**Правовое обеспечение защиты прав потребителей в Украине.**

Основным законодательным актом, которым регулируется защита прав потребителей в Украине, является основании Закона Украины «О защите прав потребителей» № 1023 от 15.12.93. (последние изменения внесены 10.01.2002.)

Потребителем, права которого защищаются на основании Закона Украины “О защите прав потребителей” (далее Закон), является только гражданин (физическое лицо), который приобретает, заказывает, использует или имеет намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для собственных бытовых нужд. Закон регулирует отношения потребителя с предприятием, учреждением, организацией и гражданином-предпринимателем, которые изготавливают или продают товары, выполняют работы или предоставляют услуги, независимо от форм собственности и организационных форм предпринимательства. На отношения по изготовлению и продаже товаров, выполнению работ или предоставлению услуг гражданином, который не является предпринимателем, а также в случае приобретения товаров, пользования услугами гражданином только для предпринимательской деятельности или предприятиями, учреждениями, организациями действие этого Закона не распространяется. Таким образом, потребитель только физическое лицо, не юридическое лицо и не гражданин-предприниматель.

Кроме этого, необходимо определить момент, с которого простой прохожий становиться потребителем, т.е. момент возникновения намерения что-то приобрести или заказать, непосредственно момент приобретения (заказа) или использование товара (работы, услуги). Также немаловажно, что действие этого Закона не распространяется на случаи приобретения Вами товара (работы, услуги) у обычного стихийного торговца или у гражданина у магазина, если только он не является юридическим лицом или частным предпринимателем и в этот момент выступает в роли такового.

Субъект второй - изготовитель, исполнитель или продавец.

Изготовитель - это предприятие, учреждение, организация или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации.

Исполнитель - предприятие, учреждение, организация или гражданин-предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги.

Продавец - предприятие, учреждение, организация или гражданин-предприниматель, реализующие товары по договору купли-продажи.

Между потребителем и исполнителем (продавцом) заключается определенный договор - устное либо письменное соглашение о качестве, сроках, цене и других условиях, согласно которым осуществляется купля-продажа, работы или услуги. Письменное соглашение может оформляться квитанцией, товарным либо кассовым чеком или другим документом. Из-за чего же у сторон возникает спор? А спор, в основном, возникает из-за обнаружения недостатков либо существенных недостатков.

Недостатком, на основании Закона “О защите прав потребителей”, считается отдельное несоответствие товара (работы, услуги) требованиям нормативных документов, условиям договора или предъявляемым к нему требованиям, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом).

Существенный недостаток - недостаток, который делает не­возможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, или не может быть устранен в отношении данного потребителя, либо для его устранения требуются большие затраты труда и времени, либо он делает товар (работу, услугу) отличным от предусмотренного в договоре, либо проявляется вновь после его устранения.

Определив стороны и причины возможных противоречий рассмотрим общюю систему прав потребителя. Итак, потребители, находящиеся на территории Украины, во время приобретения, заказа или использования товаров (ра­бот, услуг) для удовлетворения своих бытовых нужд имеют право на гарантированный уровень потребления, который обеспечивается стимулированием производства товаров, выполнения ра­бот и оказания услуг. Этот способ обеспечения уровня потребления выглядит несколько заоблачным, так как существующее экономическое положение говорит само за себя и поэтому, пока нельзя сказать, что государство так уж сильно стимулирует производство, сферу выполнения работ или оказания услуг.

Вторым способом обеспечения этого гарантированного уровня потребления является введением в случае необходимости нормированного рас­пределения товаров, если нет гарантий их свободного приоб­ретения каждым потребителем. Иначе говоря, если что-то станет дефицитом, то государство обязуется обеспечить всех талонами на этот дефицит и каждый получит равную с другим долю этого товара.

И третье - это введение компенсационных выплат, различных видов пособий и льгот гражданам. Эти льготы могут выражаться во внеочередном обслуживании участников ВОВ, а так же для некоторых категорий граждан в специализированных отделах могут реализовываться товары по льготным ценам, со скидкой и т. д.

