этой обязанности снятие товара о производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товара.

Убытки, причиненные потребителю в связи о отзывом товара, подлежат возмещению изготовителем в полном объеме.

Если установлено, что продавец реализует товары, представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары подлежат изъятию у продавца в порядке, установленном законом.

Обязательной сертификации подлежат товары, включенные в специальный перечень, утверждаемый Правительством Российской Федерации. Такие перечни утверждены Постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997 года. Перечень товаров подлежащих обязательной сертификации включает товары следующих групп: товары для детей продовольственные товары, товары для профилактики и лечения заболеваний, технические средства реабилитации инвалидов, парфюмерно-косметические товары и мыло туалетное, текстильные товары, швейные товары и головные уборы пушно-меховые и овчинно-пушные изделия обувь, строительные материалы, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, товары для досуга и развлечений, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, охотничьи и рыболовные принадлежности, легковые автомобили и мотовелотехника, средства для домашнего содержания животных, а также по уходу за растениями, товары бытового назначения для защиты гражданина от опасных внешних воздействий. [19]

Госстандартом Российской Федерации утверждены документы, определяющие процедуру проведения сертификации:

Правила по проведению сертификации в Российской Федерации, определяющие цели, принципы и общие правила по проведению обязательной и добровольной сертификации. [20]

Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации, применяемый при обязательной сертификации продукции, включая импортную. [21] Постановлением Госстандарта России от 25 июля 1996 года № 15, в указанный Порядок внесены обширные и существенные изменения, введенные в действие с 8 августа 1996 года. [22]

За реализацию товаров без проведения обязательной сертификации, необоснованную выдачу сертификата, отсутствие информации об этом установлена имущественная, административная и уголовная ответственность,

В связи о правом Госстандарта России направлять предписания об устранении нарушении требований по безопасности товаров, снятии с производства, прекращении выпуска и реализации таких товаров, отзыве их от потребителей, налагать штраф в случае уклонения от исполнения или несвоевременного использования его предписаний изготовителем (продавцом), причинения ущерба потребителям товарами, не отвечающим предъявляемым к последним требованиям по безопасности Высший Арбитражный суд считает необходимым проинформировать арбитражные суды о следующем: [23]

Права государственных инспекторов Госстандарта России выдавать предписания об устранении выявленных нарушении обязательных требований государственных стандартов, о запрете или приостановки реализации, использования проверенной продукции предусмотрены Законом Российской Федераций "О стандартизации". [24]

Этим же Законом установлено, что главные государственные инспекторы республик в составе РФ, краев, областей, автономной области, автономных округов, городов по надзору за государственными стандартами имеют право принимать постановления о применении к субъектам хозяйственной деятельности штрафов за нарушение обязательных требований государственных стандартов.

За нарушение предписаний государственных инспекторов о запрете или приостановке реализации продукции, субъектами хозяйственной деятельности уплачивают штраф в размере, определенном пунктом 1 статьей 13 Закона РФ "О стандартизации".

Однако, законом не предусмотрено списание в бесспорном порядке Госстандартом России и его территориальными органами штрафов за невыполнение субъектами хозяйственной деятельности выданных предписаний и постановлений.

Поэтому, исходя из статьи 22 Арбитражного процессуального кодекса РФ, Госстандарт России и его территориальные органы могут предъявлять в арбитражные суды иски о взыскании установленных законодательством санкции. Такие иски могут предъявлять в арбитражные суды иски о взыскании установленных законом санкций. Такие иски могут быть заявлены только органом Госстандарта и должны бить подписаны руководителем этого органа или его заместителем либо соответствующим государственным инспектором по надзору за государственными стандартами. [25] Откуда это взято? Посмотрите АПК РФ внимательно!

На группы однородной продукции могут утверждаться специальные правила сертификации, учитывающие специфику соответствующих товаров. Так, например, были утверждены в январе 1995 года Правила сертификации парфюмерно-косметической продукции.

В отношении импортных товаров применяется Порядок ввоза на территорию РФ товаров, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный Государственным таможенным комитетом Российской Федерации и Госстандартом Российской Федерации. [26]

Следующее право потребителя предусмотрено статьёй 8 Закона" о защите прав потребителей" Нет такого закона! это право на информацию об изготовителе (продавце) и о товарах.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце) и о товаре (Режиме работы изготовителя).

Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов России. [27]

Закон не раскрывает понятия "необходимая информация", и при возникновении опоров, очевидно, следует исходить из обычно предъявляемых требований, имея в виду прежде всего интересы потребителя.

В статье 9 Закона "О защите прав потребителей", указано право потребителя на информацию об изготовителе. Изготовитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, места её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Продавец размещает указанную информацию на вывеске. Изготовитель индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если вид деятельности, осуществляемой изготовителем (продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе ее выдавшем.

Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи должна быть доведена до сведения потребителя также при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

Согласно статье 49 Гражданского Кодекса, перечень лицензируемых видов деятельности определяется законом. До принятия закона вопросы лицензирования регулировались Постановлением Правительства от 24.12.94 года. В настоящее время данный вопрос регулируется Законом Российской Федерации "О лицензировании отдельных видов деятельности" от 25.09.98 года.№ 158 . [28]

Статья 10 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает право потребителя на информацию о товарах. [29]

Изготовитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

* Обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары;
* Сведения об основных потребительских свойствах товаров, 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 о обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров информация, о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболевании утверждается Правительством Российской Федерации.
* цену и условия приобретения товара;
* гарантийный срок, если он установлен: в соответствии с Законом "О защите прав потребителей";
* правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
* срок службы и срок годности товаров, если он установлен в соответствии с настоящим законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствий при невыполнении таких действий ,если товары, по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
* место нахождения изготовителя (продавца) и место нахождения организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
* информация о сертификации товаров, подлежащих обязательной сертификации;
* информация о правилах продажи товаров. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителя в технической документации прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация о сертификации товара представляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации. Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории Российской Федерации, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

Следующее право потребителя - право потребителя на информацию о режиме работы продавца, установленное статьей 11 Закона "О защите прав потребителей". Режим работы продавца доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

В связи с вышеперечисленными правами потребителей изготовитель (продавец) несет ответственность за ненадлежащую информацию о товаре, об изготовителе (продавце) которая предусмотрена статьей 12 Закона "О защите прав потребителей".

Если предоставление ненадлежащей информации повлекло:

* приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар изготовителю (продавцу); [30]
* невозможность использования приобретенного товара по назначению, потребитель вправе потребовать ему в разумно короткий срок ненадлежащей информации. Если информация в разумный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар изготовителю (продавцу);
* возникновение недостатков товара после передачи его потребителю, он вправе предъявить продавцу изготовителю требования предусмотренные пунктами 1-4 статьи 18 или пунктом 1 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей" (безвозмездного устранения недостатков или возмещения соответствующих расходов; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки, замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом и так далее. Подробно данные требования будут рассмотрены в дипломной работе в дальнейшем), причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, он вправе требовать от изготовителя (продавца) возмещения вреда в порядке предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненным природным объектам, находящимся в собственности потребителя. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре, необходимо исходить из предложения об отсутствии у потребителю специальных познаний о свойствах и характеристиках товара.

Статья 14 Закона будет рассмотрена далее. Закон "О защите прав потребителей" предусматривает, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме, сверх неустойки. Уплата неустойки не освобождает продавца (изготовителя) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре, однако он освобождается от обязательств, если докажет, что имела место непреодолимая сила.

При непреодолимой силе продавец освобождается также от уплаты неустойки.

Требования потребителя об уплате неустойки подлежит удовлетворению в добровольном порядке. При удовлетворении требований в судебном порядке, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя) в федеральный бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Если, с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, 50% суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям или органам. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в следствий конструктивных, производственных, рецептурных иди иных недостатков подлежит возмещению в полном объеме независимо от того, состоял он в договорных отношениях о продавцом или нет. Причиненный вред подлежит возмещению в течение срока службы, годности, а если такие сроки не установлены или неуказанны, в течение 10 лет с момента передачи товара или если день передачи установить невозможно, с даты изготовления.

Изготовитель несет ответственность за причиненный вред в связи о использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров, независимо от того , позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства. Изготовитель освобождается от ответственности, если имело место действие непреодолимой силы. Законом "О защите прав потребителей" также предусмотрена компенсации морального вреда, при наличии вины продавца (изготовителя), независимо от причинения имущественного вреда. (Статья 15 Закона).

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с законодательно установленными признаются недействительными. Если в связи с исполнением договора, который ущемляет права потребителей, у него возникли убытки, они подлежат удовлетворению в полном объеме.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров, приобретением других товаров.

Закон "О защите прав потребителей" предусматривает судебную защиту прав потребителей. Законом установлена альтернативная подсудность дел данной категории.

Истцу предоставлено право выбора между судами, то есть истец может предъявить иск в суд по месту своего нахождения, по месту нахождения ответчика либо по месту причинения вреда. [31] Постановление Пленума Верховного суда от 29 сентября 1994 года было разъяснено, (абзац 1 пункт 4), что применяется альтернативная подсудность и ни один из судов не вправе отказать в принятии искового заявления со ссылкой на статью 129 ГПК РСФСР, так как выбор между судами принадлежит истцу. [32] Не актуально, смотри ГПК РФ!

Глава **II. Сертификация товаров.**

В целях обеспечения безопасности товаров предусматривается сертификация соответствия, подтверждаемая уполномоченным на то органом.

Согласно закону «О сертификации продукции и услуг», сертификация - это метод объективного контроля качества продукции, ее соответствия установленным требованиям, а также безопасности для окружающей среды, жизни, здоровья, имущества граждан.

Наличие сертификата помогает покупателям в компетентном выборе продукции и является определенной гарантией ее доброкачественности.

Сертификация подтверждает показатель качества продукции, заявленный изготовителем, а также облегчает импорт и экспорт продукции.

Она может иметь обязательный и добровольный характер. Обязательная сертификация является формой контроля государства за безопасностью продукции. Она осуществляется в случаях, установленных законодательными актами. Так, закон «О защите прав потребителей» предусматривает обязательную сертификацию товаров, для которых в законодательных актах или стандартах установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей. Необходимо отметить, что указанную продукцию, не прошедшую обязательной сертификации, запрещено рекламировать, а это является логическим дополнением нормы о запрете реализации такой продукции.

Постановлением правительства РФ (от 13.08.97 г. № 1013) утвержден перечень товаров, подлежащих обязательной государственной сертификации, а также перечень работ, которые будут сертифицироваться.

В этот перечень входят: мясо и мясопродукты, яйца и яйцепродукты, молоко и молочные продукты, рыба, рыбные и другие продукты моря, хлеб, хлебобулочные и макаронные изделия, мукомольно-крупяные изделия, сахар и кондитерские изделия, плодоовощная продукция и продукты ее переработки, продукция масложировой промышленности, вода питьевая, расфасованная в емкости, безалкогольные, слабоалкогольные и алкогольные напитки, табачные изделия, кофе, чай и пряности, продукция зернобобовых и масличных культур продовольственная, пищевые концентраты, соль, продукция пчеловодства продовольственная.

Кроме этого обязательной сертификации подлежат посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости для хранения и транспортировки продуктов, упаковочные материалы для бытовых нужд и большой перечень непродовольственных товаров, включая швейные и трикотажные изделия, текстильные товары, хозяйственные товары, предметы обстановки дома, стройматериалы многие другие.

