КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по курсу Гражданское право

по теме

Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

1. **Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)**

Глава 3 Закона О защите прав потребителя «Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг» посвящена особенностям отношений, складывающихся по поводу осуществления работ и оказания потребителям услуг (ст. ст. 27-39).

Главу открывает ст. 27 «Сроки выполнения работ (оказания услуг)»

Одним из важнейших критериев оценки уровня работ и услуг является соблюдение сроков их выполнения. Закон устанавливает, что исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в сроки, установленные правилами об отдельных видах работ и услуг или договором. В договоре могут предусматриваться сроки выполнения работ и оказания услуг, если они не предусмотрены упомянутыми правилами или сокращены по сравнению с установленными в правилах. Таким образом, основной правовой формой регулирования сроков выполнения работ и услуг является государственное регулирование, а договор носит вспомогательный характер. Это обстоятельство является важным шагом вперед в деле защиты интересов потребителей, поскольку, с одной стороны, изымает решение вопроса о сроках выполнения из компетенции ведомств и самих исполнителей, а с другой стороны − из компетенции законодательных органов, что позволяет оперативно решать вопросы. Регулирование порядка установления сроков выполнения работ и оказания услуг в Законе и в ГК в основном идентичны.

Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В статье 28 Закона законодатель с учетом специфики выполнения работ и оказания услуг дифференцированно определяет возможные формы нарушения сроков работы (услуги): исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги); он настолько медленно ее выполняет, что стало очевидным − работа не будет выполнена в установленный срок; исполнитель не выполнил работу в обусловленный срок, т.е. допустил просрочку выполнения работы. Под очевидностью невозможности выполнения работы в срок следует понимать явную невозможность, отсутствие которой должен доказывать исполнитель.

Последствия, предусмотренные Законом, могут применяться независимо от формы нарушения срока работы (услуги). Согласно Закону новые сроки выполнения работы (услуги) назначаются потребителем в одностороннем порядке. В отличие от этого первоначальные сроки выполнения работ определяются законодательством либо договором. По смыслу Закона исполнитель обязан руководствоваться новым сроком, установленным потребителем. Этот срок указывается в договоре либо в документе, подтверждающем его заключение (квитанция, заказ, накладная и т.п.). Назначение нового срока должно быть подтверждено в указанных документах подписью потребителя и исполнителя.

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить одно из других требований, установленных п. 1 ст. 28 Закона, а именно:

* назначить исполнителю новый срок;
* поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
* отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Согласно первоначальной редакции Закона это право у потребителя возникало, если просрочка была свыше одного месяца. В редакции 1996 г. это условие не предусмотрено и, следовательно, право предъявить иные требования не зависит от длительности просрочки, т.е. практически возникает на следующий день после истечения нового срока, назначенного потребителем[[1]](#footnote-1).

В статье 29 Закона, установив единые критерии качества товаров, работ и услуг, Закон в принципе установил единые права потребителя при нарушении требований к их качеству, разумеется, с учетом специфики отношений по выполнению работ и оказанию услуг.

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
* соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Закон устанавливает 3 основания расторжения договора потребителем при обнаружении недостатков выполненной работы (услуги): не устранение недостатков в установленный договором срок, обнаружение существенных недостатков работы (услуги), обнаружение иных существенных отступлений от условий договора. Порядок определения сроков устранения недостатков в выполненной работе (услуге) предусмотрен ст. 30 Закона, в которую Федеральным законом №212-ФЗ внесены существенные изменения, направленные на ее приведение в соответствие с правилами ст. 723 ГК. Согласно прежним правилам сроки устранения недостатков выполненной работы (услуги) определяются в зависимости от этапа работы, на котором они обнаружены. Если это произошло в ходе выполнения работы (услуги), т.е. до сдачи заказчику, конкретный разумный срок устранения недостатков устанавливается потребителем в одностороннем порядке. Требование о разумности этого срока означает, что в случае спора его неразумность должна быть доказана исполнителем работы (услуги). Если недостатки обнаружены во время сдачи работы (услуги), срок их устранения определен Законом в 20 дней со дня предъявления требования потребителем. Договором или соглашением сторон при приемке или правилами выполнения отдельных видов работ (услуг) этот срок может быть сокращен. Указанным Федеральным законом установлен единый срок устранения недостатков работы (услуги) − разумный срок, назначенный потребителем. При этом сохранено правило, что этот срок указывается в договоре или в ином документе, подписываемом сторонами. Таким образом, Законом для купленных товаров и результатов работы (услуги) установлены различные сроки устранения недостатков: для товаров − незамедлительно, для работ и услуг − разумный срок, назначенный потребителем. Вместе с тем срок устранения недостатков в товаре согласно ст. 20 Закона может быть увеличен письменным соглашением сторон[[2]](#footnote-2). При отказе потребителя от этого действует срок, установленный Законом. Закон не предусматривает возможность изменения срока устранения недостатков работ (услуг), назначенного потребителем. Однако это не исключает возможность достижения соглашения сторон по этому вопросу.

