Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего

профессионального образования

"Ярославский государственный технический университет"

Кафедра "Политологии"

Реферат по дисциплине

"Юридические и правовые вопросы качества"

ПОНЯТИЕ СРОКА ГОДНОСТИ, ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

ЯГТУ 200503.65-021 Р

Реферат выполнил

студент гр. ЭСК-42

Е. С. Яблоков

Преподаватель

В. Г. Копыльцов

2010

**Содержание**

Введение

1. Общие сведения о законе "О защите прав потребителей"

2. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

3. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

4. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

5. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

Заключение

Список использованных источников

**Введение**

Право потребителя на качество товара (работы) предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

Как известно, товар или работа не могут использоваться вечно, рано или поздно они, увы, ломаются и с ними приходится расставаться. Чтобы определить, какой же срок использования товара считается нормальным, Закон РФ "О защите прав потребителей" вводит понятие "срок службы".

Поскольку не ко всякому товару можно применить нормы закона о сроке службы, вводится понятие "срок годности".

Любой новый товар проходит определенный период "привыкания", во время которого могут выявиться его особенности или недостатки. Для того чтобы период "привыкания" прошел наименее безболезненно для потребителя, закон предусматривает право изготовителя (исполнителя) устанавливать на товар (кроме срока службы или срока годности) гарантийный срок.

**1. Общие сведения о законе "О защите прав потребителей"**

Закон "О защите прав потребителей" регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в Законе:

*потребитель* - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

*изготовитель* - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

*исполнитель* - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

*продавец* - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

*недостаток товара (работы, услуги)* - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

*существенный недостаток товара (работы, услуги)* - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

*безопасность товара (работы, услуги)* - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

*уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель)* - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

*импортер* - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

**2. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)**

На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать *срок службы* - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 Закона "О защите прав потребителей".

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать *срок годности* - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) *гарантийный срок* - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

Проиллюстрируем вышесказанное примером: в магазине были приобретены два спальных гарнитура; на один из них была установлена гарантия производителя – 12 месяцев, а на другой гарантийный срок не был установлен. При продаже продавец мебели установил свою гарантию – 18 месяцев на оба гарнитура, но оговорил, что гарантия дает право требовать только безвозмездного устранения недостатков, а при невозможности их устранить – замены некачественного элемента гарнитура. Через 8 месяцев в этой мебели были обнаружены существенные недостатки. В обоих случаях было предъявлено требование о замене мебели. В первом случае еще действует гарантия изготовителя, поэтому требование потребителя подлежит удовлетворению, а во втором случае требование будет удовлетворено лишь при невозможности устранить возникший дефект.

**3. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

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

В данной статье закрепляется обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара с целью использования его по назначению во время всего срока службы. При этом изготовитель несет больше обязанностей, чем продавец, и обязан обеспечить как надлежащее качество товара, так и его безопасность. Изготовитель обязан выпускать и поставлять в сервисные и ремонтные центры запасные части к товару в надлежащем ассортименте, а также обеспечить работу самих сервисных центров. Эти обязанности изготовителей позволяют повысить конкурентоспособность продукции и товарооборот за счет продажи запасных частей. При этом во избежание возможных претензий изготовителю следует документально фиксировать начало производства товара и дату снятия его с производства. Потребитель вправе требовать возмещения причиненных ему убытков в соответствии со ст. 13 Закона в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения изготовителем указанных обязанностей. Например, он вправе на основании статьи 12 ГК требовать возмещения убытков, компенсации морального вреда, исполнения обязанности в натуре. В убытки могут включаться вынужденные расходы, например, стоимость проезда до сервисного центра, расходы на уборку помещения в службе быта при невозможности использования пылесоса, расходы на такси при невозможности использовать автомобиль и т.п. Неисполнение или ненадлежащее исполнение изготовителем своих обязанностей может выражаться в отсутствии сервисных и ремонтных центров, отсутствии необходимых запасных частей в продаже, необоснованном отказе в обслуживании или ремонте.

Статьей 5 Закона "О защите прав потребителей" предусмотрено, что обязанность обеспечения возможности использования товара (работы) по назначению возлагается на изготовителя товара и исполнителя работы, которые вправе (обязаны) устанавливать сроки службы соответственно на товары и работы, однако согласно ст. 6 Закона "О защите прав потребителей" обязанность обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания возлагается только на изготовителя товара. Поскольку имеется различие в характере изделий, изготовленных в серийном порядке и по индивидуальному заказу, использование по назначению вещи, изготовленной по индивидуальному заказу, должно обеспечиваться, очевидно, другими методами, хотя и не исключено использование для этих целей ремонта и технического обслуживания соответствующих изделий.

Обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара изготовитель обязан в течение всего срока производства товара, а после снятия его с производства, в течение срока службы товара (при его отсутствии в течение 10 лет с момента передачи товара потребителю).