Сертификаты, как правило, оформляются на конкретное наименование продукции. В ряде случаев сертификат может быть оформлен на отдельную группу' продукции одного изготовителя, включающую несколько наименований.

Срок действия сертификата устанавливается с учетом:

* срока годности продукции - для сертификата, выданного на партию продукцию;
* срока, на который сертифицировано производство или сертифицирована система качества для серийно выпускаемой продукции; срока действия гигиенического заключения (сертификата), но не более, чем 3 года.

Срок действия сертификата на продукцию, сертифицируемую с использованием заявления-декларации изготовителя, устанавливается с учетом годности продукции, но не более, чем на 1 год.

Для продукции с установленными условиями хранения и (или) реализации на сертификате или заявлении-декларации указывается, что продукт соответствует требованиям безопасности при соблюдении условий хранения и реализации.

Организация и проведение работ по сертификации продукции возлагается на Госстандарт России.

Сертификация продукции подлежит государственной регистрации. Порядок регистрации установлен Госстандартом России.

Сертификацию продукции проводят уполномоченные Госстандартом России органы, имеющие на это специальную лицензию. Это, как правило, органы Госстандарта России в регионах и специальные организации. Например, в Москве сертификацию проводит Ростест-Москва.

Для проведения сертификации заинтересованная организация (это, как правило, изготовитель или импортер продукции, оптовик, а в некоторых случаях и розничная торговая организация) подает в орган по сертификации (по своему выбору) заявку по специальной форме.

Орган по сертификации рассматривает заявку и принимает по ней решение. По скоропортящейся продукции заявка рассматривается незамедлительно, и решение по ней в этот же день сообщается заявителю. Для сертификации продукции проводится оценка соответствия работ и услуг установленным требованиям, в том числе испытания по специальной методике. Затем проводится анализ результатов испытаний и готовится решение о выдаче сертификата. Сертификация может быть проведена по схеме, включающей наряду с испытанием образцов анализ производства или сертификацию системы качества у изготовителя.

В России введены в действие ГОСТы РФ 40.003-06 и ГОСТ РФ 40.004-96, устанавливающие порядок проведения сертификации систем качества и производства в соответствии с международными стандартами и- европейскими правилами и процедурами.

Необходимо отметить, что обязательная сертификация продукции, на которую распространяются санитарно-гигиенические требования (а это практически все пищевые

- для продукции отечественного производства технические условия, технологический регламент и рецептура продукта; гигиеническая экспертиза продукции без указанных документов недопустима;

Также учитывается наличие для продукции животноводства ветеринарного свидетельства, а для продукции растениеводства - наличие заключения агрохимической и карантинной служб. В случае отказа в выдаче сертификата заявителю направляется письменное обоснование принятого решения.

Срок действия сертификата на партию продукции не устанавливается. Для продукции со сроком годности, реализуемой изготовителем в период срока действия сертификата, считается, что этот сертификат действителен при поставке и продаже такой продукции в пределах срока годности.

Одной из форм доведения до потребителей информации о сертификации является знак соответствия. Данные о требованиях, соблюдение которых удостоверяет знак соответствия, указываются в сертификате соответствия, на основании которого применяют этот знак.

Знаком соответствия маркируется каждая единица продукции, при невозможности маркировки продукции маркируется первичная (потребительская) тара (упаковка), при невозможности маркировки тары знак соответствия может наноситься на этикетки, ярлыки и т.п.

На предоставление права применять знак соответствия держателю сертификата - организации или индивидуальному предпринимателю, на чье имя выдан сертификат, выдается лицензия.

При внесении изменений в техническую документацию и технологический процесс производства сертифицированной продукции заявитель обязан заранее известить об этом орган, выдавший сертификат. Сертификат обязывает изготовителя (продавца):

* обеспечивать соответствие реализуемой продукции требованиям нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована, и маркирование ее знаком соответствия в установленном порядке. Продукция должна соответствовать испытанному образцу и данным испытаний;
* по требованию органа по сертификации предъявлять продукцию и создавать условия для проведения органом по сертификации инспекционного контроля;
* применять знак соответствия по правилам, установленным в системе сертификации;
* приостанавливать (прекращать) применение знака соответствия в случае приостановки (отмены) сертификата соответствия. Сертификат обязывает изготовителя:
* следить за тем, чтобы изготовление продукции осуществлялось согласно установленным правилам ее производства в соответствии с проверенным образцом,
* следить за выполнением требований нормативных документов. Договариваясь о приобретении товара, подлежащего обязательной сертификации, от продавца - оптовой организации, посредника или любой другой организации, частника-предпринимателя, необходимо в первую очередь потребовать и получить в подтверждение факта сертификации один из следующих документов: - подлинник сертификата, копию сертификата, заверенную держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом па сертификации товаров, выдавшим сертификат, товарно - сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) на основании подлинника сертификата или его заверенной копии и содержащие по каждому наименованию товара сведения о наличии сертификата с указанием его номера, срока действия и органа, выдавшего сертификат. Сведения о сертификации товарно-сопроводительными документах должны быть заверены подписью и печатью изготовителя у поставщика (продавца) с указанием его адреса и телефона.

От имени изготовителя или поставщика (продавца) удостоверять сведения о сертификации имеют право руководитель органа управления организации в соответствии с ее уставом либо другое лицо, которому такие полномочия специально предоставлены приказом либо иным решением органа управления.

Один из этих документов должен быть всегда в торговом предприятии, ресторане для доведения до сведения покупателю, клиенту информации о серти­фикации реализуемых товаров.

Отсутствие сертификата на продаваемые продовольственные товары или маркировки знаком соответствия на нем влечет за собой административную ответственность виновных лиц организации, предусмотренную частью 2 ст. 146-4 кодекса РСФСР об административных правонарушениях. Причем наряду с наложением штрафа такие товары также могут быть конфискованы.

Отсутствие сертификата на непродовольственные товары влечет за собой ответственность ст. 146 Кодекса РСФСР об административных правонарушениях. На виновное лицо налагается в этом случае административный штраф.

Кроме этого, закупаемая продукция должна сопровождаться товарно-транспортными документами, в которых указываются данные о товаре, его количестве, в ряде случаев и цена. В них можно указывать в установленном порядке и необходимые данные о сертификации продукции (тогда сертификат необязателен).

Отсутствие сопроводительных документов или некоторых из них, маркировки товара дает основание не оприходовать его и приостановить приемку. В этом случае соответствующими работниками должен быть составлен акт о фактическом количестве и качестве продукции и указано, какие документы отсутствуют.

При закупке продукции на рынках вместо товарно-сопроводительных документов должен быть акт закупки или кассовый чек. Конкретная проверка качества закупленной и поступившей продукции производится по правилам, установленным в соответствующих по каждому виду стандартов продукции стандартах.

ГОСТы и технические стандарты в России действуют практически на все виды продовольственных товаров. ГОСТы по соответствующим пищевым продуктам детально регулируют вопросы их приемки ло качеству, а в некоторых случаях и ло другим показателям (количеству).

В стандартах и других нормативно-технических документах в зависимости от характера и свойства продукции определяются: требования, которым она должна отвечать, способы проверки соответствия этим требованиям, объему, виды и ступени контроля, обязательные к применению при приемке соответствующей продукции по качеству. Для каждого вида продукции стандарты и технические условия предусматривают методы проверки и проверяемые показатели, обеспечивающие возможность наиболее надежно определить качество продукции с учетом предъявляемых требований. По объему проверка может быть сплошной или выборочной (проверяется только часть поступившей партии).

Выборочная проверка производится, если это предусмотрено стандартами, техническими или другими документами, обязательными для поставщика и получателя продукции. Проверка качества продукции может распространяться только на поступившую определенную партию.

В стандартах по каждому виду продукции содержится определение понятия партии, подвергаемой проверке при выборочном способе оценки качества. При выборочной проверке качества в ряде случаев должна быть взята определенная часть партии, т. е. отбираются образцы. Об отборе образцов составляется акт, в котором указывается количество мест и масса товаров, количество и номер мест, из которых отобраны образцы, а также фамилия и должность лиц, принимавших участие в отборе образцов. Предусмотрено, что отобранные образцы должны храниться до разрешения спора о качестве продукции.

При приеме по качеству продуктов в предприятиях торговли и общественного питания, как правило, применяются органолептические показатели, то есть определяются потребительские свойства продукта с помощью органов чувств человека. К органолептическим показателям относятся:

* Внешний вид - это комплексный показатель, включающий в себя такие частности: форму, состояние поверхности, равномерность цвета и наличие посторонних включений. Внешний вид товара определяют, осматривая его с поверхности и на разрезе.
* Цвет продукта (окраска) лучше всего устанавливается при естественном освещении.

Внешний вид и цвет - не только самый доступный и распространенный, но и один из наиболее значимых критериев органолептической проверки качества продукции. Именно с этого показателя, как правило, начинается проверка качества. Обнаружение по внешнему виду и цвету несоответствия требованиям качества продукции дает основания не проводить приемку по другим критериям. Однако по внешнему виду некоторых продуктов очень трудно установить качество, и запах наиболее характерные показатели пищевых продуктов. Консистенция - один из важнейших критериев установления качества продукции.

Продовольственные товары, вызывающие сомнения в доброкачественности, подлежат лабораторному анализу в специальных санитарно-гигиенических или других лабораториях.

Обязательные требования по безопасности товаров закрепляются в государственных стандартах или приравненных к ним документах и являющихся обязательными. Одним из средств обеспечения безопасности товара являются сроки годности и службы ряда товаров. Перечень товаров, на которые устанавливаются сроки службы и годности, устанавливаетется Правительством РФ.

Срок годности устанавливается на товары, потребительские свойства которых могут ухудшиться с течением времени. Поэтому изготовитель обязан сообщить потребителю соответственно период времени с указанием календарной даты изготовления товара или календарную дату, до наступления которой товар пригоден к использованию. К таким товарам относятся продукты питания, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и подобные товары.

Запрещено реализовывать такие товары по истечении срока годности как в торговле, так и для применения в общественном питании, школах, лечебных заведениях и других предприятиях, связанных с обслуживанием населения.

Перечень этих товаров утвержден Правительством РФ постановлением от 16.06.97 г. №720.

В этот перечень включены: продукция хлебопекарной промышленности, изделия кондитерские сахаристые, изделия кондитерские мучные, растительные масла и продукты их переработки, продукция консервной и овощесушильней промышленности, продукты из картофеля, продукция пивобезалкогольной промышленности, продукция чайной промышленности, пищевые концентраты, мясо и мясопродукты, продукция молочной и мясо-сыродельной промышленности, рыбные продукты, изделия кулинарные рыбные и из морепродуктов, продукты детского питания, специализированные продукты для лечебного питания детей.

Срок годности устанавливает изготовитель пищевых продуктов с указанием условий хранения. Изготовитель, устанавливая срок годности, обязан гарантировать при соблюдении условий хранения соответствие продукта требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей.

По истечении срока годности пищевые продукты считаются непригодными для использования по назначению. Они могут быть использованы не для пищевых целей или подвергнуты утилизации.

Для пищевых продуктов, подлежащих длительному хранению, в том числе специальному, сроки годности, условия и сроки хранения устанавливают в договоре на поставку.

Указанным постановлением установлено, что с 1.01.98 г. запрещается продажа на территории России товаров, включенных в перечень продовольственных и ряда непродовольственных товаров, при отсутствии информации о сроках их годности.

