Закон издан для регулирования отношений, возникающие между потре-

бителями и предпринимателями, устанавливания прав потребителей на при-

обретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность

их жизни и здоровья, получения информации о товарах (работах, услугах)

и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещения потребите-

лей, государственной и общественной защитой их интересов, объединения

в общественные организации потребителей, а также определении механизма

реализации этих прав.

Основные понятия применяемые в Законе :

потребитель - гражданин, использующий, приобретающий, заказываю-

щий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, ус-

луги) для личных бытовых нужд;

изготовитель - предприятие, организация, учреждение или гражда-

нин-предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги;

продавец - предприятие, организация, учреждение или гражда-

нин-предприниматель, производящие товары для реализации;

исполнитель - предприятие, организация, учреждение или гражда-

нин-предприниматель, реализующие товары по договору купли-продажи;

стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила,

строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответс-

твии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязатель-

ные требования к качеству товаров (работ, услуг);

обязательная сертификация - подтверждение уполномоченным на то

органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям

стандарта;

недостаток - отдельное несоответствие товара (работы, услуги)

обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно

предъявляемым требованиям, а также информации о товаре (работе, услу-

ге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);

существенный недостаток - недостаток который делает невозможным

или недопустимым использование товара (работы, услуги), в соответствии

с его целевым назначением либо не может быть быть устранен в отношении

данного потребителя, либо для его устранения требуются большие затраты

труда и времени, либо делает товар (работу, услугу) иным чем предус-

мотрено договором, либо проявляется вновь после его устранения.

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Законодательство о защите прав потребителей.

В статье сказано о составе Законодательства РФ о защите прав пот-

ребителей и ограничении регулировании правительством отношений по за-

щите прав потребителей. Также правительство РФ не вправе поручать ми-

нистерствам и ведомствам принимать нормативные акты по защите прав

потребителей. При регулировании отношений по защите прав потребителей

законодательством республик в составе РФ нормы этого законодательства

- 2 -

не могут ограничивать правы потребителей и снижать гарантии из защиты,

установленные этим Законом.

Статья 2. Применение законодательства о защите прав потребителей

одной республики в составе РФ на территории

другой республики в составе РФ.

В статье описано где и по каким правилам применяется Законода-

тельство о защите прав потребителей. К отношениям, возникающим при

причинении потребителям вреда и при осуществлении их права на безопас-

ность жизни и здоровья, применяется закон места рассмотрения спора, а

по ходатайству потребителя - закон места причинения вреда;

к отношениям, основывающимся на иных предусмотренных законода-

тельством правах потребителей, применяется закон места приобретения

товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено соглашением между

потребителем и продавцом (исполнителем).

Если межреспубликанским соглашением предусмотренные иные правила

применения законодательства одной республики в составе РФ на террито-

рии другой республики в составе РФ, то применяются правила межреспуб-

ликанского соглашения.

Статья 3. Международные договоры

Если международным договором РФ установлены другие правила о за-

щите прав потребителей, то применяются правила международного договора.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продать потребителю

товар (передать результаты выполненной работы, оказать услугу), соот-

ветствующий по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям

договора, обычно предъявляемым требованиям, а также информации о това-

рах (работах, услугах), предоставленной продавцом (изготовителем, ис-

полнителем). Продавец должен гарантировать работоспособность товара в

течении времени установленным им самим или по соглашению с потребите-

лем, если время гарантии не установлено то в течение 10 лет. Изготови-

тель обязан обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания

товара до тех пор пока он находится в производстве. После снятия това-

ра с производства по тем же срокам, что и гарантия.

Если изготовитель отказывается принять в ремонт товар во время

его гарантийного срока работы то изготовителя можно привлечь к ответс-

твенности по этой статье.