Вместе с тем требование Закона об указании назначенного потребителем срока в договоре (или ином документе), подписываемом сторонами, не может толковаться как требование о заключении сторонами соглашения о сроке устранения недостатков. Такое толкование не соответствует смыслу внесенных изменений в абзацы первый и третий ст. 30 (из абзаца третьего как раз исключены слова об установлении срока устранения недостатков соглашением сторон). Поэтому отказ исполнителя от подписи документа о назначенном потребителем сроке устранения недостатков не влечет для последнего каких-либо неблагоприятных юридических последствий. Срок должен считаться назначенным. Отказ исполнителя от подписи целесообразно подтвердить соответствующей записью в договоре, а если это невозможно − свидетельством присутствующих лиц, либо уведомлением исполнителя о назначенном сроке по почте. Сроки выполнения отдельных требований покупателя регулируются ст. 31, которая была введена в Закон о защите прав потребителя в 1996 году. Статья устанавливает сроки удовлетворения требований потребителя, связанных с денежными выплатами (п. 1), и сроки повторного выполнения работы (услуги), выполненной с недостатками (п. 2). Денежные требования должны удовлетворяться (выплачиваться соответствующие суммы) в однозначно определенный 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования. Сроки повторного выполнения работы (услуги) могут быть определенными, если правилами выполнения отдельных видов работ или правилами оказания отдельных видов услуг установлены сроки для срочного выполнения работы (услуги). Если эти последние сроки не установлены в указанных документах, повторная работа (услуга) должна быть выполнена в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (услуги). Если и договором указанный срок не предусмотрен, то в соответствии со ст. 314 ГК − в разумный срок, определяемый исходя из предмета договора и других конкретных обстоятельств. Если работа (услуга) не выполнена в разумный срок, она должна быть выполнена в 7-дневный срок, если иное не предусмотрено Законом, иными правовыми актами, обычаем или существом обязательства.

Порядок исчисления сроков регулируется главой 11 ГК. Согласно ст. 191 ГК течение срока начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало. Согласно ст. 32 Закона потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) в любое время, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. В первоначальной редакции Закона соответствующая статья регулировала аналогичные вопросы лишь в отношении расторжения договора о выполнении работы. Начиная с редакции 1996 г. − также и в отношении услуг. Закон предусматривает право потребителя требовать расторжения договора о работе (услуге) по различным основаниям, связанным с нарушением исполнителем условий договора. Цена работы (услуги) во многих случаях, связанных с нарушением прав потребителя, играет важную роль в защите его имущественных интересов. Эти интересы, как и интересы исполнителя работ (услуг), могут быть в определенной мере гарантированы правильным составлением сметы на выполнение работ (услуг) (статья 33 Закона). Закон не определяет, кто и за чей счет составляет смету. Очевидно, это должна делать заинтересованная сторона за свой счет либо по иному соглашению сторон. Согласно ст. 709 ГК цена в договоре подряда (смета) должна по общему правилу включать издержки подрядчика и его вознаграждение. Смета является неотъемлемой частью договора и поэтому приобретает силу с момента ее согласования обеими сторонами. Это касается как твердой, так и приблизительной сметы. Ст. 709 ГК содержит очень важное правило на случай, когда в договоре не оговорен характер сметы (цены). В этом случае смета (цена) считается твердой. Федеральным законом РФ от 17 декабря 1999 года №212-ФЗ п. 2 ст. 33 приведен в соответствие с п. 6 ст. 709 ГК (о порядке и условиях изменения твердой цены работы).

