Содержание

Введение

1. Потребитель

2. Изготовитель, исполнитель, продавец

3. Права потребителей

3.1 Право потребителя на получение информации о товаре

3.2 Ответственность за непредоставление потребителю необходимой информации

3.3 Право потребителя на обмен товара

3.4 Право потребителя на судебную защиту

4. Органы, в компетенцию которых входит защита прав потребителей

Заключение

Список используемой литературы

Введение

Необходимость принятия специального закона, направленного на защиту интересов практически всего населения вызывалась тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, являвшихся государственными организациями, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали.

Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" был принят Верховным Советом 7 февраля 1992 г., вступил в силу 7 апреля 1992 г. Во многих странах, в первую очередь в промышленно развитых, подобные законы действуют уже сравнительно давно. Проблема защиты потребителя приобрела международное значение, и в апреле 1985 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" в качестве основы для разработки правительствами политики и законодательства в этой области.

Начало перестройки нашего общества, ориентация экономики на нужды человека, естественно, требовали максимального расширения прав потребителей и главное, закрепления мер, обеспечивающих реальное их осуществление на законодательном уровне.

Значение Закона не только в усилении социальных гарантий гражданина. Закон объективно повышает ответственность производителей, продавцов и исполнителей за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции будет способствовать повышению качества продукции и услуг, социально-экономическому развитию страны.

Закон, наряду с расширением прав потребителей, устанавливает ряд новых обязанностей изготовителей продукции, торговых предприятий, исполнителей работ и услуг и других организаций.

Законодательство России, защищающее права и интересы потребителей, еще очень молодо, практику его применения невелика. Органами власти России и субъектов Федерации прилагаются заметные усилия для превращения этой области права из набора лозунгов и деклараций в реальную силу, с которой должны считаться и небольшие производители, и монополисты, и предприятия-импортеры, а также граждане-предприниматели, занимающиеся производством продукции и ее реализацией.

Знание установленных правил позволяет потребителям избежать произвола со стороны продавцов товаров, а производителям и продавцам предотвратить лишние затраты на возмещение убытков от предложенной и проданной продукции, не удовлетворяющей принятой требованиям по качеству, и дополнительно - убытков от экономических и административных санкций.

1. Потребитель

Как уже было сказано выше, Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами. Разъясняя эти понятия, Закон определяет потребителя как гражданина, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает товар (работу, услугу) для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли [[1]](#footnote-1). В соответствии со ст. 2 ГК потребителями считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

Федеральным законом РФ от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ понятие "потребитель" приведено в соответствие с текстом ст. 492 ГК, дающей определение договора розничной купли-продажи. Изменения коснулись формулировки целей использования приобретаемого товара (работы, услуги): товар должен приобретаться и использоваться исключительно для личных, либо семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Последнее обстоятельство имеет решающее значение для определения области применения законодательства о защите прав потребителей или иного законодательства.

Прежняя редакция понятия "потребитель", предусматривавшая в качестве определяющего критерия отсутствие прибыли от использования товара, необоснованно исключала из области действия Закона ряд товаров (работ и услуг), приносивших потребителю прибыль (доход), хотя они приобретались и использовались исключительно для личных нужд. Например, приобретение сельскохозяйственной техники для обработки огорода, в результате чего образовывался доход и т.п.

Совершенно очевидно, что подобные действия не могут считаться предпринимательской деятельностью, т.е. деятельностью, направленной на систематическое получение прибыли. В отличие от целей потребителя единственной целью предпринимателя является именно получение прибыли.

Включение в понятие "потребитель" граждан, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет особо важное значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о товаре, условиях его продажи, изготовителе и т.д.

Таким образом, Закон не распространяется на потребителей - юридических лиц, а также на потребителей - физических лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают либо имеют намерение приобрести или заказать товар, (работу, услугу) для предпринимательских целей, а также на договорные отношения между гражданами по поводу удовлетворения их нужд.

Поскольку использование товара (работы, услуги) в целях, предусмотренных Законом, является самостоятельным критерием определения потребителя, постольку гражданин сохраняет этот статус и в том случае, если товар (работа, услуга) приобретены для него юридическим лицом независимо от оснований приобретения. При необходимости гражданин-пользователь вправе от своего имени предъявить соответствующие требования на основе Закона.

Режим использования имущества может измениться, поэтому при возникновении спора следует исходить из первоначальной цели приобретения товара, которая должна быть подтверждена объективными доказательствами.

В некоторых случаях пользоваться товаром (услугой), а значит считаться потребителем, может только тот гражданин, который заключил договор с продавцом (исполнителем). Например, при покупке оружия, при поездке поездом дальнего следования или самолетом, когда требуется индивидуализация гражданина.

Согласно разъяснениям Государственного антимонопольного комитета РФ (ГАК), утвержденным приказом председателям ГАК от 20 мая 1998 г. N 160 (зарегистрированы Минюстом РФ 28 декабря 1998 года N 1669) не является потребителем гражданин, приобретающий товар (заказывающий работы, услуги) для организаций и за их счет с целью использования в производстве. Но гражданин, заказывающий личные услуги, хотя и за счет организации в связи с производственной необходимостью, должен считаться потребителем. Например, командированный, проживающий в гостинице.