К непродовольственным товарам, по истечении срока годности которых они считаются непригодными для использования по назначению, относятся: лечебно-профилактические средства, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой

химии, культтовары, товары для досуга и развлечений, средства домашнего содержания рыб, птиц и зверей.

Срок годности этих товаров устанавливает изготовитель, и по истечении этого срока эти товары запрещено использовать по назначению.

О сроках годности товаров должен в обязательном порядке быть проинформирован покупатель, причем со сведениями о том, что по истечении срока годности они представляют опасность для здоровья или становятся непригодными для использования их по назначению.

Дату изготовления товара наносят в виде двузначных чисел, обозначающих число, месяц и год, или отметок против чисел на кромках этикетки, или дается ссылка, где она указана.

3. Защита прав потребителей при продаже товаров и в сфере обслуживания

Глава II Закона "О защите прав потребителей" рассматривает права потребителя при продаже ему товаров. В частности, ст. 18 Закона указывает на последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества. Однако в преамбуле к закону и тексте статьи не разъясняется, что подразумевается под "ненадлежащим качеством" товара. Поэтому можно предположить, что это товар, в котором есть недостатки или существенные недостатки.

Под недостатками понимается "несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара".

Недостатки могут быть двух типов: явные, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и скрытые, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.  
В порядке исключения следует отметить, что если продавец указал потребителю на явные и скрытые недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться положениями ст. 18 закона.

Однако если потребитель приобрел товар ненадлежащего качества и это не было оговорено продавцом, он имеет право по своему выбору предъявить одно из нижеуказанных требований:

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

При этом потребитель обязан возвратить продавцу товар с недостатком, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

Что касается технически сложных товаров, потребитель имеет право предъявить продавцу только требования, указанные под № 1 и 2. Остальные же требования потребитель предъявляет только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В отношении товаров, реализуемых через комиссионные магазины, 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. Потребитель имеет возможность выдвинуть иные требования: о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула), о расторжении договора купли-продажи. Такие требования подлежат удовлетворению на общих основаниях, как и при покупке не в комиссионном магазине.

По тем товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе по своему выбору предъявить следующие требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы (п.4 ст.18 Закона). Эти требования предъявляются только продавцу и лишь в случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

Основным условием для удовлетворения требований потребителя является предъявление им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Закон возлагает обязанность на продавца выдавать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт и время покупки товара у определенного продавца.

"Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним" (п.6 ст.18 Закона). Это значит, что выше указанные лица должны обеспечить подготовку купленного товара к упаковке, транспортировке, погрузке, разгрузке, перевозке до места, указанного потребителем. Потребитель имеет право на документальное оформление принятия товара к перевозке. Это могут быть накладная, договор перевозки, квитанция и т. п. Стоимость доставки или возврата товара определяется согласно документу, выданному транспортной организацией, или на основе расценок данной местности (например, за один километр - 7 рублей). На основании договора между потребителем и продавцом (изготовителем) доставка и возврат товара могут осуществляться силами потребителя, а расходы потребителю оплачивают продавец (изготовитель) или организация, выполняющая их функции.

Для устранения недостатков в товаре Законом устанавливаются разные сроки. Срок исчисляемый годами, истекает в соответствующие год, месяц и число (например, 20 июля 2001 г.). Если срок исчисляемого месяца приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то срок считается истекшим в последний день этого месяца. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. Нерабочими днями по трудовому законодательству РФ являются выходные и праздничные дни. Так, например, если срок заканчивается 12 июня, то он переносится на следующий день.Ст. 19 Закона определяет сроки устранения недостатков в купленном товаре.

Если недостатки товара проявились в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем, то потребитель имеет право на устранение этих недостатков.

Если же гарантийный срок или срок годности не установлены, потребитель имеет право предъявить свои требования в течение шести месяцев с момента покупки товара, а в отношении недвижимости - в течение двух лет с момента ее приобретения.

По окончании сроков, указанных в п.1 ст.19 Закона, потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков товара или о возмещении расходов на устранение недостатков товара в отношении существенных недостатков, допущенных по вине изготовителя, если эти недостатки обнаружены в течение срока годности, а если срок годности не установлен, - в течение 10 лет с дня передачи товара потребителю. Если требования потребителя не удовлетворяются в течение 20 дней с момента их предъявления, то потребитель имеет право предъявить требования, установленные п. 3 ст.18 Закона, т. е. соразмерное уменьшение покупной цены товара или замена товара на такой же товар другой марки (модели, артикула).

На комплектующие детали технически сложного товара могут быть установлены тоже гарантийные сроки. Гарантийный срок на комплектующие изделия исчисляются в том же порядке, что и на основной товар, он не может быть меньше чем на основной товар.

Недостатки, выявленные в товаре, устраняются изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца), в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем (п.1 ст.20 закона).

Согласно п.2 ст. 20 и п.1 ст. 21 Закона на период устранения недостатков, ремонта или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должны предоставить аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. При предъявлении этого требования потребителем изготовитель (продавец) обязаны в семидневный срок предоставить потребителю аналогичный товар на период ремонта. Постановлением Совета Министров Правительства РФ от 8 октября 1993 г. № 995 установлен перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. К такой группе товаров относятся:

* автомототранспортные средства (кроме автомототранспортных средств, приобретенных инвалидами с разрешения органов социальной защиты населения РФ);
* мебель;
* электробритвы;
* электрощипцы для завивки волос;
* электрофены;
* медицинские электрорефлекторы;
* электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла;
* электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели детского питания и др).

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, когда товар не эксплуатировался. При устранения недостатков комплектующего изделия или составной части товара гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть исчисляются со дня получения потребителем товара из ремонта ( п. 4 ст. 20 Закона).

Требования о замене товара (ст. 21 Закона) удовлетворяются продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ними в течении 7 дней с момента предъявления такого требования. Если возникает необходимость дополнительно проверить качество товара, то срок увеличивается до 20 дней.

Если в день обращения потребителя аналогичный для замены товар отсутствует, он тогда заменяется в течение 1 месяца со дня предъявления указанного требования.

В районах Крайнего Севера и других районах сезонного завоза, если отсутствует товар в момент заявления потребителя об обмене это требование подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки товара. Это происходит только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть такой, который не был в употреблении.

При замене товара гарантийный срок на новый товар исчисляется заново - со дня передачи его потребителю.

Согласно п.5 ст.13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Но если потребитель не предъявил требование об уплате неустойки в досудебном порядке, он не лишается возможности обратиться в суд с требованием о взыскании неустойки. Это требование заявляется как самостоятельное, а также может быть заявлено вместе с другими требованиями. Как свидетельствует судебная практика, суд при удовлетворении требования потребителя о взыскании неустойки исходит из стоимости товара в день вынесения решения суда.

Ст. 24 Закона определяет порядок перерасчета цены товара, приобретенного потребителем.

При замене товара с недостатком на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

Требования, сформулированные в п.2 ст. 24, предполагают замену товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены за товар. Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, представляемого взамен, то потребитель должен оплатить разницу, если же - наоборот, то потребителю выплачивается разница суммы за товар. Цена товара, предоставляемого взамен, определяется в день предъявления требований потребителем, а в случае понижения цены - на день покупки товара потребителем. Если требования потребителя о перерасчете цены не были добровольно удовлетворены продавцом, то согласно п. 2 ст. 504 ГК РФ потребитель имеет право произвести расчеты исходя из цен товара на момент вынесения решения суда. Указанное требования должно быть исполнено в те же сроки, что и требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула). За просрочку этого требования также предусмотрена неустойка.

При расторжении договора купли-продажи потребитель обязан возвратить товар с недостатком и имеет право на возмещение убытков. Если никаких убытков у потребителя нет, то расчет между ним и продавцом производится просто.

При расторжении договора в случае повышения цены на товар, расчеты, с потребителем производятся аналогичные возвращенному товару с недостатками, исходя из цены на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи. В случае снижения цены товара следует исходить из цены товара на день его покупки.

Часто встречаются случаи, когда товар, купленный потребителем, - качественный, но по определенным причинам потребитель не имеет возможности использовать его по назначению. Ст. 25 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, в случае: если товар не подошел ему по форме, габаритам, расцветке, размеру, фасону либо по иным причинам.

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 дней (не считая дня его покупки). Если товар необходимо установить, подключить, то этот срок (14 дней) исчисляется со следующего дня после осуществления этих действий.

Продавец должен обменять товар, если:

* товар не был в употреблении;
* сохранен его товарный вид, потребительские свойства;
* сохранены пломбы, фабричные ярлыки;
* у потребителя есть товарный или кассовый чек на товар.

Требования об обмене товара предъявляются только продавцу, у которого был приобретен данный товар.

Если в день обращения потребителя к продавцу необходимого для замены товара нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор купли-продажи, с возвратом уплаченной сумы, или ожидать поступления необходимого товара в продажу. На продавца возлагается обязанность сообщить потребителю о поступлении в продажу аналогичного товара. Для этого потребитель должен оставить продавцу свои адрес и телефон, по которым он будет извещен о поступлении в продажу товара.

Однако не все виды непродовольственного товара надлежащего качества подлежат обмену. Перечень этих товаров утверждается Правительством РФ. В него входят:

* изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней;
* ткани из всех волокон и другие метражные товары (ленты, тесьма, кружева и др.);
* бельевой трикотаж для взрослых и детей;
* купальники, плавки;
* трусы для взрослых и детей, в том числе и спортивные;
* белье для новорожденных и ясельного возраста;
* белье постельное;
* предметы женского туалета;
* чулочно-носочные изделия;
* штучные текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца и др.);
* парфюмерно-косметические товары;
* товары бытовой химии;
* изделия из пластмассы, используемые для приготовления и хранения пищи;
* предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди и др.)

3.2 Защита прав потребителей в сфере обслуживания

Согласно п. 1 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Срок в договоре на выполнение работы, оказание услуги является одним из основных его условий. В Законе говорится, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором. В договоре предусматривается срок выполнения работы (оказания услуги), если он определенными правилами не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный правилами.

Пункт 2. ст. 27 Закона раскрывает порядок определения сроков выполнения работы (оказания услуги). Срок в договоре определяется календарной датой (периодом), к которой выполнятся работа (услуга), или датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения работы (оказания услуги).

Для правильного исчисления срока необходимо определить его начало и окончание. В ст. 191 ГК РФ "Начало срока, определенного периода времени" говорится, что течение срока, определенного периода времени начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.

Если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям в течение срока действия договора, наряду с общим сроком исполнения работы (оказание услуги) в содержании договора отражаются частные (промежуточные) сроки. Эти частные сроки конкретизируют обязанности исполнителя, придают выполняемой работе (оказываемой услуге) четкость и определенность.

Установленные сроки начала и окончания работ (оказания услуг) изменяются только по соглашению сторон договора. Если достигнуто такое согласие, то новые сроки должны быть указаны в договоре или дополнительном соглашении.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона установлена имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг) или назначенных потребителем новых сроков (на основании п.1 настоящей статьи) в виде неустойки. Неустойка уплачивается исполнителем потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) в размере 3 % от цены выполненной работы (оказанной услуги). Если стоимость работ (услуг) не была определена в договоре, то неустойка взыскивается от общей цены заказа. Размер неустойки может быть установлен более высоким, однако для этого необходимо соглашение сторон, заключенное в письменной форме.