Статья 5. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при

обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке

были безопасны для его жизни, здоровья, имущества, а также окружающей

среды. Если стандарты содержащие требования безопасности отсутствуют,

то выпуск данного продукта должен быть приостановлен до внедрения та-

ких стандартов. На товары, использование которых дольше определенного

срока представляет опасность, должны устанавливаться сроки службы

- 3 -

(годности). Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необ-

ходимых действиях по его истечении а также о возможных последствиях

при невыполнении указанных действий. Изготовитель обязан обязан обес-

печить безопасность товаров в течение установленного срока их службы

(годности), а если срок службы не установлен то в течение 10 лет.

Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения дынного тре-

бования, подлежат возмещению в соответствии со статьей 12 настоящего

Закона. Если для безопасного хранения, транспортировки и утилизации

необходимо соблюдение специальных правил, изготовитель обязан разрабо-

тать такие правила и довести их до сведения потребителя. Товары (в том

числе импортные) без сертификатов обеспечивающих безопасность реализо-

вывать запрещается. Ответственность за нарушение требований по безо-

пасности товаров, а также за необоснованную выдачу сертификата опреде-

ляется статьей 41 настоящего Закона.

Если установлено, что при соблюдении потребителем всех инструкций

по хранению и эксплуатации товара он причиняет вред, изготовитель обя-

зан приостановить их производство до устранения причин вреда, а в не-

обходимых случаях изъять их из производства и отозвать от потребите-

лей. Если причины наносящие вред устранить невозможно, изготовитель

обязан снять товары с производства. Убытки, причиненные потребителю в

связи с отзывом товаров, подлежат возмещению изготовителем в полном

объеме.

Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предос-

тавил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и

транспортировке то он несет обязательную ответственность по данной

статье.

Статья 6. Право потребителя на информацию.

Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, испол-

нителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его

предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его

работы. Если в подобной информации потребителю отказано или она дово-

дится не в полной форме, то он имеет право добиться получения ее с по-

мощью статьи 6.

Статья 7. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце).

Изготовитель обязан довести до сведения потребителя наименование

своего предприятия и его местонахождение. Торговые предприятия, предп-

риятия бытового и иных видов обслуживания обязаны иметь вывеску с ука-

занием профиля и форм организации их деятельности, фирменного наимено-

вания, если оно имеется, и информации о режиме работы. Предприятия

обязаны на вывеске указывать их юридический адрес (местонахождение их

собственника). Торговые предприятия, предприятия бытового и иных видов

обслуживания обязаны информировать потребителей о применяемых ими пра-

вилах реализации товаров.

Если потребитель простоял возле закрытого магазина ввиду отсутс-

твия вывески с расписанием работы, то он имеет право возместить свое

затраченное время с помощью этой статьи.

- 4 -

Статья 8. Информация о товарах (работах, услугах).

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предос-

тавлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах

(работах, услугах), обеспечивающую возможность их компетентного выбо-

ра.

Эта информация в обязательном порядке должна содержать:

наименование стандартов, обязательным требованиям которых должны

соответствовать товары (работы, услуги);

перечень основных потребительских свойств товаров, а в отношении

продуктов питания - состав, вес, объем, калорийность и др.;

цену и условия приобретения товаров;

гарантийные обязательства изготовителя;

правила и условия безопасного и эффективного использования това-

ров;

срок службы (годности) товаров и сведения о необходимых действиях

потребителя по его истечении, а также о возможных последствиях при не-

выполнении указанных действий;

адреса изготовителя и предприятий уполномоченных изготовителем на

принятие претензий от потребителя, а также производящих ремонт и тех-

ническое обслуживание.

По товарам которые при определенных условиях могут представлять

опасность для жизни, здоровья потребителя, изготовитель обязан довести

до его сведения информацию о видах и возможных последствиях их воз-

действия. На товарах потребительские свойства которых могут ухудшаться

с течением времени должен указываться срок годности.

Подобная информация обычно прилагается в технической документации

прилагаемой к товарам, этикетке. На упаковке должна содержаться та же

информация, что и на товаре.

В случае не предоставления данной информации потребитель имеет

полное право вытребовать ее.

Статья 9. Режим работы продавца (исполнителя).