2. Изготовитель, исполнитель, продавец

При характеристике отношений, регулируемых Законом, законодатель (в редакции 1996 года) отказался от использования обобщающего наименования контрагентов потребителя - "предприниматель", - предпочитая называть их конкретно в соответствии с выполняемыми функциями. Это имеет свое юридическое обоснование, вытекающее из ГК. Согласно Кодексу (ст. 50), юридические лица могут быть коммерческими организациями, т.е. организациями, для которых извлечение прибыли является основной целью деятельности. Их деятельность, согласно ст. 2 ГК, является предпринимательской. Организации, основной целью деятельности которых не является извлечение прибыли, которая не распределяется между участниками, именуются некоммерческими. Они в принципе не создаются для занятия предпринимательской деятельностью, но могут ее осуществлять, поскольку это предусмотрено их учредительными документами, служит достижению целей организации и соответствует этим целям [[2]](#footnote-2).

Приведенная характеристика некоммерческих организаций, предусмотренная статьей 50 ГК, воспроизведена в ст. 2 Федерального закона Российской Федерации от 12 января 1996 г.N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", вступившего в силу со дня его официального опубликования 24 января 1996 г. Этим законом конкретизированы цели создания, предусмотрены новые организационно-правовые формы некоммерческих организаций, а также определен характер их предпринимательской деятельности. Согласно ст. 24 указанного закона, предпринимательской деятельностью некоммерческих организаций признается приносящее прибыль производство товаров и услуг, отвечающих целям создания некоммерческой организации, а также приобретение и реализация ценных бумаг, имущественных и неимущественных прав, участие в хозяйственных обществах и участие в товариществах на вере в качестве вкладчика.

Таким образом, контрагентом потребителя могут быть как коммерческие, так и некоммерческие организации, в том числе иностранные юридические лица.

Однако как потребителям, так и организациям следует иметь в виду, что некоммерческие организации, а также казенные, коммерческие унитарные государственные и муниципальные предприятия, в отличие от иных коммерческих предприятий, могут совершать лишь те сделки, которые вытекают из их устава, т.е. они обладают специальной правоспособностью. Большинство коммерческих организаций обладает общей правоспособностью, т.е. могут совершать любые не запрещенные законом сделки.

Все организации для занятия определенными видами деятельности, установленными законом, должны иметь лицензии (ст. 49, 52 ГК, ст. 24 Закона РФ "О некоммерческих организациях"). Сделка, совершенная юридическим лицом с нарушением его специальной правоспособности (вне уставная сделка) или без лицензии может быть признана судом недействительной по иску этого лица, его учредителя или государственного контролирующего органа, если доказано, что другая сторона в сделке знала или заведомо должно была знать о ее незаконности (ст. 173 ГК). Следствием такого решения является двусторонняя реституция, т.е. возвращение каждой из сторон другой стороне всего полученного по сделке (ст. 167 ГК).

Контрагентом потребителя также могут быть индивидуальные предприниматели, осуществляющие свою деятельность без образования юридического лица. Они вправе заниматься любой предпринимательской деятельностью с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. Важно отметить, что к ним применяются правила ГК, которые регулируют деятельность коммерческих организаций, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов или существа правоотношений. Это действует и в отношении тех граждан, которые занимаются предпринимательской деятельностью без государственной регистрации.

С другой стороны, если гражданин совершил разовую сделку (продажу, работу) и не получает систематически прибыль, т.е. не является предпринимателем, на него не распространяются специальные обязанности, предусмотренные законом, в том числе Законом "О защите прав потребителей" для предпринимателей.

Для всех контрагентов потребителя установлено, что Закон на них распространяется независимо от организационно-правовой формы организации.

Изготовитель, согласно Закону, должен производить товары для реализации потребителю. Иными словами, изготовитель, реализующий изготовленный им товар, например, другому предприятию для комплектации его изделия, не может руководствоваться в этом случае нормами Закона.

Исполнителем, согласно Закону, является организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Следовательно, оказание безвозмездных услуг гражданину не может регулироваться нормами настоящего Закона.

Продавец - организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары, предназначенные для предусмотренных Законом нужд потребителям по договору купли-продажи, независимо от вида последнего.

3. Права потребителей

Одним из важнейших прав потребителя является установленное законом право на получение товара, соответствующего по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договоров, обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товарах, а также, чтобы товары при обычных условиях их использования, при хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, не причиняли вред имуществу. Товары, которые соответствуют указанным требованиям, принято называть товарами надлежащего качества.

Следует иметь в виду, что соответствие качества товара обычно предъявляемым требованиям означает соответствие качества товара уровню развития науки, техники и технологии пригодности товара целям, для которых он обычно используется.

Качество продукции должно соответствовать всем этим требованиям. При несоответствии хотя бы одному из них она должна считаться продукцией ненадлежащего качества (с недостатками) со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Все вышеуказанные требования относятся не только к товарам, но и к результатам работ и услуг, выполняемых продавцами и исполнителями независимо от их форм собственности и организационных форм.

3.1 Право потребителя на получение информации о товаре

Информация потребителя об изготовителе товара и его продавце является основополагающим моментом в обеспечении защиты прав потребителей.