Неустойка начинает взыскиваться со дня (часа), следующего за днем (часом), к которому работа (услуга) должна была начать выполняться или должна быть выполнена, и заканчивается началом или окончанием исполнения работ (оказания услуг). Взыскиваемая неустойка не может превышать стоимости работы (услуги) или общей стоимости заказа. Если цена работы (услуги) отдельно не определялась, то размер неустойки определяется от общей цены договора (заказа).

Размер неустойки определяется исходя из цены работы (услуги) или договора (заказа), существующей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем, на день добровольного удовлетворения или в день вынесения судебного решения.

Закон освобождает исполнителя от уплаты неустойки и возмещения убытков, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы, т. е. наступления такого события, которое исполнитель не мог предотвратить никакими средствами, или по вине потребителя.

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) имеет право по своему выбору потребовать от исполнителя:

* безвозмездного устранения недостатков;
* соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) силами потребителя или третьими лицами.

Потребитель имеет право требовать от исполнителя уменьшения цены за выполненную работу в том случае, если он предъявил требование о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги).

Правовые последствия нарушения требований к качеству выполненной работы (оказанной услуги) сходны с последствиями и правами при продаже товаров с недостатками.

Потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков:

* если недостатки не были устранены исполнителем в срок, указанный в договоре;
* если в работе присутствуют существенные недостатки или есть существенные отступления от условий договора.

Вышеперечисленные требования предъявляются при принятии выполненной работы (услуги) или в процессе ее выполнения.

После уже принятой работы (услуги) требования по поводу скрытых недостатков могут быть предъявлены позднее: в течение гарантийного срока или в течение 6 месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), если отсутствует гарантийный срок. Что касается недостатков в строении или иного недвижимого имущества, требования предъявляются в течение гарантийного срока, а сли он не установлен - в течение 2 лет.

Согласно п. 4 ст. 29 Закона, если выявленный существенный недостаток выполненной работы (услуги) допущен по вине исполнителя, потребитель имеет право требовать безвозмездного устранения этого недостатка и по истечении гарантийного срока. Такое требование предъявляется в течение срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не установлен.

На исполнителя возлагается обязанность своевременного удовлетворения требований потребителя, в противном случае потребитель по своему выбору вправе предъявить требования:

* соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
* расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материла такого же качества и повторное выполнение работы (услуги) подлежат исполнению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги). Если же такой срок не установлен, то в срок, указанный в договоре, который не был исполнен надлежащим образом.

За нарушение этих сроков с исполнителя взыскивается неустойка, оговоренная в Законе, а также потребитель имеет право предъявить иные требования согласно п. 1 ст. 28 и п.1 и 4 ст. 29 Закона.

Смета - документ, в котором указан перечень работ (услуг), материалов, оборудования и т. д. с указанием стоимости (цены). Согласно Закону, если одна из сторон (потребитель или изготовитель) требует составления сметы, то такое требование должно быть удовлетворено.

Смета может быть двух видов: твердая и приблизительная. При составлении твердой сметы исполнитель не имеет права требовать оплаты дополнительных работ и расходов. При твердой смете ни при каких обстоятельствах, даже при изменении цены, исполнитель не имеет права ее изменить самостоятельно, без согласия на то потребителя. Таким образом, все расходы исполнителя, сделанные сверх сметы, относятся на его счет.

Если при составлении условий договора трудно определить его окончательную стоимость, то потребителем и изготовителем составляется приблизительная смета. Если возникает необходимость превысить приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. Потребитель имеет право отказаться от исполнения договора; при этом он возмещает исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу (услугу), согласно первоначально составленной смете.

Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении расходов по приблизительной смете, то исполнитель не вправе требовать возмещения сверхсметных расходов и обязан выполнить работу (услугу) в пределах первоначальной стоимости, определенной приблизительной сметой. Если увеличение сметы вызвано действиями потребителя, то он должен возместить исполнителю все расходы, превышающие приблизительную смету.  
 Согласно ст. 34 Закона исполнитель может выполнять работу из своего материала и своими средствами. Если потребитель потребует выполнения работы из своего материала, то на исполнителя возлагается обязанность удовлетворить это требование потребителя.

Исполнитель, предоставляющий свой материал для выполнения работы (оказания услуги), отвечает за его надлежащее качество. В связи с этим ответственность за выполнение работы (услуги) из недоброкачественного материала заключается в возмещении убытков, причиненных потребителю, и в уплате неустойки, если она предусмотрена условиями договора или правилами о выполнении отдельных видов работ.

Материал исполнителя, предоставляемый потребителю, подлежит оплате при заключении договора полностью или в определенном размере, указанном в правилах выполнения отдельных видов работ или в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении работы потребителем. Закон дает возможность потребителю и исполнителю предусмотреть в договоре и иной порядок расчета.

В случаях, предусмотренных правилами или соглашением сторон, потребителю предоставляется материал в кредит. Если цена за предоставленный в кредит материал повышается в течение времени, то это изменение цены не влечет за собой ее перерасчета.

Материалы, оборудование, техника, различные средства и т. д., необходимые для выполнения работы, доставляются к месту выполнения работ исполнителем. Однако Закон не оговаривает, кто должен оплачивать доставку необходимых средств. Поэтому следует предполагать, что расходы по доставке включаются в смету работы, а если таковая отсутствует, то условия доставки должны оговариваться сторонами при заключении договора.

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя или с вещью потребителя, то исполнитель отвечает за их сохранность и правильное использование. В случае если работа выполняется из материала или с вещью потребителя, исполнитель должен:

* предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материла (вещи);
* предоставить отчет об израсходованном материале, а если есть остаток материала, возвратить его потребителю.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материла (вещи), предоставленного потребителем, исполнитель должен в течение трех дней заменить его однородным материалом (вещью) такого же качества или, по договору с потребителем, изготовить изделие из однородного материала в разумный срок. При отсутствии у исполнителя необходимого для замены материала (вещи) потребителю возмещается двукратная стоимость утраченного (поврежденного) материла (вещи), а также все расходы, понесенные потребителем.

Расчеты с потребителем в случае утраты, повреждения материала или вещи потребителя, производятся на основании стоимости испорченного материла (вещи). При заключении договора между потребителем и исполнителем указывается точное наименование, описание, метраж и цена материла. В аналогичном порядке оцениваются передаваемые потребителем вещи для выполнения работ с ними. При возмещении потребителю цены утраченного материала (вещи) она должна соответствовать стоимости, которая сложилась на день добровольной выплаты исполнителем или на день вынесения судебного решения.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), если предупредил потребителя об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Это все оговаривается в договоре или документе, его заменяющем (квитанция, заказ). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Исполнитель имеет право отказаться от заключения договора и потребовать полного возмещения убытков, если потребитель, несмотря на предупреждение исполнителя, не заменит в разумный срок непригодный или недоброкачественный материал или не устранит иных обстоятельств, влияющих на качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

В соответствии со ст. 37 Закона установлен общий порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу): он определяется договором между потребителем и исполнителем.

При заключении договора следует обращать внимание на правильность его заполнения (дата, номер, название организации, ее юридический адрес, фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес и т. д.), оговаривать все условия заключаемого договора, с обязательствами сторон (как потребителя так и исполнителя). Если положения договора не понятны, то следует их уточнить, расшифровать. Необходимо ознакомиться со всем текстом договора и только после этого его подписывать. Договор заключается в двух экземплярах. Один экземпляр договора должен остаться у исполнителя, другой передается потребителю.

Потребитель вправе по своему желанию оплатить полностью стоимость работы (услуги) при заключении договора.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) по окончании ее, если иное не установлено законом или иными правовыми актами РФ или договором между потребителем и исполнителем.

Однако в порядке исключения законодательством РФ и субъектов РФ не все виды работ (услуг) оплачиваются потребителем после их выполнения. Правилами бытового обслуживания населения предусмотрен ряд исключений. Так, при заключении договора полностью оплачиваются работы (услуги):

* выполняемые в присутствии потребителя, а также методом самообслуживания (все виды работ и услуг);
* кинофотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию торжественных мероприятий и ритуальных услуг;
* по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других изделий;
* по обучению вязке, кройке и шитью одежды, фотографированию;
* по апробированию и клеймению ювелирных изделий;
* бань и душевых;
* по доставке грузов и посреднических услуг.

Некоторые правила выполнения работ (оказания услуг) устанавливают сроки, в течение которых потребитель должен их оплатить.

**3.3 Защита прав потребителей при использовании услуг в Интернет**

Проблема защиты прав потребителей в отношениях, возникающих по поводу предоставления сетевых услуг возникла в наше время и затрагивает широкие слои населения. Субъектами данного правоотношения являются: "поставщик сетевых услуг" - провайдер, государство, лицензирующие органы (Министерство связи), контролирующие органы (ФАПСИ) и потребитель сетевых услуг.

По договору о предоставлении сетевых услуг поставщик обязуется предоставить потребителю услуги по подключению его к сети и обеспечению возможности пользования сетью, а потребитель сетевых услуг обязуется оплатить предоставленные услуги.

К сожалению, в настоящее время практически отсутствуют какие - либо нормативные акты, регулирующие именно эту область правоотношений. В создавшейся ситуации необходимо руководствоваться общими положениями Законов "О защите прав потребителей" (далее - ЗПП), "О сертификации", "О связи", ГК и Конституцией. В целях ограничения размера статьи мы рассмотрим только одну сторону проблемы - защиту прав потребителя.

С точки зрения потребителя существует несколько проблем, которые возникают при использовании сетевых услуг:обеспечение права потребителя на информацию при заключении договора на обслуживание; обеспечение права потребителя на качественное обслуживание; обеспечение права потребителя на безопасность передаваемой информации; судебная защита прав потребителей. Что должен предъявить провайдер при заключении договора?

Ст. 8 и 9 ЗПП обязывает его предоставить потребителю информацию о фирменном наименовании своей организации, месте ее нахождения (юридическом адресе) и режиме ее работы. Указанная информация приводится на вывеске.

Поскольку деятельность по предоставлению услуг связи подлежит лицензированию в РФ, в соответствии с ч. 2 ст. 9 ЗПП провайдер обязан проинформировать потребителя о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию. Как правило, это делается путем вывешивания лицензии, причем не обязательно вывешивать подлинник - достаточно его ксерокопии.

На услуги связи распространяются определенные стандарты (сюда относятся ГОСТы, протоколы, стандарты *V.32* и др.) Провайдер обязан довести информацию о соответствии оказываемых услуг этим стандартам.

Кроме того, в письменном виде должны быть изложены условия, порядок заключения договора и условия пользования сетью. Расценки на услуги должны быть оформлены с указанием наименования услуги, условий приобретения и цены. Ценники (прайс - листы) должны быть заверены печатью организации и подписью лица, ответственного за ценообразование, или подписью частного предпринимателя.

Вся информация должна быть предоставлена на русском языке и доступна каждому потребителю. Непредоставление полной информации считается отказом от заключения публичного договора и дает потребителю право требовать возмещения ущерба.

Что должен обеспечить провайдер?

При подключении к сети потребитель заключает договор на предоставление услуг связи (в некоторых организациях он называется иначе - договор телематических услуг, сетевых услуг и т. д.) В договоре оговариваются все условия, описанные выше, применительно к конкретному потребителю. Провайдер обязан обеспечить выполнение условий договора, а потребитель обязан оплатить услуги.