Обеспечивает защиту прав потребителей государство, которое обеспечивает гражданам защиту их интере­сов как потребителей, предоставляет возможность свободного выбора товаров (работ, услуг), получение знаний и квалифи­кации, необходимых для принятия самостоятельных решений во время приобретения и использования товаров (работ, услуг) в соответствии с их потребностями. Так же государство гарантирует приобретение или получение иными законными способами товаров (работ, услуг) в объемах, обеспечивающих уровень потребления, достаточный для поддержания здоровья и жиз­недеятельности. Все эти блага обеспечивают компетентные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления. Однако можно заметить, что все эти органы недостаточно рьяно исполняют свои функции, так как на рынке достаточно велик процент некачественных товаров (работ, услуг).

Законом предусмотрено право потребителя нанадлежащее качество товаров (работ, услуг). Это значит, что потребитель имеет право требовать от продавца (изго­товителя, исполнителя), чтобы качество приобретенного им товара (выполненной работы, оказанной услуги) отвечало требованиям нормативных документов, условиям договора, информации о товаре (работе, услуге), предоставляе­мой продавцом (изготовителем, исполнителем), а продавец (изготовитель, исполнитель), в свою очередь, обязан передать товар (работу, услугу), отвечающий этим требованиям. Требования к товару (работе, услуге) относительно его безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей природной среды устанавливаются нор­мативными документами, а в отношении отдельных групп товаров (работ, услуг) указанные требования устанавливаются законодательными актами Украины. На товары, ввозимые на территорию Украины, должен быть предусмотрен действующим законодательством доку­мент, подтверждающий их надлежащее качество.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить возмож­ность использования товара (результатов выполненной рабо­ты) по назначению в течение срока его службы, предусмот­ренного нормативным документом или установленного им по договоренности с потребителем, а в случае отсутствия таких сроков - в течение 10 лет. Так же изготовитель обязан обеспечить техническое обслужива­ние и гарантийный ремонт товара, а также выпуск и поставку для предприятий, осуществляющих техническое обслужива­ние и ремонт, в необходимых объемах и ассортименте запас­ных частей в течение всего срока его производства, а после снятия с производства - в течение срока службы, а в случае отсутствия такого срока - в течение 10 лет.

Кроме этого согласно статьи 13 Закона изготовитель (исполнитель) обеспечивает нормальную работу (применение, использование) товара (работы, услуги), в том числе комплектующих изделий, в течение гарантийного срока, установленного законодательством, а в случае его отсутствия - договором. Гарантийные сроки на комплектующие изделия должны быть не меньше гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено законодательством или догово­ром.

Поскольку по содержанию ст. 13 Закон изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить в течение гарантийного срока нормальную работу товара, в том числе комплектующих изделий, то специальная установка (подключение или сборка), техническое обслуживание (наладка и др.), ремонт в этот период должны производиться без дополнительной оплаты.

Гарантийный срок должен указываться в паспорте на товар (работу, услугу) либо на этикетке или в любом другом документе, прилагаемом к товару (работе, услуге).

Для медикаментов, пищевых продуктов, изделий бытовой химии, парфюмерно-косметических и других товаров, потре­бительские свойства которых могут со временем ухудшаться и представлять опасность для жизни, здоровья, имущества и окружающей природной среды, устанавливается срок годнос­ти, который указывается на этикетках, упаковке или в других документах, прилагаемых к ним при продаже, и который считается гарантийным сроком. Срок годности исчисляется от даты изготовления, которая также должна быть указана на этикетке или в других документах, и определяется или временем, в течение которого товар пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продажа товаров, срок годности которых истек, запрещается.

На сезонные товары (одежду, меховые изделия и другие) гарантийный срок исчисляется с начала соответствующего, сезона, устанавливаемого Кабинетом Министров Украины. Одежда, меховые и иные изделия :

весенне-летнего ассортимента - с 1 апреля

осенне-зимнего ассортимента - с 1 октября

Обувь:

зимнего ассортимента - с 15 ноября по 15 марта

весенне-осеннего ассортимента - с 15 марта по 15 мая и с 15 сентября по 15 ноября

летнего ассортимента - с 15 мая по 15 сентября

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, когда время заключения товаров (работ, услуг), на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель имеет право предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) соответствующие тре­бования, если недостатки обнаружены в течение шести меся­цев, а в отношении недвижимого имущества - не позднее трех лет со дня передачи их потребителю. Т. е. нет товаров (работ, услуг) на которые не устанавливается гарантийный срок, это срок устанавливает закон.