Потребитель должен знать, кто является продавцом товара, его изготовителем, кто будет выполнять для него работу, оказывать услугу . Эта информация необходима не только для того, чтобы избрать производителя (продавца), который пользуется доверием потребителя, но - самое главное - для того, чтобы иметь возможность защитить свои права в случае их нарушения. Поэтому закон о защите прав потребителей (ст. 8, 9) предусматривает право потребителя на указанную информацию [[3]](#footnote-3). Продавец обязан представить потребителю точные сведения о его юридическом адресе, изготовителе, фирменное его наименование, а если это предприниматель - свое название. Изготовитель может сообщить эту информацию через производственную марку. В этой связи торговым предприятиям предписывается иметь вывеску с необходимой информацией: фирменное наименование, указание на правовую форму организации и деятельности, режим работы и местонахождение. Если предприятие имеет иной юридический адрес, указывается и это адрес. На вывеске могут быть и другие обозначения, которые, однако, не должны вводить потребителя в заблуждение относительно характера деятельности предприятия. Торговые предприятия должны информировать потребителей о правилах продажи реализуемых ими товаров.

Большое значение имеет информация о самом товаре. По продовольственным товарам потребитель может узнать их состав, включая пищевые добавки, вес или объем содержимого в единице товара, калорийность товара, а также наличие вредных веществ (если таковые имеются). Если в продтоварах имеются вещества, которые противопоказаны при отдельных заболеваниях, на упаковке или иным способом делается предупредительная надпись. На упаковке продтоваров (а также иных товаров, потребительские свойства которых могут ухудшиться со временем) должны быть указаны срок годности и правила хранения.

По непродовольственным товарам должны перечисляться их потребительские свойства и указаны гарантийные обязательства изготовителя (если такие имеются), а также правила и условия их безопасного использования, срок службы.

Ко всем товарам относятся и такие общие требования информации, как наименование (номер) стандарта, а если товар подлежит обязательной стандартизации - сертификат соответствия. Следует подчеркнуть, что продукты питания, в том числе упакованные или расфасованные, должны быть снабжены информацией о месте их происхождения (это относится и к продовольственным товарам). Необходимо отметить, что информация о товаре, предложенная на иностранном языке, не является ее представлением.

Для импортных товаров допускается обозначение нормативного или технического документа не наносить.

Особо установлен порядок обеспечения информации на русском языке на импортных продуктах питания.

Правительством РФ в целях усиления контроля за качеством и безопасностью ввозимых в страну продуктов питания, запрещена продажа импортных продуктов питания без информации на русском языке и в связи с этим утверждены правила, обеспечивающие наличие на продуктах питания, ввозимых в РФ, информации на русском языке[[4]](#footnote-4).

В соответствии с этими Правилами информация должна быть размещена на упаковке или этикетке. В случае небольших размеров упаковки или этикетки, на которых невозможно поместить необходимый текст полностью, допускается изложение информации о товаре или части ее на листе-вкладыше, прилагаемом к каждой единице товара или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Особо следует отметить, что на импортные продукты питания должна быть и информация об их сертификации.

Информацию о сертификации серийно изготовляемых пищевых продуктов наносит изготовитель в виде знака соответствия.

Отсутствие знака соответствия является информацией о том, что серийно изготовляемый продукт не сертифицирован у изготовителя. В этом случае информация о сертификации пищевых продуктов должна быть представлена с каждой партией продукта в виде сертификата, выданного в установленном порядке на конкретное наименование продукта.

Информацию о сертификации неупакованных пищевых продуктов проставляют в сопроводительных документах и вывешивают в торговом зале.

На этикетке должна быть указана информация о специальных способах обработки пищевых продуктов, таких, как облучение ионизирующим излучением сырья, полуфабрикатов, самого продукта или его ингредиентов, информацию о такой обработке располагают в непосредственной близости от наименования продукта, а в случае использования облученного основного ингредиента - рядом с его наименованием в списке ингредиентов.

Продукт может сопровождаться и другой информацией, в том числе рекламной, характеризующей продукт (кроме продуктов детского питания для детей первого года жизни).

Согласно закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" информация о товарах в обязательном порядке должна содержать цену товара (п. 2 ст. 10).

3.2 Ответственность за непредоставление потребителю необходимой информации

Если информация отсутствует, покупатель вправе ее потребовать от продавца, изготовителя, их представителя, и за уклонение от выполнения такого требования виновное предприятие несет ответственность. Такая ответственность может быть не только имущественной, административной, но и может выразиться как крайняя мера в ликвидации самого предприятия.

Закон предусматривает и ответственность изготовителя (продавца), наступающую при представлении потребителю недостоверной или недостаточно полной информации о товаре. Так, если потребитель в результате этого приобрел товар, не обладающий необходимыми свойствами, то он вправе расторгнуть договор купли-продажи в одностороннем порядке и потребовать возмещения ему ущерба.

А если в этих случаях невозможно использовать товар, то можно потребовать замены товара или вернуть товар, В случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя при неправильной информации о товаре предусмотрена особая, полная имущественная ответственность.

В законе г. Москвы "О штрафных санкциях за нарушения в работе предприятий потребительского рынка и услуг г. Москвы", предусмотрено, что даже при наличии ценников на товары, имеющиеся в продаже, но неправильно оформленных (в ценниках отсутствует наименование, вес, выход, цена за единицу измерения, подпись материально-ответственного лица, дата и штамп) на нарушителя - предприятие или гражданина-предпринимателя, соответствующие контролирующие органы налагают штраф в размере 15 ММОТ.