**4. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)**

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению.

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

**5. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара**

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Абзац исключен. - Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

 Распространено ошибочное мнение, что потребитель должен заявить о своих претензиях в течение гарантийного срока (или двухлетнего срока), иначе он лишается права обращаться с такими требованиями. Но требование законодательства относится к моменту обнаружения недостатка, а не к моменту обращения за защитой своих прав.

Рассмотрим следующий пример. Михаил А. приобрел видеокамеру, на которую был установлен срок гарантии 1 год. Через 8 месяцев, когда Михаил был в командировке, видеокамера сломалась. Он обратился в мастерскую в том городе, в котором находился, но из-за отсутствия деталей камеру не отремонтировали. Через 15 месяцев после приобретения камеры Михаил обратился в магазин с требованием о расторжении договора, а получив отказ, – в суд. В заявлении было указано, что недостаток был обнаружен в течение гарантийного срока. Михаил смог подтвердить момент обнаружения недостатка квитанцией из мастерской. Удовлетворяя его требование, суд указал на то, что законодательством установлен срок для защиты нарушенного права (срок исковой давности), продолжительность которого 3 года. Т. к. иск был заявлен Михаилом в течение трех лет, а недостатки обнаружены в течение сроков, установленных в законе, его требование было удовлетворено.

В п. 2 ст. 19 Закона установлен порядок исчисления гарантийных сроков, сроков службы и сроков годности. При заключении договора купли-продажи (подробнее см. комментарий к ст. 10 настоящего Закона) информация об этих сроках должна быть доведена до сведения потребителей. Срок гарантии исчисляется с момента передачи товара потребителю, но из этого правила есть несколько исключений:

1) если дату передачи товара установить невозможно, то срок гарантии исчисляется с момента изготовления товара;

2) для сезонных товаров срок гарантии исчисляется с момента наступления соответствующего сезона.

Срок гарантии на составляющие и комплектующие части изделия, по общему правилу, считается равным сроку гарантии на основное изделие. Потребитель может предъявить претензии в связи с недостатками (если они обнаружены в пределах срока на основное изделие), если установленный изготовителем срок гарантии меньше срока на основное изделие. Изготовитель же вправе установить на комплектующие изделия и составные части срок большей продолжительности, чем на основное изделие, и тогда потребитель может предъявить претензии при обнаружении недостатка в течение срока, установленного изготовителем, независимо от истечения срока гарантии на основной товар.

Допустим, Сергей приобрел телевизор, срок гарантии которого 1 год, на его составляющую часть – кинескоп – 2 года, а на пульт – шесть месяцев. Исходя из положений законодательства, Сергей может предъявить претензии к качеству телевизора и пульта, если недостатки обнаружены в течение одного года, а в отношении кинескопа – при выявлении недостатков в двухлетний срок. Заметим, что после истечения срока гарантии на основной товар объектом претензий будет уже не сам телевизор, а кинескоп, т. е. Сергей вправе потребовать устранения недостатка в кинескопе, замены или же выплаты его стоимости и т.Кд.

Нередко случается, что товары работают в течение гарантийного срока, но выходят из строя на следующий день после его окончания. Ремонт таких изделий обходится достаточно дорого. Причиной таких поломок зачастую являются нарушения технологии производства. В таких случаях п. 6 ст.19 Закона дает дополнительные гарантии защиты интересов потребителей. Обнаружив в товаре существенный недостаток после истечения двухлетнего срока с момента передачи товара потребителю, последний вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков товара. Требование может быть предъявлено изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и только в течение срока службы, а если он не установлен, то в течение десяти лет с момента передачи товара потребителю. Кроме того, потребитель обязан доказать, что недостаток возник до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, а также что никаких других требований, кроме безвозмездного устранения недостатка, предъявить нельзя.

В случае если предъявленное с соблюдением вышеуказанных условий требование потребителя не удовлетворено в течение двадцати дней с момента обращения либо если недостаток товара неустраним, потребитель вправе потребовать замены товара на товар такой же марки (модели, артикула) либо возвратить товар изготовителю и потребовать возврата той суммы, которую он заплатил за товар.

**Заключение**

Срок службы, срок годности и гарантийный срок - сроки ответственности. На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Есть перечни товаров (работ), на которые срок службы (срок годности) должны устанавливаться в обязательном порядке. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками. Если условия договора ущемляют Ваши права - они недействительны. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п.1 ст.16 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в результате исполнения такого договора у Вас возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

**Список использованных источников**

1. Федеральный закон "О защите прав потребителей" от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ
2. Захаров А. Что такое срок годности, срок службы и гарантийный срок? http://shkolazhizni.ru/archive/0/n-2986/
3. Аншаков М.Г., Баршина Р.Ю. Комментарий к закону о защите прав потребителей. Изд: "ГроссМедиа", 2007г.