Одна из главных обязанностей провайдера - обеспечение безопасности информации. Тайна переписки защищена Конституцией и гарантируется Законом "О связи", но на деле многие спецслужбы стремятся проникнуть в личную жизнь каждого человека, а с помощью компьютерных сетей это сделать наименее сложно. В любом случае, на проведение оперативно - розыскных мероприятий (ОРМ) в соответствии с Законом РФ "Об оперативно - розыскной деятельности" необходимо разрешение суда. Таким образом, доказательства, полученные по информационным каналам без такового решения, не имеют силы, как полученные незаконным путем.

Как потребитель может защитить свои права?

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств при предоставлении услуг связи потребитель вправе на основании ст. 38 Закона РФ "О связи" предъявить оператору связи, предоставляющему услуги или выполняющему работы, претензии, в том числе требование о возмещении ущерба. Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке. По претензиям, связанным с непредоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электрической связи (за исключением претензий по телеграфным сообщениям), установлен срок подачи шесть месяцев.

Кроме того, ЗПП определяет права потребителя при некачественном исполнении или неисполнении услуг. Если провайдер своевременно не приступил к оказанию услуги, т. е. не обеспечил доступ в соответствии с условиями договора, или если во время оказания услуги стало очевидным, что оказание услуги не будет осуществлено в срок, а также в случае просрочки оказания услуги *потребитель вправе по своему выбору:*

назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию услуги и (или) закончить оказание услуги, и потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

* потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
* расторгнуть договор об оказании услуги.
* Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Это положение ст. 28 ЗПП следует рассматривать с учетом ст. 14 того же Закона, которая гласит, что вред, причиненный потребителю подлежит возмещению в полном объеме. Кроме того, ст. 15 определяет такие условия возмещения морального вреда, что фактически потребитель может потребовать компенсацию в любом случае при наличии хотя бы малейшего нарушения его прав.
* Как правило, предъявление претензии происходит путем подачи заявления руководству организации, нарушившей права потребителя. Часто случается, что администрация отказывается получать какие - либо жалобы, в таком случае необходимо выслать претензию по почте заказным письмом с уведомлением, предварительно сняв с него копию. В суде это уже будут доказательством факта получения ответчиком претензии, что накладывает на него соответствующие обязательства.
* Если все требования не возымели действия, потребителю остается только одно - обратиться с иском в суд. В соответствии с Законом РФ "О государственной пошлине" потребители освобождены от уплаты госпошлины по искам в защиту своих прав. Согласно ЗПП и судебной практике, потребителю принадлежит право выбора подсудности: он может предъявить иск по месту жительства, по месту нахождения ответчика или по месту совершения правонарушения. Руководствоваться в данном случае следует скоростью решения дела, так как загруженность судов общеизвестна.

**3.4. Государственная и общественная защита прав потребителей.**

В настоящее время действуют нормативные акты, данного органа, проходящие как под первым, так и под вторым названием.

25 марта 1997 года Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации издали распоряжение, которым были приняты "Дополнения и изменения к перечню полных и сокращенных наименований федеральных органов исполнительной власти”. В котором, предписывалось, исключить из раздела "Иные федеральные органы исполнительной власти" Перечня полных и сокращенных наименований федеральных органов исполнительной власти:

Государственный комитет Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур - ГКАП России;\*

И включить в раздел "Иные федеральные органы исполнительной власти"

Государственный антимонопольный комитет Российской Федерации - ГАК России;).

Само же Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации от 09.02.94 г. № 180, (действующее в редакции от 26.06.98 г.) “О перечне полных и сокращенных наименований министерств и иных федеральных органов исполнительной власти в РФ” говорило о возможности и необходимости использовать сокращенные наименования органов исполнительной власти.

24 августа 1992 года. Президент Российской Федерации издал Указ "О государственном комитете Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур. (№ 915) Сейчас действует редакция от 09.07.97 года (№ 710).

В котором, устанавливает, что проекты постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, решения министерств, ведомств, других органов государственного управления и местной администрации по вопросам создания, реорганизации и ликвидации хозяйствующих субъектов, а также по вопросам, затрагивающим законные интересы потребителей, подлежат согласованию с Государственным комитетом Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур или его территориальными управлениями.

Далее речь шла о численности работников центрального аппарата Государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур, фонде оплаты труда, финансировании расходов на его содержание, структуре данного органа, и так далее.

13 ноября 1995 года был издан Приказ "Об утверждении положения о территориальном управлении государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур"(№ 146., который сейчас действует в редакции Приказа ГАК Российской Федерации от 04.09.98 года. № 416).

Положение определяет основные задачи и компетенцию территориального антимонопольного органа-территориального управления Государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур (далее - ГКАП России).

Территориальное управление ГКАП России осуществляет проведение единой государственной антимонопольной политики, защиту прав потребителей, пресечение недобросовестной конкуренции, а также контроль за рекламной деятельностью и пресечение недобросовестной рекламы.(Для более подробного изучения, необходимо смотреть вышеуказанный документ.)

В Законе "О защите прав потребителей" говориться, что Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Этот орган (его территориальные органы) направляет:

* в пределах своей компетенции предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности, а также о прекращении продажи товаров, на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре;
* материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии, или о ее досрочном аннулировании;
* в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности, материалы для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей

Федеральный антимонопольный орган дает официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. (Например, так Письмом ГКАП РФ “О положениях Федерального антимонопольного комитета”, Барановой.О.В. исполняющей обязанности начальника Ленинградского ТУ ГКАП России, было дано официальное разъяснение, по поводу ее письма:

Установление в статье 41 Закона "О защите прав потребителей", обязанности изготовителя (продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) не является нарушением прав потребителей. В связи с этим ГКАП России и его территориальные управления не вправе возбуждать дела и выдавать предписания изготовителям продавцам о прекращении нарушения статьи 41 Закона "О защите прав потребителей".

Ответственность индивидуальных предпринимателей, а также должностных лиц изготовителей (продавцов) за неисполнение указанной обязанности, предполагается установить в Кодексе РСФСР об административных правонарушениях путем внесения в него соответствующих дополнений.)

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе заключать соглашения с изготовителями (исполнителями, продавцами) о соблюдении ими правил и обычаев делового оборота в интересах потребителей.

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе обращаться в суд в защиту прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей, предъявлять иски в суды в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации изготовителя (продавца) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей, а также предъявлять иски в арбитражные суды к индивидуальным предпринимателям о принудительном взыскании штрафов за уклонение от исполнения предписаний или за несвоевременное их исполнение.

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) может быть привлечен судом к участию в процессе или вступить в процесс по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

В целях обеспечения вышеуказанных положений Закона "О защите прав потребителей" был издан приказ от 4 апреля 1996 года № 42 "Об утверждении положения о порядке рассмотрения ГКАП (Государственный Комитет по Антимонопольной политике) России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей".

Данным же приказом были признаны утратившими силу ранее действующие приказы ГКАП России.

Положение предусматривает:

- порядок рассмотрения дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - порядок рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей), и выдачи предписаний о прекращении нарушений прав потребителей (далее - предписания);

- порядок выдачи отдельных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении (приостановлении) продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- порядок рассмотрения дел о наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний.

Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются соответствующим территориальным управлением по месту нахождения продавца (изготовителя) в отношении которого возбуждено дело, за исключением случаев, когда дело принимается к рассмотрению ГКАП России. ГКАП России вправе принять любое дело к своему рассмотрению.

Для рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей в ГКАП России образуется комиссия в составе заместителя председателя ГКАП России, курирующего вопросы защиты прав потребителей, руководителей Управления по защите прав потребителей и его отделов (лиц, исполняющих их обязанности), а также специалистов указанного Управления.

В территориальных управлениях ГКАП России комиссия образуется в составе начальника территориального управления (его заместителя), начальника отдела по защите прав потребителей (его заместителя), специалистов управления.

Персональный состав членов комиссии для рассмотрения конкретного дела определяется председателем комиссии в определении о возбуждении дела.

Общее количество членов комиссии ГКАП России не может быть менее пяти человек, а комиссии территориального управления – менее трех человек.

Об изменении состава комиссии извещаются лица, участвующие в деле.

В ходе подготовки, рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей, а также исполнения решений и предписаний ГКАП России и его территориальные управления вправе:

запрашивать у заявителя, а также у продавца (изготовителя) необходимые материалы и документы для ознакомления, снятия копий и приобщения их к материалам дела;

проводить собеседования, запрашивать письменные объяснения по существу дела от продавцов (изготовителей), а также их должностных лиц, привлекать к участию в рассмотрении дела экспертов и специалистов, а так же принимать другие меры для всестороннего, полного и объективного выяснения обстоятельств дела, прав и обязанностей лиц, участвующих в деле.

Основанием для возбуждения дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей могут быть заявления (иные материалы) общественных объединений потребителей, их ассоциаций (союзов), федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, потребителей, депутатов, представление прокурора, а также акты проверок продавцов (изготовителей, исполнителей) ГКАП России (его территориальными управлениями).

Решение вопроса о возбуждении дела принимает председатель комиссии ГКАП России (территориального управления).

Председатель комиссии, если находит доводы, изложенные в представленном материале, достаточными, выносит определение о возбуждении дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей, в котором определяются:

- состав комиссии, которая будет рассматривать данное дело;

- необходимые дополнительные документы и материалы;

- дата и место рассмотрения дела;

- лица, которые привлекаются к участию в деле.

Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются в месячный срок с момента вынесения определения о возбуждении дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей. ( Далее, в данном нормативном акте, изложен порядок рассмотрения подобных дел).

Рассмотрение дела может быть отложено (с указанием срока): в связи с мотивированным ходатайством продавца (изготовителя) об отложении рассмотрения дела в связи с невозможностью явки представителя на заседание; в связи с ходатайством продавца (изготовителя) о добровольном устранении нарушения без выдачи предписания; в связи с необходимостью получить дополнительные доказательства; с необходимостью привлечения к участию в деле экспертов или других лиц, участие которых в деле, по мнению комиссии, обязательно; когда разрешение дела невозможно в данном заседании.

При отложении дела течение срока рассмотрения дела не прерывается, а процедура рассмотрения начинается сначала.

Рассмотрение дела может быть приостановлено в случаях:

нахождения на рассмотрении в ГКАП России (его территориальном управлении), суде, следственных органах другого дела, выводы по которому будут иметь значение для результатов рассмотрения; необходимости проведения экспертизы или получения заключения специалиста независимой организации. Дело возобновляется после устранения обстоятельств, вызвавших его приостановление. Течение срока при приостановлении рассмотрения дела прерывается и продолжает течь с момента возобновления дела. Рассмотрение дела продолжается с момента, которым было завершено последнее перед приостановлением дела заседание комиссии.

Об отложении, приостановлении или возобновлении рассмотрения дела выносится определение, подписываемое председателем и членами комиссии, копия которого в трехдневный срок направляется продавцу (изготовителю) в отношении которого возбуждено дело, а акже заинтересованным лицам.

Рассмотрение дела завершается вынесением решения, в котором излагаются обстоятельства дела, установленные комиссией, и выводы, к которым приходит комиссия в результате рассмотрения дела.

Решение может быть вынесено:

* о выдаче предписания;
* о прекращении дела в связи с отсутствием события и состава нарушения, устранения нарушения до выдачи предписания, невозможностью применения мер воздействия в связи с ликвидацией организации (смерти индивидуального предпринимателя), допустившей нарушение, а также в случае, если меры воздействия выходят за рамки компетенции ГКАП России (территориального управления).