При выполнении гарантийных ремонтов гарантийный срок увеличивается на время нахождения товара (работы, услуг) в ремонте. Указанное время исчисляется со дня, когда потребитель обратился с требованием об устранении недостатков.

При обмене товара его гарантийный срок исчисляется заново со дня обмена.

Потребитель (статья 14 Закона**)** при обнаружении недостатков либо фаль­сификации товара в течение гарантийного или иных сроков, установленных обязательными для сторон правилами либо договором, имеет право по своему выбору требовать от про­давца или изготовителя:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем либо третьим лицом;

б) замены на аналогичный товар надлежащего качества;

в) соразмерного уменьшения его покупной цены;

г) замены на такой же товар другой модели с соответству­ющим перерасчетом покупной цены;

д ) расторжения договора и возмещения понесенных им убытков.

При этом нужно помнить, что обязательно должно быть соблюдение гарантийного или иных сроков, установленных обязательными правилами либо договором, либо для предъявления этих требований должна присутствовать фальсификация товара. Согласно этого удовлетворяются требования потребителя в отношении товаров, срок гарантии на которые не истек, а в отношении непродовольственных товаров, бывших в использовании и реализованных через различные комисси­онные торговые предприятия, вышеуказанные требования потребителя, удовлетворяются с согласия продавца.

Так же для предъявления этих требований не обязательно, чтобы товар был полностью непригоден к эксплуатации, достаточно наличие недостатков, т. е. отдельного несоответствия товара требованиям нормативных документов, условиям до­говоров или предъявляемым к нему требованиям.

Такие требования могут заявлять потребители, которые имеют на товары квитанции, товарные или кассовые чеки или другие письменные документы, а относительно товаров, на которые установлены гарантийные сроки - технические паспорта или документы, их заменяющие. При продаже товара продавец обязан выдать потребителю квитанцию, товарный либо кассовый чек или иной письмен­ный документ, удостоверяющий факт покупки.

Однако, поскольку в системе розничной торговли договор купли-продажи, как правило, совпадает с его выполнением, на него не распространяются требования относительно обязательной письменной формы. Поэтому утрата указанных документов, неполучение их при приобретении товара или невозможность их восстановления не лишает потребителя права доказывать факт купли-продажи с помощью свидетелей. Но это, в данном случае, не самый лучший способ доказывания, т. к. противоположная сторона так же может сослаться на такое же колличество свидетелей, которые с не меньшим рвением будут доказывать обратное. Поэтому, приобретая товары, особенно дорогостоящие, целесообразно брать и сохранять, на определенное время, кассовые чеки или другие документы. Ведь гораздо проще взять чек и наклеить его на технический паспорт и хранить на долгую память, чем потом, в случае возникновения спора, срывать с работы в судебное заседание своих друзей, убеждать их в правильности своих действий и т. д.

Указанные в п.1 ст. 14 Закона требования потребителя о применении мер защиты не могут быть удовлетворены, когда продавец, изготовитель (предприятие, которое выполняет их функции) докажут, что недостатки товара возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования им или его хранения, т. е. на потребителя возлагается обязанность по использованию в соответствии с его назначением, а так же следуя инструкции или другому документу.

Требования потребителя, установленные пунктом 1 статьи 14, предъявляются по выбору потребителя про­давцу по месту покупки товара, изготовителю или предпри­ятию, выполняющему их функции по местонахождению потребителя. Указанные требования по местонахождению потребителя выполняют также созданные собственником продавца торго­вые предприятия и филиалы, осуществляющие продажу анало­гичных приобретенным потребителем товаров, или предприя­тия, на которые эти функции возложены на основании догово­ра. Функции представителей предприятий-изготовителей вы­полняют их представительства и филиалы, созданные изгото­вителями для этой цели, или предприятия, выполняющие указанные требования на основании договора с изготовителем.

Подпунктом “а” пункта 1 статьи 14 Закона потребителю предоставлено право требовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем либо третьим лицом.