Потребитель имеет право требовать, чтобы режим работы продавца

(исполнителя) соответствовал им объявленному. Государственным предпри-

ятиям режим работы устанавливается по решению органов местной адми-

нистрации. Режим работы частного предприятия определяется собственни-

ком. Если режим работы государственного предприятия нарушен, виновные

должностные лица несут ответственность, установленную законодательст-

вом РФ и республик в составе РФ.

Статья 10. Ответственность за ненадлежащую информацию.

В случае если предоставление недостоверной или недостаточно пол-

ной информации о товаре (работе, услуге), а также изготовителе (испол-

нителе, продавце) повлекло:

приобретение товара (работы, услуги) не обладающего необходимыми

потребителю свойствами, - он вправе расторгнуть договор и потребовать

возмещение причиненных ему убытков;

невозможность использования приобретенного товара (работы, услу-

ги) по назначению - потребитель вправе потребовать предоставления в

- 5 -

разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в огово-

ренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть до-

говор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

Причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя - он

вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования пре-

дусмотренные статьей 12 настоящего Закона, а также потребовать возме-

щения убытков, причиненных природным объектом, находящимся во владении

потребителя на праве собственности, либо по иным основаниям, предус-

мотренным законом или договором.

В случае систематического нарушения положения статей 7, 8 и 9

настоящего Закона изготовитель (исполнитель, продавец) по предписанию

Государственного комитета РФ по антимонопольной политике и поддержке

новых экономических структур и его территориальных органов может быть

ликвидирован в порядке, установленном законодательством РФ.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков,

причиненных недостоверной или недостаточно полной информации о товаре,

необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя спе-

циальных познаний о его свойствах и характеристиках.

Статья 11. Ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей).

Если при заключении договора между продавцом и потребителем опре-

делить более высокий размер ответственности чем указано в настоящем

Законе или указать ответственность которая в настоящем Законе не ука-

зана, то продавец будет нести ответственность указанную в договоре.

Убытки, причиненные потребителю вследствие недостатков товара,

подлежат возмещению сверх неустойки, установленной настоящим Законом.

Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца от

исполнения возложенных на него настоящим Законом обязанностей перед

потребителем.

Продавец освобождается от ответственности за неисполнение или не-

надлежащее исполнение обязанностей если докажет, что это произошло

вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмот-

ренным настоящим Законом.

Требования потребителя об уплате неустойки, предусмотренной зако-

ном, подлежат удовлетворению продавцом в добровольном порядке.

При удовлетворении требований потребителя суд вправе вынести ре-

шение о взыскании с продавца, нарушившего права потребителей, в соот-

ветствующий бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добро-

вольного порядка удовлетворения требований потребителя.

По желанию потребитель может в договоре с продавцом указать более

высокий размер ответственности. И, в случае нарушения, продавец будет

обязан платить сумму не указанную в Законе а указанную в договоре.

Статья 12. Имущественная ответственность за вред

причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Вред причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя

вследствие конструктивных, производственных, рецептурных и иных недос-

татков товара (работы, услуги), подлежат возмещению в полном объеме

если законодательными актами РФ, республик в составе РФ не предусмот-

рен более высокий размер ответственности.

- 6 -

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недос-

татков товара, признается за любым потерпевшим потребителем, независи-

мо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Вред причиненный в течении гарантийного срока подлежит возмещению

продавцом или изготовителем. Вред причиненный по истечении гарантийно-

го срока возмещается изготовителем.

Если изготовитель докажет что вред причинен вследствие непреодо-

лимой силы или нарушения потребителем правил пользования или хранения,

то он освобождается от ответственности.

Потребитель имеет право требовать возмещения в полном объеме если

он получит вред причиненный вследствие недостатков товара.

Статья 13. Возмещение морального вреда.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения из-

готовителем его прав подлежит возмещению при наличии его вины. Размер

возмещения определяется судом.

Если потребителю нанесен моральный вред, то он вправе обратиться

в суд для определения размера возмещения, а изготовитель, в свою оче-

редь, будет обязан возместить ущерб.

Статья 14. Недействительность условий договора,

ущемляющих права потребителей.