Из этого следует, что в Москве на ценнике, кроме указанных реквизитов должен быть и штамп предприятия или гражданина-предпринимателя (п. 2.5.1), а при отсутствии ценников на товары или прейскурантов на оказываемые услуги указанным законом г. Москвы предусмотрен штраф в размере 100 ММОТ.

Отсутствие или неполнота обязательной информации о товаре, особенно в части, касающейся безопасности товара и возможности его использования, может рассматриваться как основание для запрещения его реализации, а в случае реализации - в качестве основания для признания договора купли-продажи недействительным, как совершенного с нарушением указанных законодательных актов[[5]](#footnote-5).

3.3 Право потребителя на обмен товара

Если потребителю продан некачественный товар, то он вправе предъявить следующие требования: безвозмездное устранение недостатков, соразмерное уменьшение покупной цены или возмещение расходов на их исправление, замена товара с недостатками на товар аналогичной марки (модели, артикула) либо на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, расторжение договора и возмещение убытков.

Потребитель вправе выбрать не только одно из перечисленных последствий, но и место предъявления своих требований (по месту покупки или месту нахождения изготовителя).

Требования о безвозмездном устранении недостатков или возмещении расходов потребителя по их устранению либо замене товара могут быть предъявлены также непосредственно организации-изготовителю.

В случае, если были проданы недоброкачественные продовольственные товары, то в отношении их требования потребителя могут быть обращены только к продавцу при условии, если недостатки были обнаружены в пределах срока годности продукта. В такой ситуации продавец обязан либо заменить товар на товар надлежащего качества, либо принять его и возвратить потребителю уплаченную им денежную сумму.

При обнаружении в товаре недостатка потребитель вправе предъявить по своему усмотрению любое из перечисленных требований. Однако по сложно-техническим товарам, перечень которых утвержден Правительством РФ 13 мая 1997 г. № 575, а также дорогостоящим товарам для замены либо его возврата необходимо, чтобы недостаток был существенным.

Таковым, в соответствии с Законом "О защите прав потребителе " является недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо тот, что не может быть устранен или после ремонта проявляется вновь, либо для его исправления требуются большие затраты, либо он в значительной степени лишает потребителя того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора. Если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков, его качество считается ненадлежащим, а товар -имеющим существенный недостаток.

Наличие недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих критериев [[6]](#footnote-6):

- несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке. Этот критерий заменил не вполне определенный критерий "несоответствие стандарту". Из новой формулировки ясно, что речь идет об общеобязательных требованиях, которые как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом. Юридические формы, в которых утверждаются эти общеобязательные требования, содержатся в определении понятия "стандарт", которое сохранилось в Законе без изменений;

- несоответствие условиям договора. Этот критерий сохранился без изменений;

- несоответствие целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

- несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

- несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

Три последних критерия введены в понятие "недостаток" для устранения недопустимой несогласованности между этим понятием и критериями качества товара (ст. 4 Закона), на что неоднократно указывалось автором. Таким образом, после внесенных изменений критерии качества и недостатка товара в Законе приведены в соответствие с критериями качества товара, предусмотренными ст. 469 ГК РФ. Об оценке этих изменений см. в комментарии к ст. 4 Закона.

Невозможность или недопустимость использования товара в соответствии с его целевым назначением устанавливает товарная экспертиза[[7]](#footnote-7), хотя в некоторых ситуациях ее проведение не требуется, так как невозможность или недопустимость использования товара и так очевидна. Например, если в автомобиле вышел из строя двигатель, то понятно, что использовать такой товар невозможно, а если тормозная система - то просто недопустимо.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследованием. Для выявления недостатка вновь после его устранения достаточно справки или квитанции о его устранении ранее, а также подтверждения его повторного возникновения.

Хотя закон не обязывает потребителя ремонтировать товар, экспертным заключением может быть установлено, что недостаток устранять бесполезно, так как он проявится вновь.

Следует отметить, что также не определено понятие "дорогостоящий товар" (к ним, например, относятся дорогие ювелирные изделия). Поэтому эти вопросы, как правило, определяются судом или органом управления потребительским рынком (торговлей).

Также следует иметь в виду, что при недостатках товара, свойства которого не позволяют устранить их, - а это продовольственные товары, парфюмерно-косметические изделия, товары бытовой химии и другие, - или заменяют его, или возвращают уплаченные денежные суммы (причем недоброкачественный товар по требованию продавца возвращается). Покупатель вправе потребовать вместо этого соразмерного уменьшения покупной цены (п. 27 Правил продажи). Но там же предусмотрено, что при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы не допускается удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его использования, потери товарного вида и других подобных обстоятельствах.

Нужно иметь в виду, что требования потребителя рассматриваются только при предъявлении им товарного или кассового чека, а по товарам, на которые установлены гарантийные сроки, — технического паспорта иди иного заменяющего его документа с отметкой о дате продажи. В связи с этим продавец, обязан выдать ему товарный, кассовый чек. Отказ продавца должен рассматриваться как грубое нарушение законодательства о защите прав потребителей.