Что касается безвозмездного устранения недостатков, так это предусмотрено гарантийными обязательствами, а вот исправлять собственными силами недостатки лучше не нужно. Иначе возможны противоречия по поводу возникновения этих недостатков, то ли они возникли ввиду исправления их потребителем или третьим лицом, то ли причина кроется в недороботках этого изделия.

При предъявлении потребителем требования о безвоз­мездном устранении недостатков товара они должны быть устранены в течение 14 дней или по соглашению сторон в другой срок. За каждый день задержки выполнения требования устранения недостатков сверх установленного потребителю выплачивается неустойка в размере одного процента от стоимости товара.

При устранении недостатков путем замены комплектую­щего изделия или составной части товара, на которые установ­лены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комп­лектующее изделие и составную часть исчисляется со дня выдачи потребителю товара после ремонта.

Потребителю, который обратился с заявлением о бесплатном устранении недостатков товара, по его требованию предоставляется (с доставкой) на время ремонта аналогичный товар (но без учета модели). Перечень таких товаров приведен в приложении N 2 к постановлению Кабинета Министров Украины от 19 марта 1994 г. N 172. В этот перечень входят:

телевизоры;

морозильники;

микроволновые печи;

стиральные машины;

магнитолы;

вязальные машины;

кухонные машины;

пылесосы;

магнитофоны;

электроутюги;

радиоприемники;

электромиксеры;

холодильники;

электросоковыжималки.

За каждый день задержки выполнения требования о предоставлении в пользование на время ремонта указанного в упомянутом перечне товара и за каждый день задержки устранения недостатков сверх четырнадцатидневного или установленного по договоренности сторон срока потребителю уплачивается неустойка в размере одного процента стоимости товара на время предъявления требования, а в случае снижения цены - исходя из стоимости товара на время покупки.

Продавец, изготовитель при продаже (реализации) това­ра обязаны информировать потребителя о предприятиях, выполняющих требования, установленные пунктами 1 и 2 статьи 14 Закона. В случае непредоставления такой информации они несут ответственность, установленную статьей 18 Закона (право потребителя на информацию о товарах (работах, услугах).

Потребитель имеет право предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока. Это требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если таковой не установлен - в течение 10 лет, если в товаре были обнаружены существенные недостатки, допущенные по вине изготовителя. Если это требование не удовлетворено в вышеуказанные сроки, потребитель имеет право по своему выбору предъявить изготовителю иные тре­бования, установленные пунктом 1 статьи 14 Закона.

Если есть товар надлежащего качества, то должен быть его антипод, т. е. товар ненадлежащего качества. Товаром ненадлежащего качества следует считать такой, который не отвечает требованиям нормативных документов, условиям договора или требованиям, которые к нему предъявляются, предоставленной о нем изготовителем или продавцом информации, а также проданный после окончания срока его годности или фальсифицированный. При возвращении вещи ненадлежащего качества ее амортизация в период гарантийного срока во внимание не принимается.

При наличии товара требование потребителя о его замене подлежит немедленному удовлетворению, а в случае необходимости проверки качества - в течение 14 дней или по договоренности сторон.

В случае отсутствия товара требование потребителя о замене подлежит удовлетворению в двухмесячный срок со времени соответствующего заявления. Если удовлетворить требование потребителя о замене товара в установленный срок невозможно, потребитель вправе по своему выбору предъявить продавцу, изготовителю (предприятию, выполня­ющему их функции) иные требования, предусмотренные подпунктами “а”, “в”, *“*г*”,* “д” пункта 1 статьи 14.

При замене товара с недостатками на аналогичный товар надлежащего качества, цена на который изменилась, перерас­чет стоимости не производится. При замене товара с недостатками на такой же товар другой модели перерасчет стоимости производится исходя из цен, действующих на момент обмена.

В случае, когда пор рассматривается в суде и решается вопрос о замене товара (в том числе изготовленного за пределами Украины), то суд при отсутствии аналогичного товара на время рассмотрения дела может (в зависимости от требований потребителя) обязать продавца предоставить такой же товар после его поступления или - по согласию потребителя - другой товар из имеющегося в наличии ассортимента с соответствующим перерасчетом стоимости. При невозможности выполнить решение, по которому продавец обязан заменить товар на другой, суд может изменить способ выполнения в порядке, предусмотренном ст. 366 ГПК, т. е. отсрочить исполнение решения.