Если условия договора ущемляют права потребителя (по сравнению с

законодательством), то они признаются недействительными. Если в ре-

зультате применений таких условий потребитель получил убытки, то они

возмещаются продавцом в полном объеме.

Запрещается продавать товары с нагрузкой. Убытки, причиненные

потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров,

возмещаются в полном объеме.

Продавец не имеет права навязывать дополнительные услуги за пла-

ту. Потребитель имеет право потребовать возврата сумм уплаченных за

такие услуги без согласия потребителя.

Статья 15. Право на получение льгот и преимуществ

в сфере торговли, бытового и иных видов обслуживания.

Потребитель может потребовать предоставления ему льгот, если это

предусмотрено законодательными актами РФ.

Статья 16. Судебная защита прав потребителей.

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, осу-

ществляется судом. Иски предъявляются в суд по месту жительства истца

либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда.

Если дело связано с нарушением прав потребителя, то он освобождается

от уплаты пошлины по искам.

- 7 -

РАЗДЕЛ II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ

Статья 17. Последствия продажи товаров с недостатками.

Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не

были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения

расходов на исправление недостатков потребителем либо третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

г) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с со-

ответствующим перерасчетом покупной цены;

д) расторжения договора и возмещения убытков.

В отношении товаров, реализуемые через розничные комиссионные

торговые предприятия, требования потребителя указанные в подпунктах

"а" - "в" подлежат удовлетворению с согласия продавца.

Изготовитель товара обязан возместить торговому предприятию, не

являющемуся продавцом товара, в полном объеме расходы, понесенные в

связи удовлетворением требований потребителя, а также дополнительно

уплатить этому торговому предприятию сумму в размере 10% от произве-

денных им расходов.

В случае приобретения потребителем продовольственных товаров с

недостатками продавец обязан произвести их замену на товары надлежаще-

го качества либо возвратить покупателю уплаченную им сумму, если ука-

занные недостатки обнаружены в пределах срока годности.

Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потреби-

телем товарного чека, а по товарам, на которые установлены гарантии,-

технического паспорта. В случае утраты потребителем технического пас-

порта или иного заменяющего его документа их восстановление осущест-

вляется в порядке установленном гражданским процессуальным законода-

тельством РФ.

Продавец, изготовитель обязаны принять товар у потребителя и

удовлетворить его требования, если не докажут, что недостатки в товаре

возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования или хра-

нения, действия третьих лиц или непреодолимой силы. Потребитель вправе

участвовать в проверке качества товара.

Доставка крупногабаритных товаров и товаров весом более 5 кг для

ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляются без-

возмездно силами продавца, изготовителя. В случае неисполнения данной

обязанности, а также при отсутствии продавца, изготовителя в месте на-

хождения потребителя доставка и возврат товаров могут осуществляться

потребителем. При этом продавец, изготовитель обязаны возместить ему

необходимые расходы, связанные с доставкой и возвратом товара.

Статья 18. Сроки предъявления требований по поводу недостатков товара.

Потребитель вправе предъявить требования, которые установленные

статьей 17, если недостатки товара были обнаружены в течении гарантий-

ного срока. Если гарантийного срока нет то в течение 6 месяцев, а в

отношении недвижимого имущества - не позднее 2 лет, если более дли-

тельные сроки не были предусмотрены договором.

На товары потребительские свойства которых могут ухудшаться с те-

- 8 -

чением времени или могут представлять опасность по истечении опреде-

ленного периода времени, устанавливаются сроки годности.

Продажа товаров с просроченным сроком годности запрещается.

В отношении указанных товаров требования потребителя подлежат

удовлетворению, если их недостатки были обнаружены в течении срока

годности.

Гарантийные сроки и сроки службы исчисляются со дня продажи пот-

ребителю. Если день продажи установить невозможно, эти сроки исчисля-

ются со дня изготовления.

Для сезонных товаров эти сроки исчисляются с момента наступления

соответствующего сезона, определяемого исходя из климатических условий

места потребителя.

Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потре-

бителя в информации о товаре, предоставляемой ему в соответствии со

статьей 8.

Потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвоз-

мездном устранении недостатков товара по истечении гарантийных сроков.

Указанное требование может быть предъявлено в течении установленного

срока службы, а если срок службы не установлен - в течение 10 лет, ес-

ли в товаре были выявлены существенные недостатки, допущенные по вине

изготовителя. Если данное требование не удовлетворено в сроки, предус-

мотренные статьей 19, потребитель вправе по своему выбору предъявить

изготовителю иные требования, установленные статьей 17.

Требования потребителя, установленные статьей 17 должны быть

предъявлены продавцу, изготовителю (предприятию, выполняющему их функ-

ции) не позднее десяти дней по истечении сроков, предусмотренных этой

статьей.

Статья 19. Устранение недостатков товара.

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изгото-

вителем в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего тре-

бования потребителя.

По товарам длительного пользования продавец, изготовитель обязаны

по предъявлении требования потребителя немедленно безвозмездно предос-

тавить ему на время ремонта аналогичный товар с доставкой за свой

счет.

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продле-

вается на время, в течение которого товар не использовался.

Статья 20. Форма и порядок оплаты приобретаемых товаров.

Форма оплаты приобретаемых товаров (наличными, безналичными) оп-

ределяется по соглашению между потребителем и продавцом.

Продажа товаров в кредит осуществляется в порядке, устанавливае-

мом правилами продажи товаров в кредит, утверждаемыми Правительством

Российской Федерации.

- 9 -

РАЗДЕЛ III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ

ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ

Статья 26. Обязанность исполнителя заключить договор

на выполнение работ и оказание услуг.

Исполнитель обязан заключить с потребителем договор, на выполне-

ние работ или оказание услуг, за исключением случаев, если он докажет,

что их выполнение (оказание) выходит за рамки его уставной деятельнос-

ти или производственных возможностей. При этом он должен организовы-

вать свою производственную или иную хозяйственную деятельность так,

чтобы потребности граждан удовлетворялись надлежащим образом и беспе-

ребойно. Исполнитель обязан возместить потребителю убытки, причиненные

в случае необоснованного отказа в заключении договора на выполнение

работ или оказание услуг.

Статья 27. Правила бытового и иных видов обслуживания.

Правила бытового и иных видов обслуживания (выполнения отдельных

видов работ, оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительст-

вом РФ.

Статья 28. Сроки выполнения работ и оказания услуг.

Исполнитель обязан выполнить работу в срок, установленный прави-

лами выполнения отдельных видов работ или договором.

Срок исполнения работы может определяться датой, к которой работа

должна быть выполнена, а также датой, когда исполнитель должен присту-

пить к ее выполнению. В случае если работа выполняется по частям в те-

чение срока действия договора, должны предусматриваться частные сроки

выполнения работ.

Статья 29. Последствия нарушения сроков

выполнения работ и оказания услуг.

Если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы

или если во время ее исполнения станет очевидным, что она не будет вы-

полнена в срок, а также в случае просрочки выполнения работы потреби-

тель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен

приступить к выполнению работы и ее выполнить;

поручить выполнение работы другому лицу за счет исполнителя;

потребовать уменьшения вознаграждения за работу;

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Новые сроки исполнения указываются в договоре. В случае просрочки

назначенных новых сроков свыше одного месяца потребитель вправе предъ-

явить иные требования.

При расторжении договора в случае, если исполнитель своевременно

не приступил к выполнению или выполняет ее настолько медленно, что ис-

полнение ее к сроку становится невозможным, исполнитель не вправе тре-

бовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения

работы, а также платы за уже выполненную работу.

В случае нарушения установленных сроков начала и окончания выпол-

- 10 -

нения работы, а также назначенных потребителем новых сроков исполни-

тель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в

часах) просрочки неустойку в размере 3% от стоимости работы, а если

стоимость работы отдельно в договоре не определена - общей стоимости

заказа, вплоть до начала исполнения работы или предъявления потребите-

лем иных требований.