Согласно ст. 709 ГК требовать изменения твердой сметы (цены) не имеют права ни подрядчик, ни заказчик. Это правило действует независимо от того, что при заключении договора невозможно было предвидеть полный объем работ или расходов. Однако если стоимость материалов, предоставляемых подрядчиком, или стоимость услуг, оказываемых ему третьими лицами, возросла существенно и это нельзя было предусмотреть, подрядчик (исполнитель) имеет право требовать увеличения твердой цены. Если соглашение не достигнуто, он вправе требовать расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств в соответствии со ст. 451 ГК. Эта статья применяется, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа. Изменение обстоятельств признается существенным, если они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях. Расторжение договора происходит по решению суда при наличии ряда обстоятельств, предусмотренных в ст. 451 ГК. По просьбе одной из сторон суд может определить последствия расторжения договора исходя из справедливого распределения расходов, понесенных сторонами. В исключительных случаях, например, несоразмерного ущерба от расторжения договора, суд может его изменить. Согласно ст. 34 Закона исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон. Регулирование порядка оплаты материала исполнителя Законом несколько отличается от порядка, определенного ст. 733 ГК: помимо договора Закон отсылает также к правилам выполнения отдельных видов работ. Одновременно в Законе указывается на диспозитивность решения этого вопроса, т.е. возможность установления соглашением сторон иного порядка расчетов за материал подрядчика. Федеральным законом РФ от 17 декабря 1999 года №212-ФЗ ст. 34 приведена в соответствие со ст. 733 ГК. В частности, из абзаца 1 п. 1 исключено право потребителя требовать выполнения работы из своего материала. Этот вопрос решается сторонами в договоре. В абзаце 2 п. 1 уточнен характер ответственности за недоброкачественность материала, предоставленного исполнителем: такая ответственность наступает по правилам ответственности продавца за товары ненадлежащего качества, т.е. в соответствии со статьями 18-24 Закона. Разумеется, указанные правила могут применяться с учетом характера товара (материал) и предмета договорных отношений (работа, бытовой подряд). Следует подчеркнуть, что изложенные правила применяются только в связи с недоброкачественностью материала, предоставленного исполнителем. Если же недоброкачественность работы вызвана иными причинами, то ответственность исполнителя должна наступать по правилам ст. 29 и последующих статей главы III Закона, регулирующих выполнение работ (услуг). Из п. 2 ст. 34 исключена возможность регулирования размера оплаты материала исполнителя при заключении договора в правилах выполнения отдельных видов работ. Эти вопросы должны решаться исключительно в договоре. Аналогичным образом решен вопрос о предоставлении исполнителем потребителю материла в кредит (п. 3)[[3]](#footnote-3). Статья 35 Закона посвящена выполнению работ из материала потребителя. В этом случае исполнитель обязан:

* предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);
* представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

Согласно ст. 36 Закона исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Помимо общих норм об информировании потребителя о товарах, работах, услугах, ст. 36 возлагает на исполнителя работ и услуг специальную обязанность информировать потребителя об обстоятельствах, зависящих от него, которые могут снизить качество работы (услуги). К этим обстоятельствам относятся непригодность или недоброкачественность материала (вещи) потребителя, особые указания о способе выполнения работы (услуги) и иные подобные обстоятельства. Правила ст. 36 Закона в принципе совпадают с требованиями ст. 716 ГК. Согласно этой статье исполнитель обязан предупредить заказчика о наличии обстоятельств, которые могут отрицательно повлиять на качество работы, услуги, немедленно (в Законе − своевременно) и до получения указаний от него приостановить работу. Если потребитель в разумный срок не заменит материал, не изменит своих указаний и т.п., исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. Если исполнитель в этом случае согласится на выполнение работы (услуги) на условиях потребителя, обе стороны не вправе ссылаться на указанные обстоятельства в случае возникновения между ними спора (п. 2 ст. 716 ГК). Это не лишает их права ссылаться на другие доказательства в обоснование своих требований или возражений. Однако, если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков. Регулирование порядка расчетов за произведенную работу и оказанную услугу в Законе (ст. 37) и ГК не идентично. Согласно ГК оплата услуг осуществляется в порядке, согласованном сторонами в договоре (ст. 781). Согласно ст. 735 ГК работа оплачивается после ее сдачи заказчику, хотя договором может быть предусмотрен иной порядок расчетов. Согласно ГК оплата услуг осуществляется в порядке, согласованном сторонами в договоре (ст. 781). Согласно ст. 735 ГК работа оплачивается после ее сдачи заказчику, хотя договором может быть предусмотрен иной порядок расчетов. Несмотря на эти существенные различия, Закон содержит единое регулирование для работ и услуг, к тому же не совпадающее ни со ст. 735, ни со ст. 781 ГК. Согласно ст. 37 Закона порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу) определяется договором между потребителем и исполнителем. Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа (услуга) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. Таким образом, если потребитель по каким-либо причинам отказался принять работу (услугу), он не обязан ее оплачивать. Предусмотрена возможность полной или частичной оплаты работы (услуги) при заключении договора только с согласия потребителя. Из этого следует, что отказ исполнителя от заключения договора ввиду несогласия потребителя авансировать работу (услугу) или полностью ее оплатить в этот момент является неправомерным. Это может повлечь для исполнителя неблагоприятные последствия, предусмотренные п. 3 ст. 426 ГК и п. 4 ст. 445 ГК. Вместе с тем необходимо учитывать, что указанные нормы могут быть применены, лишь если у исполнителя есть возможность предоставить потребителю соответствующую услугу, а отказ от заключения договора является необоснованным. Обязанность доказывания обоснованности отказа лежит на исполнителе. Статья 38 Закона посвящена бытовому обслуживанию потребителей. Согласно данной статьи правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Российской Федерации.