Когда, приобретая мебель, которая хоть изготовлена на прошлой неделе, но ничуть не уступает гарнитуру времен ренессанса, обнаруживается, что у комода отсутствует ножка, то можно потребовать соразмерного уменьшения цены, если есть такое желание приобрести именно эту мебель. Однако нужно подходить к этому с определенной осторожностью, т. к. в последствии не исключено проявление и других недостатков. Лучше потребовать замены на такой же товар другой модели с соответству­ющим перерасчетом покупной цены.

Но если потребитель окончательно разочаровался в организации, продавшей ему какой-либо товар, то на основании пп. “д” п. 1 ст. 14 Закона можно предъявить требование о расторжении договора и возмещения понесенных им убытков. Под убытками в соответствии с ч.2 ст.203 ГК следует понимать расходы, сделанные кредитором (потребителем), утрата или повреждение его имущества, а также не полученные им доходы, которые он получил бы, если бы обязательство было выполнено должником (продавцом, исполнителем, изготовителем).

При расторжении договора расчеты с потребителем в случае повышения цены на товар производятся исходя из его стоимости на момент предъявления соответствующего требо­вания, а в случае снижения цены - исходя из стоимости товара на момент покупки.

Доставка крупногабаритных товаров весом более пяти килограммов продавцу, изготовителю (предприятию, выпол­няющему их функции) и их возврат потребителю осуществля­ются силами и средствами продавца, изготовителя (предпри­ятия, выполняющего их функции). В случае невыполнения данного обязательства, а также при отсутствии продавца, изготовителя (предприятия, выпол­няющего их функции) в местонахождении потребителя дос­тавка и возврат товаров могут осуществляться потребителем за их счет.

В случае приобретения потребителем продовольствен­ных товаров ненадлежащего качества продавец обязан заме­нить их на качественные товары или вернуть потребителю уплаченные им деньги, если указанные недостатки обнаруже­ны в пределах срока годности.

Изготовитель обязан возместить все убытки продавца (предприятия, выполняющего его функции), рассматриваю­щего претензию потребителя к произведенному товару. Продавец (изготовитель) товаров обязан в месячный срок возместить предприятию, выполняющему его функции, убыт­ки, которые оно понесло в связи с удовлетворением требова­ний потребителя, предусмотренных настоящей статьей.

Требования, установленные пунктом 1 статьи 14 в отношении товаров, изготовленных за пределами Украины или приобретенных у посредников, удовлетворяются за счет продавца. В этом случае продавец может требовать возмещения причиненных ему убытков третьими лицами.

Права потребителя в случае нарушения исполнителем условий договора о выполнении работ и оказании услуг.

Прежде всего нужно определить что такое услуга и что такое работа. В результате работы по заказу потребителя и с последующей оплатой исполнитель производит новую вещь, которая переходит в собственность потребителя. Примером может служить договор в результате которого строительная организация построит для потребителя дачный домик. Примерами услуг могут служить бытовой прокат, поручение, перевозка граждан и их груза, комиссия, сбережение, страхование, предоставление финансово-кредитных услуг для удовлетворения собственных бытовых нужд граждан (предоставление кредитов, открытие и ведение счетов, проведение расчетных операций, прием и хранение ценных бумаг) и т. д. Каждый из этих договоров регулирут отдельное положение, закон, постановление, указ. Ниже, исходя из Закона, приведены общие права потребителя в этой сфере.

Потребитель имеет право отказаться от договора о выполнении работ и оказании услуг и требовать возмещения убытков, если исполнитель своевременно не приступает к выполнению договора или выполняет работу настолько мед­ленно, что окончить ее в определенный срок становится невозможным.

Если во время выполнения работ или оказания услуг станет очевидным, что они не будут выполнены согласно условиям договора, потребитель имеет право назначить ис­полнителю соответствующий срок для устранения недостат­ков, а в случае невыполнения этого требования в определен­ный срок - расторгнуть договор и требовать возмещения убытков или поручить исправление недостатков третьему лицу за счет исполнителя. И пусть попробует не выполнить.