Требование потребителей возмещения убытка не подлежат удовлетво-

рению, если исполнитель докажет, что просрочка выполнения работы прои-

зошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 30. Права потребителя при обнаружении недостатков

в выполненной работе (оказанной услуге).

Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе

вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе;

соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала

такого же качества или повторного выполнения работы (стирки, химичес-

кой чистки), или возмещение понесенных им расходов по исправлению не-

достатков своими средствами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения

убытков, если в установленный срок если недостатки в выполненной рабо-

те не были устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторг-

нуть договор, если им обнаружены существенные отступления от условий

договора.

Эти требования могут быть предъявлены в случае обнаружения недос-

татков при принятии работы или в ходе ее выполнения, а в случае невоз-

можности обнаружения недостатков при принятии работы в течение гаран-

тийного срока, а при его отсутствии - в течение 6 месяцев со дня при-

нятия работы. Требования по поводу недостатков в строении или ином

недвижимом имуществе, которые невозможно было обнаружить при принятии

работы, могут быть предъявлены при обнаружении недостатков в течение

гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение 2 лет со дня при-

нятия работы.

Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устране-

нии недостатков работы по истечении гарантийных сроков. Потребитель

может предъявить указанное требование, если в течение установленного

срока службы (а если срок службы не установлен - в течение 10 лет с

момента принятия работы) будут выявлены существенные недостатки, допу-

щенные по вине исполнителя. Если данное требование не удовлетворено в

сроки, установленные статьей 31, потребитель по своему выбору вправе

требовать:

соответствующего уменьшения вознаграждения за работу;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков свои-

ми средствами либо третьим лицом;

расторжения договора и возмещения убытков.

Статья 31. Сроки устранения недостатков работы (услуги).

Недостатки выполненной работы должны быть устранены в течение 20

дней, если более короткий срок не установлен договором при принятии

- 11 -

работы или правилами о выполнении отдельных видов работ.

Назначенный потребителем или согласованный сторонами срок устра-

нения недостатков фиксируется в договоре либо ином документе, подписы-

ваемом сторонами.

За нарушение предусмотренных сроков устранения недостатков испол-

нитель обязан уплатить неустойку в размере, установленном правилами о

выполнении отдельных видов работ или договором.

Статья 32. Право потребителя на

расторжение договора о выполнение работы.

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы во

всякое время, уплатив исполнителю вознаграждение за выполненную работу

и возместив ему прямые убытки, причиненные расторжением договора.

Статья 33. Смета на выполняемые работы.

На выполнение работ, предусмотренных договором, может быть сос-

тавлена твердая или приблизительная смета.

Исполнитель не вправе требовать оплаты работ не включенных в

твердую смету, если потребитель не дал согласие на их производство или

не поручил исполнителю выполнение таких работ.

Если возникла необходимость превысить приблизительную смету, ис-

полнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом

случае потребитель вправе отказаться от договора и возместить исполни-

телю понесенные им расходы. Если исполнитель не предупредил потребите-

ля о превышении приблизительной сметы, он обязан выполнить работу, не

требуя возмещения сверхсметных расходов.

Статья 34. Выполнение работы из материалов исполнителя.

Исполнитель обязан выполнить работу определенную договором, из

своего материала и своими средствами, если потребитель не требует вы-

полнения работы из своего материала. Если исполнитель выполняет работу

из своего материала, то он несет ответственность за его надлежащее ка-

чество. Материал оплачивается потребителем при заключении договора

полностью или в размере, указанном в правилах о выполнении отдельных

видов работ или договоре с окончательным расчетом при получении потре-

бителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов не

включен в договор. Материал может быть также предоставлен в кредит.

Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала не вле-

чет за собой перерасчета. Материалы исполнителя и необходимые для вы-

полнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляют-

ся к месту выполнения работы исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материалов (с вещью) потребителя.

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с

вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материа-

ла (вещи), правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или о недоброкачествен-

- 12 -

ности переданного им материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить оста-

ток.