Решение состоит из мотивировочной и резолютивной частей.

В решении могут быть даны рекомендации:

* о предъявлении иска в суд в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации продавца (изготовителя, исполнителя) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей;
* о направлении материалов о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о ее досрочном аннулировании;
* о направлении в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;
* о направлении материалов в федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров.

По особо сложным делам составление мотивированного решения может быть отложено на срок не более 3 дней, но резолютивную часть решения комиссия объявляет на том же заседании, на котором закончилось разбирательство дела. Она должна быть подписана председателем и всеми членами комиссии и приобщена к делу.

Копия мотивированного решения вручается под расписку или направляется заказным письмом с уведомлением о вручении продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого было возбуждено дело, а также заинтересованным лицам в трехдневный срок со дня его вынесения.

В случае вынесения решения о выдаче предписания комиссия выносит продавцу (изготовителю) предписание о прекращении нарушений прав потребителя (группы потребителей) или неопределенного круга потребителей.

Предписание ГКАП России (территориального управления) оформляется в течение трех дней после дня окончания разбирательства и одновременно с мотивированным решением вручается под расписку или направляется заказным письмом с уведомлением о вручении продавцу (изготовителю) в отношении которого было возбуждено дело.

Предписание подлежит добровольному исполнению продавцом изготовителем, исполнителем срок, указанный в предписании.

Контроль за исполнением предписания возлагается председателем комиссии на одного из членов комиссии, о чем делается соответствующая запись в протоколе заседания.

Исполнение предписания подтверждается актом проверки продавца (изготовителя) либо документальным подтверждением добровольного устранения нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем), которые приобщаются к материалам дела.

При исполнении предписания дело считается законченным.

Продавец (изготовитель) может ходатайствовать о продлении срока, установленного для устранения нарушения.

Решение вопроса о продлении указанного срока принимает комиссия, которая рассматривала дело. При удовлетворении ходатайства о продлении срока комиссия выносит определение, которое подписывается председателем и членами комиссии.

Порядок выдачи отдельных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей

При выявлении нарушений могут выдаются предписания:

* о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности;
* о прекращении продажи товаров, на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены;
* о приостановлении продажи товаров при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре.
* о прекращении нарушений прав потребителей, выразившихся в непредставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (изготовителе, продавце), режиме его работы.

Предписание выдается на основании акта проверки продавца (изготовителя) проводимой в порядке, установленном территориальным управлением ГКАП России.

Предписание о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности выдается в случае установления проверкой факта продажи такого товара, а также наличия такого товара в месте непосредственной реализации товаров потребителям (в торговом зале, на витрине, в торговом отделе, в киоске, лотке и др.).

Предписание выдается продавцу товара.

Предписание о прекращении продажи товаров, на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, выдается в случае установления проверкой факта продажи товаров, а также наличия в месте непосредственной реализации товаров потребителям (в торговом зале, в торговом отделе, в киоске и так далее) товаров, включенных в перечни, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии со статьей 5 Закона.

Предписание о приостановлении продажи товаров при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре выдается в случае установления проверкой фактов непредставления достоверной и достаточной информации о товаре в объеме и способами, предусмотренными статьями 8, 10 Закона, а также Указом Президента Российской Федерации от 7 февраля 1996 г. № 161 "Об усилении государственного контроля за оборотом алкогольной и табачной продукции иностранного производства". Продажа товаров приостанавливается до получения продавцом (изготовителем) разрешения на дальнейшую продажу товаров.

Предписание о прекращении нарушений прав потребителей, выразившихся в непредставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (изготовителе, продавце), режиме его работы, выдается в случае установления проверкой факта непредставления информации в объеме.

Предписание выдается начальником территориального управления ГКАП России (его заместителем) в трехдневный срок после составления акта проверки продавца (изготовителя, исполнителя) и в тот же срок вручается продавцу (изготовителю) под расписку или направляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Контроль за исполнением предписания возлагается начальником территориального управления ГКАП России (его заместителем) на лицо (лиц) из числа проводивших проверку продавца (изготовителя) в результате которой были обнаружены нарушения прав потребителей.

Если при осуществлении контроля за исполнением предписания о приостановлении продажи товаров будет установлено устранение нарушения, предписание считается исполненным и продавцу (изготовителю, исполнителю) за подписью начальника территориального управления ГКАП России (его заместителя) выдается письмо, разрешающее продажу соответствующего товара и дело считается законченным.

Предписание считается не исполненным частично в случаях:

* устранения не всех нарушений прав потребителей, которые в соответствии с предписанием должен был устранить продавец (изготовитель);
* прекращения продажи товаров, не всех наименований товаров, указанных в предписании о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности, а также товаров, на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, а также приостановления продажи товаров не всех наименований товаров, указанных в предписании о приостановлении продажи товаров, при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре.

В предусмотренных законом случаях органы ГКАП России вправе накладывать штрафы.

Предписания и постановления о наложении штрафов вышеуказанными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами) могут быть обжалованы в течение шести месяцев со дня их вынесения.

24 сентября 1996 г.Комитет направляет для использования в практической работе Рекомендации по применению Положения о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, разработанные ГКАП России.(Письмо ГКАП РФ № НФ/4139).

При рассмотрении дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей, принятии решения о выдаче предписаний о прекращении нарушений прав потребителей и наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний территориальным управлениям Комитета необходимо соблюдать следующие рекомендации:

1) исходить строго из компетенции территориального управления Комитета, установленной Законом, Положением о территориальном управлении Государственного Комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур;

2) точно в соответствии с Положением соблюдать порядок создания комиссий по рассмотрению дел, процедуру возбуждения и рассмотрения дела, порядок оформления процессуальных документов, выдачи предписания и наложения штрафа. Территориальные управления не вправе вносить изменения и дополнения в формы документов, являющихся приложениями к Положению.

Территориальные управления Комитета в своей работе должны учитывать, что в случае, если изготовитель (продавец), в отношении которого рассмотрено дело, обратится в арбитражный суд с заявлением о признании недействительным полностью или частично предписания либо об отмене или об изменении постановления о наложении штрафа, несоблюдение установленной процедуры или оформление документов без учета предъявляемых требований, может явиться основанием для признания такого предписания или постановления недействительным. Кроме того, если арбитражным судом будет отменено предписание или постановление территориального управления о наложении штрафа, то изготовитель (продавец) вправе ставить вопрос о возмещении ему понесенных расходов по оплате государственной пошлины и иных издержек, связанных с рассмотрением дела;

3) до начала заседания комиссии необходимо проверить полномочия представителя продавца изготовителя (продавца) в отношении которого возбуждено дело (наличие доверенности, правильность ее оформления, срок действия). При этом необходимо иметь в виду, что индивидуальные предприниматели или руководители организаций, лично присутствующие на заседании комиссии, представляют документы, удостоверяющие соответственно их личность или служебное положение (полномочия);

4) письменные доказательства (акты, справки, договоры, деловая корреспонденция, иные документы и материалы), направляемые в комиссию, представляются в подлиннике или в копии. Все копии представляемых документов должны быть надлежащим образом заверены. Если к рассматриваемому делу имеет отношение лишь часть документа, представляется заверенная выписка из него;

5) при квалификации нарушений учитывать, что кроме Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" отдельные правоотношения могут регулироваться иными законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, в том числе соответствующими правилами продажи отдельных видов товаров.

6) для правильной квалификации нарушений по соответствующим статьям Гражданского кодекса Российской Федерации,Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", иных законов и правовых актов внимательно с обязательным участием юристов изучать обстоятельства дела и возникающие при этом отношения;

7) учитывать, что предписания могут быть выданы продавцам, изготовителям, исполнителям в понимании Закона Территориальные управления Комитета не вправе выдавать предписания о прекращении нарушений прав потребителей представительствам и филиалам, не являющимся юридическими лицами, организациям, выполняющим функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, органам государственной власти и органам местного самоуправления.

8) при выдаче предписания о прекращении нарушения прав потребителей, выразившегося в нарушении сроков рассмотрения требований потребителя по статьям 20, 21, 22 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", необходимо учитывать, что в установленные в указанных статьях Закона сроки для удовлетворения требований потребителя продавец (изготовитель) при необходимости проводит проверку качества товара, а также экспертизу товара. Следует иметь в виду, что проверка качества товара - понятие более широкое и может включать в себя проведение экспертизы. Экспертиза товара проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительной проверкой качества товара с привлечением специалистов помимо той, которую проводит сам продавец (изготовитель);

В случае предъявления потребителем требования имущественного характера учитывать, что в соответствии со статьей 11 Гражданского кодекса Российской Федерации защита нарушенных или оспоренных гражданских (имущественных) прав осуществляется судом. В связи с этим не рекомендуется выдавать хозяйствующим субъектам предписания, которыми они обязываются удовлетворять требования потребителей имущественного характера, в частности:

- о расторжении договора;

- о выплате неустойки;

- о возмещении убытков;

- о компенсации морального вреда и др.

При принятии комиссией решения о прекращении дела в связи с тем, что защита прав потребителей в части удовлетворения имущественных требований должна быть осуществлена судом, в таком решении необходимо изложить выводы комиссии, рекомендации продавцу (изготовителю) о добровольном устранении недостатков. При этом продавцу (изготовителю) необходимо разъяснить его обязанности, права потребителя, а также последствия в случае судебной защиты потребителем нарушенных прав.

Помимо вышерассмотренных актов, ГКАП (ГАК) России приняло ряд других актов, имеющих большое значение в области защиты прав потребителей:

Письмо ГАК РФ от 6 мая 1998 г. № НФ/2781 "О комплексе cкоординированных первоочередных мер по защите прав потребителей".

В данном документе выделяются первоочередные меры по защите прав потребитлей, о ходе выполнения которых предлагается представить в ГАК России.

Письмо ГАК РФ от 5 марта 1998 г. № НФ/1268 "О региональных программах по защите прав потребителей"

С целью усиления координации действий всех ветвей системы защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации разработаны и реализуются региональные программы по защите прав потребителей. Во многих территориях установлен контроль за ходом выполнения программ, регулярно подводятся итоги. Однако в настоящее время программы реализуются только в 39 субъектах Российской Федерации. Предложения территориальных управлений ГАК России о разработке и принятии программ не всегда находят поддержку в администрациях субъектов Российской Федерации и других органах исполнительной власти.

ГАК России в соответствии с планом работ на 1998 год приступает к обобщению практики работы территориальных управлений Комитета по созданию и реализации указанных программ, их влияния на положение потребителей в регионах, а также определению перспектив развития этой работы. В этих целях Комитет намерен проанализировать результаты выполнения мероприятий программ, причины невыполнения отдельных пунктов, трудности, встреченные при реализации программ, целесообразность и эффективность принятия региональных программ по защите прав потребителей.

В связи с изложенным просим до 15 июня текущего года представить в ГАК России информацию согласно определенному кругу вопросов. (Название программы, период реализации, кем и когда утверждена, на кого возложен контроль за выполнением программы, форма и периодичность подведения итогов (в том числе промежуточных) выполнения мероприятий программы Общее количество мероприятий, включенных в программу, из них:

- количество выполненных;

- находятся в стадии выполнения;

- не выполнено

И так далее. )

При отсутствии программы заполняется следующий круг вопросов.