Если исполнитель отступил от условий договора, что привело к ухудшению выполненной работы (услуги), или допустил иные недостатки в выполненной работе (услуге), потребитель имеет право по своему выбору требовать безвозмездного устранения этих недостатков в соответствующий срок либо возмещения расходов, понесенных им при устране­нии своими средствами недостатков работы, или соразмерно­го уменьшения вознаграждения за работу (услугу). При наличии в работах (услугах) существенных от­ступлений от условий договора или других существенных недостатков потребитель имеет право требовать расторжения договора и возмещения убытков.

Если существенные отступления от условий договора или иные существенные недостатки были обнаружены в работе (услуге), выполненной из материала потребителя, потреби­тель имеет право требовать по своему выбору или выполнения ее из однородного материала исполнителя, или расторжения договора и возмещения убытков.

Если исполнитель не выполняет либо ненадлежащим образом выполняет обязательство согласно закону или дого­вору, то он уплачивает потребителю неустойку (штраф, пеню), если она предусмотрена законодательством или договором. Уплата исполнителем неустойки (штрафа, пени), установ­ленной в случае просрочки или иного ненадлежащего испол­нения обязательства, не освобождает его от исполнения обя­зательства в натуре. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в выполненных работах или оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя.

Об отступлениях от условий договора и других недостат­ках в работе, которые не могли быть обнаружены при обыч­ном способе ее принятия, потребитель обязан сообщить исполнителю не позднее трех суток после их обнаружения.

Требования заказчика, предусмотренные настоящей статьей, подлежат удовлетворению в случае обнаружения недостатков в течение гарантийного либо иных сроков, уста­новленных договором.

Исполнитель обязан в течение месяца возместить убыт­ки, возникшие в связи с утратой, порчей либо повреждением вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ или оказания услуг. Исполнитель не освобождается от ответствен­ности, если уровень его научных и технических знаний не позволил обнаружить особые свойства вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ или оказания услуг.

Исполнитель несет ответственность за вред, нанесен­ный жизни, здоровью или имуществу потребителя, который возник в связи с использованием вещей, материалов, обору­дования, приборов, инструментов, приспособлений либо дру­гих средств, необходимых для выполнения им работ или оказания услуг, независимо от знания исполнителем их свойств.

Согласно п.9 ст. 15 Закона исполнитель обязан возместить убытки, возникшие в связи с утратой, порчей или повреждением вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ или предоставления услуг, не позднее чем в месячный срок.

Под убытками в соответствии с ч.2 ст.203 ГК следует понимать расходы, сделанные кредитором (потребителем), утрата или повреждение его имущества, а также не полученные им доходы, которые он получил бы. если бы обязательство было выполнено должником (продавцом, исполнителем, изготовителем).

Исполнитель не может быть освобожден от ответственности на тех основаниях, что уровень его научных знаний не дал ему возможности выявить особые свойства вещи, принятой им от потребителя для выполнения работы или предоставления услуг. Вместе с тем, в соответствии со ст. 341, 348 ГК, если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя об особых свойствах вещи (материала), которые могут повлечь за собой ее утрату или повреждение, не изменил своих указаний о способе выполнения работы (услуги) или не устранил обстоятельств, угрожающих качеству ее выполнения, суд может освободить исполнителя от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) принятой от потребителя вещи (материала).

По содержанию п.6 ст. 15 Закона, под ответственностью исполнителя за недостатки выполненных работ или предоставленных услуг следует понимать его обязанность устранить (исправить) те из них, которые возникли не по вине самого потребителя.

Исходя из правил ст. 153, 154 ГК, выдача и получение квитанций (квитанции-заказа, квитанции-обязательства) или другого документа в подтверждение заключения договора о бытовом обслуживании свидетельствует о согласии сторон со всеми его условиями. Следовательно, эти условия являются обязательными для сторон и суд должен исходить из них при разрешении спора когда не будет установлено, что они не отвечают фактическим данным или противоречат действующему законодательству.

При определении размера убытков, причиненных невозвращением (утратой, повреждением) имущества, суды должны исходить из его розничной цены в торговых организациях данной местности (с учетом износа) или из оценки, сделанной самим потребителем или согласованной сторонами при заключении договора. Однако, если стоимость имущества, определенная в таком порядке, на время разрешения спора не отвечает действительной или она вообще не была определена, стороны не лишены возможности доказывать в суде действительную стоимость невозвращенного, утраченного или поврежденного имущества.