Исполнитель отвечает за утрату и повреждение принятого от потре-

бителя материала (вещи). В случае полной или частичной утраты материа-

ла, принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок

заменить его однородным материалом аналогичного качества, а при от-

сутствии такового - возместить потребителю двукратную стоимость утра-

ченного материала, а также расходы понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или час-

тичную утрату материала, принятого от потребителя, если потребитель

был предупрежден исполнителем о его особых свойствах, которые могут

повлечь его утрату. Незнание исполнителем указанных свойств не осво-

бождает его от ответственности.

Стоимость материала, передаваемого исполнителю, определяется пот-

ребителем в договоре или ином документе, подтверждающем его заключе-

ние.

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об

обстоятельствах, грозящих годности и прочности выполняемой работы.

Исполнитель обязан предупредить потребителя о том, что соблюдение

указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего,

грозят годности и прочности выполняемой работы.

Если потребитель, несмотря на предупреждение, не примет соответс-

твующие меры, то исполнитель вправе расторгнуть договор и взыскать

причиненные убытки.

Статья 37. Форма и порядок оплаты выполненной

работы (оказанной услуги).

Форма оплаты (наличными или в безналичном порядке), выполненной

работы определяется по соглашению между потребителем и исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем работу по

сдаче всего ее объема, если не предусмотрено другое.

При выполнении работы в кредит право собственности на ее резуль-

тат у потребителя возникает с момента принятия им работ.

Статья 38. Регулирование отдельных видов услуг.

Последствия нарушения условий договора об оказании услуги, по

своему характеру не подпадающего под действие настоящего раздела, оп-

ределяются законодательством РФ и республик в составе РФ.

- 13 -

РАЗДЕЛ IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА

ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 39. Полномочия Государственного комитета

Российской Федерации по антимонопольной политике и

поддержке новых экономических структур.

В целях защиты прав потребителей Государственный комитет Российс-

кой Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономи-

ческих структур (далее - ГКАП России) и его территориальные органы:

осуществляют государственный контроль за соблюдением законода-

тельства Российской Федерации о защите прав потребителей;

пресекают монополистическую деятельность хозяйствующих субъектов

и недобросовестную конкуренцию на рынке потребительских товаров;

направляют предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о

прекращении нарушений прав потребителей;

предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (испол-

нителям, продавцам) в случае обнаружения нарушений прав потребителей.

ГКАП России дает официальные разъяснения по вопросам применения

законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Статья 40. Полномочия органов государственного управления,

осуществляющих контроль за безопасностью для потребителя

товаров (работ, услуг).

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) Государс-

твенный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и

сертификации при Президенте Российской Федерации (далее - Госстандарт

России), Государственный комитет санитарно-эпидемиологического надзора

при Президенте Российской Федерации, Министерство экологии и природных

ресурсов Российской Федерации и другие органы государственного управ-

ления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг)

в пределах своей компетенции:

устанавливают обязательные требования по безопасности товаров

(работ, услуг), снятии с производства, прекращении выпуска и реализа-

ции таких товаров (работ, услуг), отзыве их от потребителей, а также

информировании об этом потребителей;

предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (испол-

нителям, продавцам) в случае нарушения ими требований по безопасности

товаров (работ, услуг).

Координация действий органов в этой области деятельности возлага-

ется на Госстандарт России.

Госстандарт России является национальным органом по сертификации

товаров (работ, услуг). В соответствии с этим Госстандарт России:

определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг);

определяет номенклатуру товаров (работ, услуг), подлежащих обяза-

тельной сертификации;

аккредитует органы по сертификации конкретных видов товаров (ра-

бот, услуг), а также испытательные лаборатории для проведения соот-

ветствующих испытаний, предоставляет другим юридическим лицам право

аккредитации;

осуществляет контроль за правильностью проведения сертификации

- 14 -

товаров (работ, услуг);

ведет государственный реестр сертифицированных товаров (работ,

услуг), аккредитованных органов по сертификации, испытательных лабора-

торий;

принимает решения о признании сертификатов, выданных зарубежными

и международными органами;

представляет Российскую Федерацию во взаимоотношениях с зарубеж-

ными странами и международными организациями по вопросам сертификации

товаров (работ, услуг).