1. Причины отсутствия региональной программы по защите прав потребителей.

2. Какие формы координации работы антимонопольных органов, территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти, администрации субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей используются в регионе и их действенность.

3. Основные направления работы, по которым осуществляется координация действий органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти, других заинтересованных организаций. Приведите несколько примеров взаимодействия этих организаций и его результатов.

4. Существует ли взаимодействие с судебными органами, органами прокуратуры при реализации потребительской политики и какова его эффективность.

Письмо ГКАП РФ от 27 мая 1996 г. № НФ/2269 “Об закреплении контроля за соблюдением Закона “О защите прав потребителей”.

С принятием Закона "О защите прав потребителей" (в редакции от 9 января 1996 г.) не произошло сокращение поступления в продажу товаров, которые не сопровождаются необходимой и достоверной информацией. По импортной продукции нередко отсутствует информация о товаре на русском языке.

В связи с этим ГКАП России обращает внимание территориальных управлений на необходимость усиления контроля за соблюдением пункта 2 статьи 8 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и требований, предусмотренных статьями 9 и 10 Закона.

Кроме того, для импортируемой алкогольной и табачной продукции согласно Указу Президента Российской Федерации "Об усилении государственного контроля за оборотом алкогольной и табачной продукции иностранного производства" № 161 от 07.02.96 г. и Постановлению Правительства Российской Федерации № 435 "Об утверждении Порядка доведения до потребителей информации о происхождении алкогольной и табачной продукции иностранного производства" от 15.04.96 г. помимо информации, предоставляемой в обязательном порядке согласно указанных статей Закона, требуется информация об организации импортера продукции и таможенном пункте, на котором было произведено пересечение таможенной границы Российской Федерации и таможенное оформление конкретной партии продукции.

В случае наличия информации о товаре на языке страны изготовителя при заключении контракта на поставку товара продавец обязан предусмотреть пункт о маркировке товаров ) с информацией на русском языке или обязательно принять меры к переводу информации на русский язык и снабдить ею реализуемый товар.

*(*по данному вопросу необходимо смотреть Правила, обеспечивающие наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27 декабря 1996 г. № 1575. А также, Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1037, которым с 1 июля 1998 г. запрещается продажа на территории Российской Федерации импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке.

Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления предусмотрено статьей 44 Закона "О защите прав потребителей".

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

* рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
* анализировать договоры, заключаемые продавцами (изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;
* при выявлении товаров ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров;
* в случаях выявления продажи товаров, не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливать продажу товаров до предоставления информации или прекращать продажу товаров;
* обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления самостоятельно формируют соответствующие структуры.

Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) предусмотрены статьей 45 Закона "О защите прав потребителей".

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом "Об общественных объединениях" и их уставами.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), вправе:

* участвовать в разработке требований к безопасности товаров , а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
* проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров ;
* проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;
* вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о мерах по повышению качества товаров, снятию с производства, изъятию из оборота товаров опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;
* участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;
* вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров , не соответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров, а также в нарушении прав потребителей, установленных законами или иными правовыми актами Российской Федерации;
* обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих Закон "О защите прав потребителей" предусматривает обязанности изготовителя (продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам).

Изготовитель (продавец) обязан по требованию федерального антимонопольного органа (его территориальных органов) предоставлять в установленный им срок достоверные документы, объяснения в письменной и устной формах и иную информацию, необходимую для осуществления федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами) полномочий, предусмотренных настоящим Законом.

Закон "О защите прав потребителей" предоставляет ряд полномочий органам исполнительной власти осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров.

В целях обеспечения безопасности товаров федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров в пределах своей компетенции:

* осуществляют контроль за соблюдением требований к безопасности товаров;
* направляют предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров требований о снятии с производства таких товаров, прекращении выпуска и продажи таких товаров, прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, а также требований о приостановлении продажи товаров при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;
* предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров.

В целях обеспечения безопасности товаров Федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора и другие федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров, в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, а также организация и проведение работ по обязательной сертификации товаров возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации.

В настоящее время действует Соглашение о взаимодействии Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России) и Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП).

Госстандарт России и КонфОП, действующие на основании положений о своей деятельности и законодательных актов Российской Федерации:

ставя своей целью объединение усилий Госстандарта России и КонфОП для развития действующей в стране сертификации и формирования системы подтверждения соответствия, отвечающей международной практике и требованиям ВТО,исходя из необходимости защиты жизни, здоровья и имущества граждан России, охраны окружающей среды от неблагоприятного воздействия опасных товаров, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", признавая объективную потребность в создании благоприятных условий для деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей на товарном рынке России и ускоренного товарооборота, договорились о нижеследующем:

Стороны совместно:

- осуществляют работу по переходу от обязательной сертификации только третьей стороной к обязательному подтверждению соответствия, предусмотрев при этом, в частности: законодательное введение в стране обязательного подтверждения соответствия и гибкое применение схем различной сложности, начиная от подтверждения соответствия изготовителем до испытания независимой стороной каждого изделия в зависимости от степени риска при использовании продукции; введение единого знака подтверждения соответствия и обязательное маркирование им продукции;

- исключение дублирования работ по подтверждению соответствия различными организациями;

- подготавливают проекты изменений и дополнений в Законы Российской Федерации "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг" и в другие законодательные и нормативно-правовые акты, касающиеся сертификации;

- взаимодействуют при решении вопросов добровольной сертификации в интересах потребителей.

Госстандарт России и КонфОП организуют совместную деятельность по анализу информации о качестве и безопасности продукции потребительского назначения с дальнейшим ее доведением до заинтересованного пользователя посредством публикаций в средствах массовой информации и распространением через существующие компьютерные сети.

Госстандарт России и КонфОП принимают совместные меры по анализу качества и безопасности продукции в регионах для оперативного принятия согласованных с администрацией регионов решений для предотвращения доступа на рынок некачественной продукции.

Госстандарт России предоставляет КонфОП возможность ознакомиться со стандартами, имеющимися в его распоряжении.

КонфОП принимает участие в инспекционном контроле за аккредитованными в Системе ГОСТ Р испытательными лабораториями.

КонфОП информирует Госстандарт России о случаях нарушения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в части сертификации и связанной с ней деятельностью.

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе налагать штраф на изготовителя (продавца) за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение его законных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

Штраф налагается должностным лицом федерального антимонопольного органа (его территориального органа).

Федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальные органы) и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров, в пределах своей компетенции вправе налагать штраф в случаях:

уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения их законных предписаний изготовителем (продавцом) - в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом;

причинения ущерба потребителям товарами не отвечающими требованиям, предъявляемым к безопасности товаров - в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом;

продажи товаров, в том числе импортных, без сертификатов, подтверждающих соответствие товаров обязательным требованиям стандартов, - в размере стоимости проданных товаров, нарушения правил обязательной сертификации товаров органами по сертификации, а также предоставления недостоверных результатов испытаний товаров испытательными лабораториями (центрами) при их обязательной сертификации - в размере двукратной стоимости соответствующих товаров.

Размеры штрафов, в каждом конкретном случае, определяется с учетом размера причиненного ущерба и иных обстоятельств.( Вышеуказанные штрафы взыскиваются в безакцептном порядке в тридцатидневный срок со дня вынесения соответствующих решений о взыскании штрафа ,за исключением штрафа наложенного на индивидуального предпринимателя).

Статья 46 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает защиту интересов неопределенного круга потребителей.

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий продавцов изготовителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей) на основании договоров с ними, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий. При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях действий продавца (изготовителя),

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов по привлечению к участию в деле экспертов.

\* (Примечание: В своей работе я буду часто использовать название, Государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур - ГКАП России и Государственного антимонопольного комитета Российской Федерации - ГАК России, это название одного и того же органа, однако в разные периоды времени.

**Заключение**

В своей работе, я попытался более подробно осветить вопрос защиты прав потребителей в торговле. Я выяснил, что данная проблема регулируется большим количеством нормативных актов, однако решающее, главенствующее положение среди них занимает Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". С течением времени изменялась и сама редакция Закона. При написании дипломной работы я не сравнивал текст прежней редакции закона и новой-действующей. Но в заключении мне хотелось бы подчеркнуть, что анализируя эти два источника, новая-действующая редакция закона, предоставляет большие возможности для защиты прав потребителей, чем ее предшествиница, стимулирует активность общественных организаций потребителей и органов МСУ, в отстаивании интересов потребителей, а так же компенсирует их затраты при этом, п.6 статьи 13 Закона "О защите прав потребителей" позволяет при взыскании с хозяйствующих субъектов штрафа, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя перечислять половину суммы штрафа указанным организациям (чего не было ранее).

Многие авторы изучили происходящие изменения в редакциях закона. Например, Корнилов Э. говорит о том, что новая редакция Закона "О защите прав потребителей"-несомненно прогрессивный, гораздо более совершенный нормативный акт. Он поставил Российское законодательство о защите прав потребителей на уровень международных стандартов, стал более приближен к реалиям жизни, успешно применяется для регулирования сложных правоотношений, возникающей в такой специфической области, какой является потребительский рынок.

Вышеизложенное позволяет сделать вывод , что в законодательной базе РФ по гражданско-правовой защите прав потребителей нашла отражение тенденция усиления законодательного регулирования отношений, направленных на охрану прав граждан.

Важной гарантией охраны прав потребителей явилось положение закона, в соответствии с которым законодательные акты, затрагивающие права потребителей, не могут ограничивать права или снижать гарантии их защиты по сравнению с установленными этим Законом.

Закон о защите прав потребителей закрепил важнейшие международно признанные права потребителей. К основным правам потребителей были отнесены: право на надлежащее качество; право на безопасность; право на информацию; право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение в организации потребителей. Кроме того, Закон о защите прав потребителей установил и ряд дополнительных гарантий охраны их прав. К ним, прежде всего, следует отнести: право на получение льгот в сфере, торгового и других видов обслуживания ; право на. обмен товара надлежащего качества; признание недействительными условий договора, ущемляющих права. потребителей . В Законе о защите прав потребителей основной упор сделан на определение имущественной: ответственности за нарушение прав потребителей и в ocoбенности на возмещение убытков как наиболее полно отвечающее рыночным отношениям. При этом положения Закона опираются на основополагающие принципы гражданского права. На ряду с мерами договорной ответственности Закон содержит ряд норм, регулирующих ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

В Законе о защите прав потребителей наряду с индивидуальной предусмотрена и коллективная защита прав и интересов потребителей. При этом основной упор сделан на государственную защиту их прав. Наряду с общим судебным порядком разрешения споров между изготовителями (продавцами, исполнителями) и потребителями в Законе определены специальные государственные органы по защите прав потребителей, их компетенция, а также санкции, которые они вправе налагать за нарушение прав потребителей .

Нормы законодательства о защите прав потребителей стали для всех областей сферы обслуживания граждан опорными.

Соотношение Закона о защите прав потребителей с Гражданским Кодексом может быть охарактеризовано следующим образом. Закон о защите прав потребителей, содержит их фундаментальные права, опирается на общие положения гражданского законодательства, а его действие немыслимо без использования таких важнейших гражданско-правовых категорий, как имущественная ответственность, вина, убытки, вред, договор и ряд других. Другими словами, если гражданское законодательство призвано урегулировать товарно-денежные отношения независимо от субъектного состава, то Закон о защите прав потребителей регламентирует специфику этих отношений для потребителей на рынке товаров и услуг. С другой стороны, Закон о защите прав потребителей тесно взаимодействует с актами хозяйственного законодательства установившими требования к деятельности организаций, производящих товары и услуги для населения, качеству потребительских товаров и услуг и т.д.