Ч. 3 п. 5 ст. 18 закона устанавливается обязанность продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции) принять у потребителя товар с недостатками и удовлетворить его требования, В той же статье устанавливаются основания освобождения указанных лиц от требований потребителей: это, во-первых, нарушение потребителем правил пользования товаром или его хранения; во-вторых, действия третьих лиц; а третьих, непреодолимая сила. Наконец, важно иметь в виду, что бремя доказывания наличия данных обстоятельств возлагается на продавца, изготовителя (предприятие, выполняющее их функции).

Пункт 6 ст. 18 закрепляет обязанность продавца, изготовителя (а также предприятий, выполняющих их функции) безвозмездно доставить крупногабаритные и тяжелые товары (весом более 5 кг) с недостатками для ремонта, уценки, замены и затем возврата потребителю. В случае неисполнения этой обязанности потребитель может осуществить доставку и возврат товара своими силами. При этом продавец должен возместить ему необходимые расходы.

Прием от покупателя недоброкачественного товара оформляется накладной в двух экземплярах, один из которых прикладывается к товарному отчету, а другой вручается покупателю и является основанием для обмена товара или получения денежной суммы за сданный товар. Предприятие торговли в случае спора о причинах возникновения недостатков товара обязано произвести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе участвовать в проверке качества (п. 28 Правил продажи). В дальнейшем при установлении факта вины изготовителя (поставщика) недоброкачественного товара произведенные расходы могут быть востребованы магазином с поставщика (изготовителя), как убытки, причиненные в случае ненадлежащего исполнения договора между покупателем (торговым предприятием) и поставщиком (изготовителем). В противном случае произведенные предприятием торговли расходы будут отражены за счет чистой прибыли, так как методическими рекомендациями по бухгалтерскому учету затрат, включаемых в издержки обращения и производства, и финансовых результатов на предприятиях торговли и общественного питания, утвержденными Комитетом РФ по торговле 20 апреля 1995 г. Мо 1-550/32-2 и согласованными с Минфином РФ 20 апреля 1995 г., предусмотрено отнесение в состав издержек обращения и производства лишь расходов, возникших в процессе движения товаров до потребителей. В то же время, если экспертизой будет установлено, что потеря качества произошла по вине потребителя, то товар не только не принимается для обмена, но с потребителя можно взыскать расходы по экспертизе, хранению и транспортировке товара. Правда, покупатель в этом случае может оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Порядок документального оформления возврата товаров изложен в пунктах 103 и 10.4 Методических рекомендаций по учету и оформлению операций приема, хранения и отпуска товаров в организациях торговли (Письмо Роскомторга от 10.07.96 г. № 1-794/32-5). Методические рекомендации предусматривают в качестве основания для приема товаров предприятием торговли заявление покупателя с приложенными двумя экземплярами справки из мастерской гарантийного ремонта и гарантийным талоном (паспортом) на товар. Однако следует учитывать, что если покупатель (потребитель) не обращался в гарантийную мастерскую (а он это вправе делать, если обнаружены недостатки не у спожнотехнических изделий), то согласно п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей основанием для рассмотрения требований потребителя устанавливается товарный или кассовый чек, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технический паспорт или иной заменяющий его документ. Если возвращенный товар потерял свои потребительские свойства и подлежит уценке, то это делается в соответствии с Положением о бухгалтерском учете и отчетности в РФ (п. 53), с отражением в учете согласно Плану счетов (Инструкции по применению Плана счетов).

Если потребитель потребовал замены товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула), то в случае если цена заменяемого товара на момент предъявления требования изменилась, перерасчет стоимости производится исходя из этой цены; в случае если цену заменяемого товара на момент предъявления требования установить невозможно и сторонам не удалось достигнуть соглашения о размере этой цены, то перерасчет может производиться исходя из цены заменяемого товара, установленной экспертизой.

В случае замены товара с недостатками или расторжения договора купли-продажи зачастую возникают споры о порядке расчетов с потребителем, и какие цены применить в этих случаях. В условиях ценовой нестабильности проблема перерасчета в этих случаях для потребителя имеет значение. И эта проблема ст. 24 закона решается в пользу потребителя. Статья предусмотрела случаи производства перерасчета цены, если товар оказался ненадлежащего качества, и он заменяется или возвращается или вообще расторгается договор купли-продажи. При предъявлении требований о безвозмездном устранении недостатков, уценки перерасчет цены не производится.

Перерасчет не производится при обмене надлежащего качества, а также при замене товара на товар той же марки (модели, артикула) при повышении или снижении цены на товар. Если цена заменяемого товара на момент предъявляемого требования изменена, то перерасчет производится исходя из этой цены.

Согласно закону (ст. 25) обмену подлежат не все товары надлежащего качества. Такое право распространяется лишь на непродовольственные товары, за исключением тех, которые включены в специальный перечень, утвержденный Правительством Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55. В этот перечень входят:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми).

2. Предметы личной гигиены.

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, нетканые материалы типа тканей, метражные товары из тканей и нетканых материалов - ленты, тесьма, кружева и другие аналогичные товары).

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).

7. Товары бытовой химии.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9 Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

И. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; кухонное оборудование; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные [[8]](#footnote-8).