В случаях, предусмотренных договором или соответствующим нормативным актом, размер убытков определяется в кратном исчислении. Процент износа утраченного или приведенного в негодность предмета договора устанавливается исходя из периода” на который рассчитана его нормальная эксплуатация, времени, в течение которого он фактически использовался, и других доказательств относительно его качества.

При необходимости, для определения стоимости невозвращенного (утраченного, поврежденного) имущества назначается экспертиза, проведение которой может быть поручено работникам соответствующих экспертных учреждений или другим специалистам (ст.57 ГПК).

При заключении предприятием договора о бытовом обслуживании с гражданином, который предъявил чужой паспорт или заменяющий его документ, лицо, привлеченное согласно этим документам как ответчик, не несет ответственности за невыполнение договора, когда докажет, что документ выбыл из владения не по его воле. В этом случае ответственность возлагается на лицо, которое фактически заключило договор.

Договор бытового заказа является разновидностью договора подряда, поэтому к нему применяются и общие правила о договоре подряда (ст.335-337, 339-342. 347 ГК).

Условия договора бытового заказа, определенные Законом и принятыми в соответствии с ним нормативными актами, не могут быть изменены по согласованию сторон в ущерб интересам потребителя (например, уменьшен гарантийный срок).

Предприятия (хозяйственные общества, предприниматели-граждане) выполняют работы, предоставляют услуги по ценам и тарифам, устанавливаемым ими по договоренности с потребителями или самостоятельно, исходя из спроса и предложения, за исключением товаров, работ и услуг, относительно которых предусмотрено государственное регулирование цен и тарифов.

Соглашение, заключенное гражданином вопреки установленным правилам непосредственно с неуполномоченным работником предприятия бытового обслуживания о личном выполнении им работы без соответствующего оформления, не порождает прав и обязанностей между гражданином и этим предприятием и не может быть основанием для возложения ответственности за невыполнение такого соглашения, утрату или повреждение имущества.

Предоставьте аргументированную рекомендацию относительно верного выбора способа продажи товара в зависимости от того, осуществляется систематическая торговля (торговая деятельность) или несистематическая продажа товара.

В зависимости от систематичности осуществления продажи и от вида продукции торговля в широком смысле слова включает в себя: общегражданскую куплю-продажу, промысел, торговая деятельность (предпринимательская торговля, торговля в узком смысле слова). Указанные виды торговли находятся в тесной взаимосвязи при соответствующих условиях как бы перетекают друг в друга.

Рассмотрим это на примере систематичности занятия торговлей.

Из понятия предпринимательства явствует, что систематичность является одним из признаков «предпринимательской» торговли или торговли в узком смысле слова.

В Законе Украине «О предпринимательстве» систематичность не расшифровывается.

Обычное же, в т. ч. гражданско-правовое, представление о систематичности связано с представлением о регулярности, повторяемости каких-либо действий.

В части торговли систематичность, помимо ст. 1 Декрета Кабинета Министров Украины «О налоге на промысел» от 17.03.93. (Плательщиками налога на промысел являются граждане Украины, иностранные граждане и лица без гражданства как имеющие, так и не имеющие постоянного жительства в Украине, если они не зарегистрированы как субъекты предпринимательства и осуществляют несистематическую, не более четырёх раз в течение календарного года, продажу выработанной продукции, вещей, товаров) находит своё проявление в содержании ч. 3 ст. 2 Декрета. Здесь говорится: «Не декларируется и не облагается налогом продажа выращенных в личном подсобном хозяйстве, на приусадебном, дачном, садовом и огородном участках продукции растениеводства, скота, кролей, нутрий, птицы (как в живом виде, так и продукции их убоя в сыром виде и в виде первичной переработки), продукции собственного пчеловодства».

То есть продажей вышеуказанной продукции можно заниматься сколько угодно, не регистрируясь для занятия предпринимательской деятельностью.

Иными словами, эта продукция не считается товаром ни в смысле занятия промыслом, ни в смысле занятия предпринимательской (торговой) деятельностью. В то же время эта продукция, безусловно, - товар с позиции общего гражданского права[[1]](#footnote-1).