Статья 41. Санкции, налагаемые ГКАП России, Госстандартом России

и другими органами государственного управления,

осуществляющими контроль за безопасностью

для потребителя товаров (работ, услуг).

ГКАП России вправе налагать штраф на изготовителей (исполнителей,

продавцов) за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение

его предписаний о прекращении нарушений прав потребителей в размере до

1 млн. рублей.

Госстандарт России и другие органы государственного управления,

осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), в

пределах своей компетенции вправе налагать штраф в случаях:

уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения их пред-

писаний изготовителем (исполнителем, продавцом) - до 1 млн. рублей;

причинения ущерба потребителям товарами (работами, услугами), не

отвечающими предъявляемым к последним требованиям по безопасности,- в

размере суммы ущерба, причиненного потребителям; если такой ущерб не-

возможно определить - в размере до 1 млн. рублей;

нарушения правил сертификации товаров (работ, услуг) органами по

сертификации, испытательными лабораториями - в размере двукратной сто-

имости работ по сертификации, а изготовителем (исполнителем, продав-

цом) - в размере стоимости товаров (работ, услуг), реализованных с на-

рушениями правил по сертификации.

Руководители предприятий и органов по сертификации несут ответс-

твенность за нарушения в размере до трех должностных окладов.

Изготовители (исполнители, продавцы) вправе обратиться в суд с

заявлением о признании недействительными полностью или частично пред-

писаний ГКАП России, Госстандарта России и других органов, либо об от-

мене или изменении решений о наложении штрафа.

Статья 42. Органы по защите прав потребителей при

местной администрации.

Местная администрация создает органы по защите прав потребителей.

Органы по защите прав потребителей при местной администрации:

рассматривают жалобы потребителей, консультируют их по вопросам

законодательства о защите прав потребителей;

анализируют договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, из-

готовителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих

права потребителей;

осуществляют сбор информации о причинении вреда жизни, здоровью

или имуществу потребителей, вызванного опасными товарами (работами,

- 15 -

услугами), и направляют ее в Госстандарт России (его территориальные

органы);

при обнаружении потребителями недостатков товаров или выявлении

опасных товаров незамедлительно извещают об этом соответствующие служ-

бы Госстандарта России, ГКАП России и другие органы государственного

управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров;

в целях защиты прав потребителей предъявляют иски в суды по собс-

твенной инициативе, или по поручению потребителя (группы потребите-

лей).

Статья 43. Права общественных организаций потребителей

в Российской Федерации.

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в обществен-

ные организации потребителей.

Общественные организации потребителей вправе:

участвовать в разработке требований по безопасности товаров, а

также стандартов, устанавливающих эти требования;

проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров;

проверять соблюдение прав потребителей;

вносить в органы государственного управления, на предприятия, ор-

ганизации и учреждения предложения о мерах по повышению качества това-

ров (работ, услуг), снятии с производства, изъятии из оборота товаров,

опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей сре-

ды;

участвовать совместно с соответствующими органами государственно-

го управления в осуществлении контроля за применением регулируемых

цен;

вносить в прокуратуру и органы государственного управления мате-

риалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реали-

зации товаров (работ, услуг), не соответствующих установленным требо-

ваниям по безопасности и качеству;

предъявлять иски в интересах потребителей, не являющихся членами

общественных организаций потребителей, в случае нарушения их прав,

предусмотренных законодательством о защите прав потребителей Российс-

кой Федерации и республик в составе Российской Федерации.

Статья 44. Защита прав потребителей

общественными организациями потребителей.

Общественные организации потребителей вправе предъявить иск в суд

о признании действий продавца, изготовителя, исполнителя противоправ-

ными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих

действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя до-

вести в установленный им срок через средства массовой информации или

иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий про-

давца, изготовителя, исполнителя противоправными в отношении неопреде-

ленного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск

потребителя о гражданско-правовых последствиях их действий по вопро-

сам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.