Обмен доброкачественного товара в отличие от недоброкачественного может быть произведен только в том торговом предприятии, где он был приобретен. Основания для обмена установлены достаточно широкие: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо по иным причинам не может быть использован потребителем. Такой безграничный перечень делает практически нереальной возможность отказа в обмене в связи с отсутствием оснований для этого.

Однако отказ в обмене может последовать, если отсутствуют предусмотренные законом условия обмена: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид и потребительские свойства, а также пломбы, фабричные ярлыки, товарный или кассовый чек. Потребитель может осуществить свое право на обмен доброкачественного товара в течение 14 дней, не считая дня покупки [[9]](#footnote-9).

При несогласии потребителя с отказом в обмене он вправе предъявить к продавцу соответствующий иск в суд [[10]](#footnote-10).

В случае отсутствия аналогичного товара в продаже в момент обращения потребителя к продавцу потребитель вправе на свое в одностороннем порядке расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо осуществить обмен товара при первом поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан сообщить потребителю об этом. Выбор способа действий в случае отсутствия товара в продаже принадлежит исключительно потребителю.

Течение установленного для обмена срока прерывается обращением потребителя в торговое предприятие. Поэтому в случае отсутствия товара в продаже факт обращения должен быть письменно зафиксирован. После обмена товара течение срока для нового обмена доброкачественного товара начинается заново со дня обмена, поскольку закон не ограничивает количество таких обменов.

Если продавец не сообщит потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу, последний вправе предъявить в суд иск о понуждении обменять товар или возвратить уменьшенную сумму и о взыскании причиненных убытков.

3.4 Право потребителя на судебную защиту

Защита прав потребителей осуществляется судом.

В случаях нарушения или оспаривания прав потребителя, он вправе обратиться в суд с иском о защите своих прав и законных интересов. Судебное рассмотрение прав потребителей - одна из наиболее важных гарантий охраны их прав, поскольку обеспечивает гласность и объективность разрешения конфликта, строгое соблюдение норм права, тем более что суд независим от ведомственных интересов и подчиняется только закону [[11]](#footnote-11).

Закон предусматривает так называемую альтернативную подсудность дел. Это означает, что потребителю предоставляется право выбора места предъявления исковых требований и, следовательно, суда, который будет рассматривать возникший спор. Исковые заявления могут подаваться в суд по месту жительства потребителя, права

которого нарушены, по месту нахождения ответчика (изготовителя или продавца) либо по месту причинения вреда. Выбор суда принадлежит потребителю, но нельзя одновременно обратиться с иском в несколько судов. Особое внимание следует обратить на следующее положение - потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав. Это касается и обращения с касационной жалобой в вышестоящий суд при несогласии с решением суда первой инстанции.

Потребитель может вести в суде дело лично или через представителя (адвоката, сотрудников юридических фирм, общественных организаций потребителей и т.п.) или вместе с представителем [[12]](#footnote-12).

В соответствии со ст. 40 Государственный антимонопольный комитет России и его территориальные управления в случае обнаружения нарушения прав потребителей также вправе предъявить иски в суд или арбитражный суд как в защиту отдельных потребителей, так и в защиту неопределенного круга потребителей. А согласно ст. ст. 44 и 45 закона такие иски могут предъявлять и общественные организации потребителей, и структуры органов местного самоуправления [[13]](#footnote-13).

4. Органы, в компетенцию которых входит защита прав потребителей

Законом "О защите прав потребителей" определена система государственной защиты прав потребителей товаров (работ, услуг) в условиях формирующихся рыночных отношений.

Статьями 40 и 42 указанного закона определены полномочия государственных органов в области защиты прав потребителей. К специальным государственным органам по защите прав потребителей относятся: Государственный комитет Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур (ПСАП); Госстандарт России, Госкомсанэпиднадзор России, Государственная торговая инспекция, МВД РФ, Минэкология России, Таможенный комитет России и их территориальные органы, а также администрация субъектов Федерации и территориальные органы управления торговлей (потребительского рынка), если это предусмотрено в специальных нормативных актах, принятых органами власти субъектов Федерации. Так, согласно закону г. Москвы "О штрафных санкциях за нарушения в работе предприятий потребительского рынка и услуг г. Москвы, принятого в 1994 году Московской городской думой, право проверки соблюдения правил торговли и наложения санкций предоставлено Департаменту потребительского рынка и услуг правительства г. Москвы, органам управления административных и муниципальных округов.

В соответствии со ст. 42 закона (абз. 3 п. 1) органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), направляют предписания об устранении нарушений требований по безопасности (в пределах предоставленных им полномочий). Например, к числу таких нарушений закон относит несоблюдение изготовителем (продавцом, исполнителем) требований:

- о разработке и доведении до сведения потребителей специальных правил безопасного использования, хранения, транспортировки товаров;

- о соблюдении установленного порядка обязательной сертификации товаров;

- о запрете реализации товаров, подлежащих обязательной сертификации, без сертификата;

- о доведении потребителям информации о сертификации;

- о приостановке производства товаров, которые могут причинить вред, а также о снятии таких товаров с производства;

- об установлении срока службы (годности) на товары;

- о запрете реализации товаров по истечении срока годности;

- о доведении потребителям установленных сроков службы (годности) товаров;

- об обеспечении безопасности товаров в течение срока их службы;

- о соответствии товаров обязательным требованиям стандартов, обеспечивающих безопасность потребителей, и других требовании, установленных законодательством. Законодательными актами могут быть предусмотрены и иные случаи нарушения требований по безопасности, для устранения которых указанные органы вправе давать предписания об их устранении.