Там же в ч. 3 ст. 2 Декрета говорится о том, что не декларируется и не облагается налогом продажа автотранспортных средств, которые находятся в частной собственности граждан, если они реализуются один раз в течение года.

Следовательно, декларировать и облагать налогом на промысел надлежит со второй на пятую продажи частного автотранспорта физических лиц.

Наконец, говоря о систематичности занятий торговлей, необходимо упомянуть ст. 5 Декрета Кабинета Министров Украины «О подоходном налоге с граждан» от 26.12.92. Она предусматривает суммы выплат, которые не включаются в совокупный налогооблагаемый доход. Так, согласно подпункту «е» п. 1 указанной статьи в совокупный налогооблагаемый доход, полученный гражданами в период, за который осуществляется налогообложение, не включаются: суммы, полученные в результате отчуждения имущества, принадлежащего гражданам на праве собственности, за нотариальное удостоверение которого уплачивается государственная пошлина, или плата за совершение нотариальных действий, кроме доходов, получаемых от реализации продукции и иного имущества в результате осуществления ими предпринимательской деятельности. Нотариальное удостоверение отчуждения собственного имущества позволяет гражданам не уплачивать налог на промысел и позволяет не становиться предпринимателем.

Фактически также обстоит дело в случае, когда граждане «сдают» вторьсырьё (макулатуру и тряпьё). Согласно подпункту «у» п. Декрета Кабинета Министров Украины «О подоходном налоге с граждан» от 26.12.92. вырученные суммы не включаются в совокупный налогооблагаемый доход.

Ситуация меняется, когда физическое либо юридическое лицо уже зарегистрировалось в качестве предпринимателя. В этом случае, если предприниматель совершил хотя бы только одну торговую сделку (продал имеющийся у него товар), его деятельность будет считаться предпринимательской, в частности торговой деятельностью. Для полной законности этой деятельности в ряде случаев необходимо предварительно выполнить ряд условий: приобрести лицензию, патент и пр., т.е. завершить процесс легализации[[2]](#footnote-2). Будет ли данная сделка прибыльной, в данном случае значения не имеет, так как Закон Украины «О предпринимательстве» изначально предполагает прибыльность предпринимательской деятельности, исходя из цели этой деятельности.

Таким образом, предпринимательская систематичность при осуществлении торговли в Украине имеет следующие признаки:

1. Хотя бы однократная продажа:
   * физическими лицами, не уплатившими нотариальную пошлину либо не сдавшими вторсырьё согласно Декрету Кабинета Министров Украины «О подоходном налоге с граждан» от 26.12.92., либо физическими лицами не бравшими патент на торговлю в соответствии с Декретом Кабинета Министров Украины «О налоге на промысел» от 17.03.93. партии товара;
   * субъектами предпринимательской деятельности, как физическими, так и юридическими лицами, зарегистрированными в качестве субъектов предпринимательской деятельности.
2. Хотя бы двукратная купля-продажа физическими лицами товаров либо иных предметов с целью получения неконтролируемой прибыли в размерах, предусмотренных ст. 1602 Кодекса об административных правонарушениях Украины.
3. Более чем четырёхкратная продажа в течение календарного года физическими лицами, приобретавшими патент на торговлю в соответствии с Декретом Кабинета Министров Украины «О налоге на промысел» от 17.03.93.
4. Более чем пятикратная продажа в течение календарного года физическими лицами, приобретавшими патент на торговлю в соответствии с Декретом Кабинета Министров Украины «О налоге на промысел» от 17.03.93., принадлежащего им на праве частной собственности автотранспорта.

**Использованные материалы.**

Законодательство.

1. Конституция Украины.
2. Гражданский кодекс Украины.
3. Гражданский процессуальный кодекс Украины.
4. Кодекс об административных правонарушениях Украины.
5. Закон Украины «О защите прав потребителей».
6. Закон Украины «О предпринимательстве».
7. Постановление Кабинета Министров Украины «О реализации отдельных положений Закона Украины "О защите прав потребителей".

1. Фемелиди А.М. Репетиториум по торговому праву. – Аккерман, 1900, с. 5 [↑](#footnote-ref-1)
2. Правовое регулирование торговой деятельности в Украине / Сост. Д.В. Задыхайло. – Харьков, 1997. – с. 5 [↑](#footnote-ref-2)