Содержание указанных правил определяется как прямыми указаниями Закона, так и необходимостью регулирования многочисленных особенностей различных работ и услуг, которые не могут быть именно в силу этого урегулированы Законом. Закон предусматривает возможность установления в правилах: сроков выполнения работ (услуг); особенностей порядка расчетов между потребителем и исполнителем в случае расторжения договора из-за несвоевременного начала работ (услуг); укороченного (менее 20 дней) срока устранения недостатков работы (услуги); порядок оплаты материала исполнителя потребителем; предоставление исполнителем потребителю материала в кредит. В настоящее время действует значительное количество правил, утвержденных Правительством РФ. Анализ правил выполнения работ и оказания услуг показывает, что в них решаются следующие наиболее типичные вопросы:

* основания занятия исполнителем соответствующей деятельностью;
* особенности предоставления потребителю информации о предприятии и о работах (услугах);
* конкретные требования к качеству работ (услуг);
* порядок приема и оформления заказов на работы (услуги);
* права потребителя и порядок их использования;
* обязанности и права исполнителя;
* порядок оплаты работы (услуги) и установления цен;
* санкции за нарушение условий договора.

Завершает раздел о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) статья 39. Согласно данной статьи «Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом». Следует обратить внимание на то, что ст. 39 Закона касается только услуг, но не работ, поскольку последствия нарушения условий договора подряда определены самим Законом.

Последствия нарушения некоторых услуг, оказываемых гражданам, определены ГК. Это относится к договорам аренды, перевозки, займа, кредита, банковского вклада и др.

1. **Решите ситуацию**

Покупатель А.Е. Столяров приобрел 2 сентября видеокамеру в магазине «Техника». Через месяц, в течение гарантийного срока видеокамера вышла из строя. Столяров потребовал замены неисправной видеокамеры на новую немедленно или в течение месяца. Директор магазина в просьбе А. К. Столярову отказал.

Каковы дальнейшие действия потребителя в данной ситуации?

Проанализируем соответствующие статьи Закона «О защите прав потребителей». Права потребителя, которому продан товар ненадлежащего качества перечислены в п. 1 ст. 18 Закона. Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* соразмерного уменьшения покупной цены;
* замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
* замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Таким образом, требование Столярова о замене видеокамеры на новую – законны.

Сроки замены товара ненадлежащего качества определены в ст. 21 Закона. Согласно ч. 1 ст. 21 в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) − в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. Следовательно, директор имел право не производить замену видеокамеры немедленно, однако срок в один месяц, выдвинутый Столяровым, превышает сроки, установленные в данной статье.

Значит, права Столярова как потребителя нарушены. Ему следует написать на имя директора магазина претензионное письмо и если реакции на него не последует, защищать нарушенные права в судебном порядке.

1. **Решите ситуацию**

Покупатель приобрел видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал ее в магазин из-за отсутствия запчастей. Видеокамеру ремонтировали 6 месяцев, а потом потребовали оплаты ремонта по предлогом, что гарантийный срок службы видеокамеры закончился. На время ремонта покупателю было отказано безвозмездно предоставить аналогичный товар.

Подготовьте мотивированный ответ.

В данном случае нарушены следующие статьи Закона «О защите прав потребителей»:

1) п. 3 ст. 20. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

2) п. 2 ст. 20. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации. Видеокамеры в данный перечень не входят.

**Список использованных источников**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части I и II. // Собрание законодательства Российской Федерации, 1994.
2. Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»//СЗ РФ. 1996.
3. Закон о защите прав потребителей с научно-практическим комментарием − М, 2006.
4. Правила продажи отдельных видов товаров; перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара; перечень непродовольственных товаров ненадлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Утвержд. пост. Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 // СЗ РФ, 1998. № 4. Ст. 482.
5. Селянин А.В.Защита прав потребителя. 2007.
6. Цыкоза Г.Н., Шахурина Ф.Р. Защита прав потребителей. 2007.

1. Закон о защите прав потребителей с научно-практическим комментарием − М, 2006. [↑](#footnote-ref-1)
2. Селянин А.В.Защита прав потребителя. 2006. [↑](#footnote-ref-2)
3. Цыкоза Г.Н., Шахурина Ф.Р. Защита прав потребителей. 2006. [↑](#footnote-ref-3)