Указанные органы вправе также предъявлять иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований по безопасности товаров. Ст. 43 закона предусматривает основания для применения санкций (штрафов) к изготовителям (продавцам). Два из них относятся к компетенции ГКАП (уклонение от предписания или несвоевременное исполнение предписания). Госстандарт и другие органы, осуществляющие контроль за безопасностью товаров, применяют штрафы по следующим основаниям [[14]](#footnote-14):

- уклонение от исполнения предписания;

- несвоевременное его исполнение;

- причинение ущерба потребителю товаром, не отвечающим требованиям по безопасности;

- нарушение правил сертификации товаров.

Указанная статья устанавливает предельный уровень штрафа. Конкретный его размер определяется соответствующим контролирующим органом в зависимости от вины нарушителя. Те же основания применения штрафов предусмотрены и в отношении должностных лиц - руководителей предприятий и органов по сертификации. Здесь штраф исчисляется в пределах минимальных размеров оклада. За одно и то же нарушение могут быть привлечены к ответственности и юридические лица - изготовитель, продавец и индивидуальные предприниматели.

В случаях, когда потребителю причинен ущерб товарами, не отвечающими предъявленным требованиям по безопасности, он возмещается в полном объеме (ст. 17 закона) [[15]](#footnote-15).

Особым основанием применения штрафных санкций служит нарушение правил сертификации товаров органами по сертификации, испытательными лабораториями (центрами). С этих организаций может быть взыскан штраф в размере двукратной стоимости работ по сертификации, а с изготовителей товаров (продавцов) взыскивается штраф в размере стоимости реализованных товаров (п. 2 ст. 43).

Предусматривая применение санкций к продавцу (изготовителю) за нарушение прав потребителя, закон одновременно предусматривает и контроль судебных органов за обоснованностью и правомерностью применения штрафных санкций со стороны органов, выполняющих функции по защите прав потребителей. Предприятие, организация или должностное лицо, в адрес которых направлено предписание или в отношении которых применен штраф, могут обратиться в суд (арбитражный суд) с заявлением о признании недействительным полностью или частично предписания любого контролирующего органа либо отмене или изменении решения о наложении штрафа,

Наряду с органами государственной защиты прав потребителей - органов государственного управления, полномочия которых предусмотрены ст. ст. 40 - 42 закона, этим же законом (ст. 44) предусмотрено создание структур по защите прав потребителей при органах местного самоуправления. Эти органы самостоятельно образуются администрацией, их финансирование, как правило, осуществляется из средств местного бюджета

В качестве независимых самоуправляемых общественных организаций могут создаваться на основании ст. 45 закона общества потребителей, которые объединяют на добровольной основе граждан в целях коллективной защиты своих прав как потребителей.

В настоящее время в рамках движения потребителей действуют различные объединения граждан (общества, союзы, ассоциации), построенные как по территориальному, так и по функциональному типу. Эти организации добровольно объединяются в Союз потребителей РФ, а в рамках СНГ - Международную конфедерацию обществ потребителей.

Как структурам по защите прав потребителей при органах местного самоуправления, так и общественным организациям по защите прав потребителей закон предоставляет широкие возможности влияния на качество потребительских товаров и услуг, участвовать в проверках правил торговли, контроля за применением цен и т.д. К важнейшим их функциям относится их право на предъявление исков в судебные органы по защите прав потребителей.

Заключение

Российское законодательство о защите прав потребителей при продаже товаров представляет собой достаточно последовательную, систематизированную и структурированную систему многих законодательных актов РФ. Это Гражданский кодекс, Закон "О защите прав потребителей", утвержденные постановлениями Правительства РФ Правила продажи отдельных товаров, Правила продажи по образцам, Правила продажи товаров в кредит и некоторые другие. Ответственность за обман потребителей установлена специальной статьей Уголовного кодекса. Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Кодексе "Об административных правонарушениях".

Для того чтобы исключить ограничение прав потребителей ведомственными инструкциями, в закон был введен прямой запрет передавать органам исполнительной власти право принимать нормативные акты, в которых содержатся нормы, касающиеся потребителей. Это означает, что только Правительство России имеет право принимать правила и инструкции, регулирующие отношения с участием граждан-потребителей и это право не может быть передано никаким другим субъектам исполнительной власти.

Защита прав потребителей заключается в информировании о товарах и услугах, имеющихся на рынке, об их изготовителях (исполнителях, продавцах). Кроме того, законодательство предусматривает имущественную (гражданско-правовую), административную и уголовную ответственность за нарушение прав потребителей.

Вопросы защиты прав потребителей и ответственности за их нарушение получили дальнейшее развитие в разъяснениях "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях")", утвержденных приказом Государственного антимонопольного комитета Российской Федерации от 20.05.98 г. N 160.