Таким образом, с принятием Закона о защите прав потребителя в России начало формироваться законодательство о защите прав потребителей, которое представляют собой специфическое законодательное наслоение над отраслевым законодательством (причем не только над гражданским, но и уголовным, административным и т.д.), основной целью которого является предоставление специфических дополнительных прав потребителям и возложение на их контрагентов дополнительных требований, балансирующих их неравное экономическое положение на рынке. Вместе с тем, очевидно, что с принятием Закона о защите прав потребителей, не могли быть разрешены все вопросы, касавшиеся проблем их защиты в конкретных областях обслуживания. По этому его принятие призвано, с одной стороны, распространить общие положения о защите прав потребителей на все сферы их взаимоотношений с производителями товаров и услуг, а также организациями торговли и сферы услуг, а, с другой стороны, создать благоприятные условия для дальнейшего совершенствования отраслевого и комплексного законодательства (например, принятие законов в области транспорта, связи и иных услуг).

**Список использованной литературы.**

1. Резолюция № 39/248 от 9.04.1986 года, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН. Руководящие принципы для защиты прав потребителей. //Законодательство и экономика №3-4 9З год.
2. Декларация, принятая Конвенцией обществ потребителей. Парция Е.Я. "Ликбез потребителя". //Спрос № 1 1993 год. .
3. Конвенция об ответственности производителя за причинение вреда личности и здоровью; "Интерес покупателя-это выгода бизнеса" // Закон № 3. 1994 год.
4. Конституция Российской Федерации 1993 года.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Первая часть введена в действие с 1 января 1995 года. Вторая часть - с1 мая1996 года.
6. Уголовный кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 24 мая 1996 года. Опубликован //Российская газета 18 июня 1996 года.
7. Кодекс РСФСР об Административных Правонарушениях от 20.06.84 г. Действует в редакции от 06.08.96 г.
8. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции 1996 года. № 2-ФЗ. Защита прав потребителей. Учебно-практическое пособие. Москва .1998 г.
9. Закон РФ от 10.06.1993 г., №5153-1 «О сертификации продукции и услуг». Это не Закон вовсе был, а Постановление!
10. Закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг" от 10.06.93 года. //Российская газета 1993 год. № 120. Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ настоящий Закон признан утратившим силу по истечении шести месяцев со дня официального опубликования названного Федерального закона
11. Закон Российской Федерации "О стандартизации" от 10.0б.93 год. Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации 1993 год. №25. Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ настоящий Закон признан утратившим силу по истечении шести месяцев со дня официального опубликования названного Федерального закона
12. Закон Российской Федерации "О применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением" от 18.06.93 года. Ведомости Съезда депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации 1993г.№ 27. Федеральным законом от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ настоящий Закон признан утратившим силу по истечении одного месяца со дня официального опубликования названного Федерального закона
13. Федеральный Закон "О внесении изменений и дополнений в закон Российской Федерации " Об образовании" от 13.01.96 год. № 12-ФЗ. //Российская газета от 23 января 1996 года.
14. Закон Российской Федерации "0 лицензировании отдельных видов деятельности" от 25.09.1998 года. № 158-ФЗ.//Российская газета от 03.10.98. г.№ 188.
15. Указ Президента Российской Федерации "О государственном комитете Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур от 24.08.92 года № 915.Сейчас действует редакция от 09.07.97 года № 710.//Российская газета от 15.07.97.№ 134.
16. Указ Президента Российской Федерации "Об усилении государственного контроля за оборотом алкогольной и табачной продукции иностранного производства" от 07.02.96 года. № 161 //Российская газета от 09.02.96 г. № 26.
17. Перечень товаров подлежащих обязательной сертификации. Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.97 года. № .1013.//Российская газета от 21.08.97. № 161.
18. Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний от 23.04.97 года. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации № 481.//Российская газета от 16.05.97. № 95.
19. Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требование потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.05.97. № 575.//Российская газета от 23.05.97. № 100.
20. Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан установить срок службы, и перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.97 года. № 720. //Российская газета" от 25.06.97. № 121.
21. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации и Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации "О некоторых вопросах связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации"от 01.07.96 года № 6/8.// Российская газета № 152, от 13.08.96 г.
22. Постановление Пленума Верховного суда от 29.09.94 года № 7 “О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей” //Российская газета № 230. От 26.11.94 г (сейчас действует в редакции 17.01.97 г., в данном виде опубликован не был, взят из правовой системы “Консультант Плюс”).
23. Постановление Правительства Российской Федерации. "Об утверждении отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" от 19.01.98 года. № 55. //Российская газета от 04.02.98. № 21.
24. Постановление Правительства Российской Федерации от 29 сентября 1997 г. № 1263 "Об утверждении положения о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании и уничтожении". //Российская газета от 09.10.97. № 196.
25. Постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении правил продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит " от 9 сентября 1993 г. № 895.//Собрание актов Президента и Правительства РФ от 27.09.93. № 39.
26. Постановление Правительства РФ "О запрещении с 1 июля 1998 г. продажи на территории Российской Федерации импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке.от 15.08.97 года. № 1037. //Российская газета от 25.08.97 № 34. ст.3981.
27. Постановлению Правительства Российской Федерации "Об утверждении Порядка доведения до потребителей информации о происхождении алкогольной и табачной продукции иностранного производства" от 15.04.96 года. № 435 //Российская газета от 24.04.96 № 78.
28. Правила, обеспечивающие наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.12.96 года. № 1575. //Российская газета от 10.01.97. № 5.
29. Правила продажи товаров по образцам. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.97 года № 918. //Российская газета от 01.08.97. №147.
30. Порядок ввоза на территорию Российской Федерации, товаров, подлежащих обязательной сертификации. Зарегистрировано в Министерстве юстиции РФ 15.06.94 года. № 599 Утвержден приказом Государственным таможенным комитетом Российской Федерации и Госстандартом Российской Федерации, от 23.05.94 г. № 217. //Российские вести № 118, 29.06.94 г.
31. Правила по проведению сертификации в Российской Федерации Утверждены постановлением Госстандарта РФ от 16.02.94 года .№ 3. Зарегистрированы в Министерстве юстиции РФ 21.03.94 года. № 521.//Российские вести от 30.03.94. № 56.
32. Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации, применяемый при обязательной сертификации продукции, включая импортную. Утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 21.03.94 года. № 15.Зарегистрировано в Министерстве юстиции 5.04.94 № 826. //Российские вести от 01.06.95 г № 100. (действует вредакции от 25.07.96 г. В данном виде опубликован не был)
33. Положение о порядке наложения штрафов на хозяйствующие субъекты за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний ГК АП РФ (территориальных управлений) о прекращениии нарушений прав потребителей. Утв. Приказом ГК АП РФ №51 от 23.04.93 рег. №243.
34. Письмо Высшего Арбитражного суда РФ "О праве органов Госстандарта предъявлять иски о взыскании установленных законами Российской Федерации "О защите прав потребителей", "О стандартизации" санкций, от 27.04.94 года. № С1-7/0П-297.//Хозяйство и право №7 1994 год.
35. Распоряжение Администрация Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации “О перечне полных и сокращенных наименований министерств и иных федеральных органов исполнительной власти в РФ” от 09.02.94 г. № 180. Действует в редакции 26.06.96 г.(В данном виде документ опубликован не был).
36. Распоряжение Администрация Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации “Дополнения и изменения к перечню полных и сокращенных наименований федеральных органов исполнительной власти” от 25.03.97 года № 0859п-П36.(В данном виде документ опубликован не был, взят из правовой системы “Консультант Плюс”).
37. Приказ ГКАП "Об утверждении положения о территориальном управлении государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур" от 13.11.95 года № 146., который сейчас действует в редакции Приказа ГАК Российской Федерации от 04.09.98 года. № 416. //Российская газета от 17.11.98. № 218.
38. Приказ ГКАП "Об утверждении положения о порядке рассмотрения ГКАП (Государственный Комитет по Антимонопольной политике) России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей".от 04.04.96 года .№ 42.//Российская газета от 30.05.96.№ 99.
39. Письмо ГКАП ."Рекомендации по применению Положения о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей", от 24.09.96 года. № НФ/(В данном виде письмо опубликовано не было, взято из правовой системы “Консультант Плюс”)
40. Письмом ГКАП РФ от 14 октября 1996 г. № НФ/4385. “О полномочиях Федерального антимонопольного комитета” (В данном виде письмо опубликовано не было, взято из правовой системы “Консультант Плюс”)
41. Письмо ГКАП РФ от 27 мая 1996 г. № НФ/2269 “Об усилении контроля за соблюдением контроля за соблюдением Закона РФ “О защите прав потребителей”” (В данном виде письмо опубликовано не было, взято из правовой системы “Консультант Плюс”)
42. Письмо ГАК РФ от 6 мая 1998 г. № НФ/2781 "О комплексе cкоординированных первоочередных мер по защите прав потребителей"”” (В данном виде письмо опубликовано не было, взято из правовой системы “Гарант”)
43. Письмо ГАК РФ от 5 марта 1998 г. № НФ/1268 "О региональных программах по защите прав потребителей" (В данном виде письмо опубликовано не было, взято из правовой системы “Гарант”)
44. Соглашение о взаимодействии Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России) и Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) от 26 января 1998 г. № 200/1А //Вестник Госстандарта России 1998 г. ст.64.
45. Разъяснения "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции закона от 9 января 1996г. № 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях)", утверждены Прикозом ГАК от 20.05.98 г. № 160.Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.98 года № 1669. //Российская газета от 14.01.99 года.
46. Аргунов В.Н. Краснов С.В. Особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. //Вестник Московского университета 1996 год. № 4. Стр. 16-27. Серия 11.
47. Блохин О.Ю. Некоторые вопросы реализации и защиты субъективных прав потребителей. //Правоведение 1996 год. № 2 Стр. 43-46.
48. Долбина А.С., Шахурина Ф.Р., Цыкоза Г.Н. Защита прав потребителей. Библиотека делового человека. Москва 1998 год.
49. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Юридическая литература. Курс лекций. Москва 1994 год.
50. Парция Я.Е. “Ликбез потребителя”.//Спрос № 1. 1393 год.
51. Парция Я.Е. Постатейные комментарии к Законам РФ "О защите прав потребителей", "О стандартизации", "О сертификации" Москва 1997 год.
52. Петров М. Правовые аспекты о защите прав потребителей. //Российская юстиция 1994 год № 2 Стр.28-30.
53. Право потребителя. //Социальная защита Москва 1997 год. Выпуск № 13.
54. Утка В. Ответственность за нарушение прав потребителя. //Хозяйство и право 1998 год. № 12. Стр. 109-119.
55. Корнилов Э. Положительные тенденции развития законодательства о защите прав потребителей. //Хозяйство и право 1998 год. № 12. Стр. 94-101.
56. Корнилов Э. Практика применения законодательства о защите прав потребителей. //Российская юстиция 1998 №8 стр.13.
57. Ветрянский А. «Купля-продажа» // Хозяйствои право, 1996г., №1, стр. 4-24.
58. Леонова В. «Договор розничной купли-продажи». Закон 1994г., №12 стр. 34-37.