Список используемой литературы

1. Балушкин И.А., Михайлова Н.С., Пантюхин А.В., Смирнова Е.В. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" (постатейный) / ответственный редактор Н.С. Михайлова. Издательство ТК Велби, "Проспект", 2004.

2. Бахрах Д.Н., Россинский Б.В., Старилов Ю.Н. "Административное право" / учебник для ВУЗов, 2-е издание, измененное и дополненное. – М.; Издательство "НОРМА", 2005.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г., 24 октября 1997 г., 8 июля, 17 декабря 1999 г., 16 апреля, 15 мая, 26 ноября 2001 г., 21 марта, 14, 26 ноября 2002 г., 10 января, 26 марта, 11 ноября, 23 декабря 2003 г., 29 июня, 29 июля, 2, 29, 30 декабря 2004 г.).

4. Закон РФ "О защите прав потребителей": Практ. комментарий / Д.М.Сорк; Междунар. конфедерация обществ потребителей. - М.: ИИФ "СПРОС-КонфОП", 2000.

5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г.)

6. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001 (с изменениями, внесенными ФЗ от 05.01.2006 №7-ФЗ) (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

7. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" (постатейный) / ответственный редактор Н.С. Михайлова. – М.; Издательство ТК Велби, "Проспект", 2004.

8. Материалы с сайта Российского фонда защиты прав потребителей www.moscow-russia.ru

9. Селянин А.В. "Защита прав потребителей: Учебное пособие для ВУЗов". – М.; Издательство ЗАО "Юстицинформ", 2006.

10. Постановление Правительства РФ "О мерах по защите потребительского рынка от проникновения некачественных импортных товаров" от 12.07.1996 №799 (в редакции Постановления Правительства РФ от 28.07.2005 №455) (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

11. Постановление Правительства РФ "О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию РФ непродовольственных товаров информации на русском языке" от 15.08.1997 №1037 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

12. Постановление Правительства "О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов" от 21.12.2000 №987 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

13. Постановление Правительства РФ "Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недочетов" от 13.05.1997 №575 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

14. Постановление Правительства "Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучии человека" от 30.06.2004 №322 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

15. Постановление Правительства РФ "Об утверждении положения о федеральной антимонопольной службе" от 30.06.2004 №331 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

16. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 №7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями от 25.04.1995, 25.10.1996, 17.01.1997, 21.11.2000, 10.10.2001) (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

17. Постатейный комментарий к части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. / ГусевА.Н. – М.; ИНФРА М, 2000.

18. ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 №29-ФЗ (в редакции ФЗ от 31.12.2005 №199-ФЗ) (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

19. Указ Президента РФ "О защите потребителей от недобросовестной рекламы" от 10.06.1994 № 1183 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1").

20. Уголовный кодекс РФ от 13.06.1996 №63-ФЗ (в редакции ФЗ от 05.01.2006 №11-ФЗ).

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (в редакции ФЗ от 21.12.2004 №171-ФЗ) [↑](#footnote-ref-1)
2. Закон РФ "О защите прав потребителей": Практ. комментарий / Д. М. Сорк; Междунар. конфедерация обществ потребителей. - М.: ИИФ "СПРОС-КонфОП", 2000. [↑](#footnote-ref-2)
3. Селянин А.В. "Защита прав потребителей: Учебное пособие для ВУЗов", М.: - Издательство ЗАО "Юстицинформ", 2006. [↑](#footnote-ref-3)
4. Постановление Правительства РФ "О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию РФ непродовольственных товаров информации на русском языке" от 15.08.1997 №1037 [↑](#footnote-ref-4)
5. ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 №29-ФЗ (в редакции ФЗ от 31.12.2005 №199-ФЗ) [↑](#footnote-ref-5)
6. Закон РФ "О защите прав потребителей": Практ. комментарий / Д.М. Сорк; Междунар. конфедерация обществ потребителей. - М.: ИИФ "СПРОС-КонфОП", 2000. [↑](#footnote-ref-6)
7. Постановление Правительства "Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучии человека" от 30.06.2004 №322 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1") [↑](#footnote-ref-7)
8. Постановление Правительства РФ "Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недочетов" от 13.05.1997 №575 [↑](#footnote-ref-8)
9. Закон РФ "О защите прав потребителей": Практ. комментарий / Д.М. Сорк; Междунар. конфедерация обществ потребителей. - М.: ИИФ "СПРОС-КонфОП", 2000. [↑](#footnote-ref-9)
10. Материалы с сайта Российского фонда защиты прав потребителей www.moscow-russia.ru [↑](#footnote-ref-10)
11. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" (постатейный) / ответственный редактор Н.С. Михайлова, - М.: Издательство ТК Велби, "Проспект", 2004. [↑](#footnote-ref-11)
12. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 №7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями от 25.04.1995, 25.10.1996, 17.01.1997, 21.11.2000, 10.10.2001) (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1"). [↑](#footnote-ref-12)
13. Постановление Правительства РФ "Об утверждении положения о федеральной антимонопольной службе" от 30.06.2004 №331 (Электронная версия в системе "Гарант-Платформа F1"). [↑](#footnote-ref-13)
14. Постановление Правительства "О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов" от 21.12.2000 №987 [↑](#footnote-ref-14)
15. Постановление Правительства "Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучии человека" от 30.06.2004 №322 [↑](#footnote-ref-15)