Содержание

Введение

1. Права покупателей на информацию о товаре и его изготовителя

2. Понятие качества и безопасности товаров по ФЗ РФ "О защите прав потребителей". Значение срока службы товаров, гарантийных сроков и сроков годности для обеспечения качества и безопасности товара

3. Ответственность качества и безопасности товара и изготовителя

4. Ответственность продавца и предприятия - изготовителя за ненадлежащее качество проданных товаров

Заключение

Список литературы

## Введение

Важнейшим условием эффективного функционирования торгового рынка является гарантирование прав наименее защищенного субъекта - потребителя. 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[[1]](#footnote-1).

С юридической точки зрения, все взаимоотношения между продавцом и покупателем товара осуществляются на основании договора розничной купли-продажи, который может быть как устным, так и письменным. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара (т.е. кассового или товарного чека).

Отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Закон о защите прав потребителей - закон Российской Федерации, регулирующий отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров, устанавливающий права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах и об их изготовителях (продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов. Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами РФ, обязательными требованиями стандартов, а если указанными актами они не определены, то способами, принятыми для отдельных видов товаров.

## 1. Права покупателей на информацию о товаре и его изготовителя

Потребитель вправепотребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товаров (работах, услугах). Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (название) своей организации, ее место нахождение (юридический адрес) и режим ее работы.

Изготовитель (продавец) - индивидуальный предприниматель - должен представить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Изготовитель (продавец) обязан своевременно представлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии со ст.495 Гражданского Кодекса продавец должен своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров[[2]](#footnote-2).

Эта обязанность лежит на продавце и до заключения договора розничной купли-продажи с конкретным покупателем, что вытекает из публичного характера данного договора.

Поскольку, как правило, у покупателя отсутствуют специальные познания о свойствах и характеристиках товара, информация, предоставляемая продавцом, должна обеспечивать возможность компетентного выбора товара покупателем. Информация, предоставляемая покупателю, должна обладать необходимой полнотой и достоверностью. Продавец обязан предоставить информацию в таком объеме, чтобы у покупателя сложилось четкое представление о свойствах товара, правилах пользования, хранения и т.п.

Под достоверной информацией понимаются сведения о товаре, соответствующие действительности. Продавец размещает указанную информацию на вывеске.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (продавцом), подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Эта информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статьями 9, 10 Закона о защите прав потребителей в целях повышенной охраны прав покупателя-гражданина подробно определены содержание и объем информации, предоставляемой продавцом потребителю.

В соответствии с Законом и правилами продажи отдельных видов товаров информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров, а в отношении продуктов питания - сведения о составе, о весе и объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний;

цену и условия приобретения товаров;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

срок службы или срок годности товаров;

место нахождения, фирменное наименование изготовителя и место нахождение организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров;

информацию о правилах продажи товаров;

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

При продаже товаров, подлежащих обязательной сертификации, продавец доводит до сведения покупателя информацию об этом. Если вид деятельности изготовителя подлежит лицензированию, должна предоставляться информация о номере лицензии, сроке ее действия и выдавшем органе.

Продавец также должен предоставить другую информацию о товарах, предусмотренную федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, обязательными требованиями стандартов. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации устанавливаются Правительством РФ.

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов РФ, обязательным требованиям стандартов.

Информация о сертификации предоставляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о ее проведении.

## 2. Понятие качества и безопасности товаров по ФЗ РФ "О защите прав потребителей". Значение срока службы товаров, гарантийных сроков и сроков годности для обеспечения качества и безопасности товара

**Безопасность товара -** безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации. Если для безопасности использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Одним из важнейших прав потребителя, провозглашенных Законом, является право на получение товаров, надлежащего качества, под которой понимается продукция, соответствующая по качеству требованиям, установленным в соответствии со ст.4 Закона, содержание которой практически полностью (почти текстуально) соответствует ст.469 ГК, регулирующей качество товара, реализуемого по договору купли - продажи.

**Качество** товара - это совокупность свойств, обуславливающих пригодность товара удовлетворять определённые потребности в соответствии с его назначением. Качество товара определяет никто иной как потребитель. Когда товар удовлетворяет или превосходит ожидания покупателя, мы говорим, что этот товар - качественный.

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Товар не может использоваться вечно, рано или поздно могут возникнуть те или иные проблемы. Следовательно, срок службы, срок годности и гарантийный срок имеют важное значение. Срок годности или срок службы выполняют важную функцию - продажа товара (выполнение работы) по их истечении запрещается. Так как в этом случае товары считаются непригодными по назначению.

**Гарантийный срок товара,** а также **срок его службы** исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. 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 2 лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и пр) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ, исходя из климатических условий место 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, гарантийный срок не исчисляется до устранения продавцом таких обстоятельств.

**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 комплектующие изделия и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующих изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

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

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 исчисляется 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, это сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

**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, установленным стандартам.

**Продолжительность срока годности** товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара, установленным стандартами. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) свои законные требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по иным причинам, возникшим до этого момента.

## 3. Ответственность качества и безопасности товара и изготовителя

По общему правилу если стороны, продавец и потребитель, договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. При этом товар должен быть пригоден для использования по назначению. А если продавец был поставлен в известность о конкретных целях приобретения товара, то невозможность использования товара для необходимых потребителю целей будет считаться недостатками товара.

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

Изготовитель обязанобеспечить безопасность товара в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю, если изготовитель не установил на товар срок службы, или в течение установленного срока службы либо срока годности товара. Если для безопасности использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителей.

Продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обязательным требованиям, если законами предусмотрены такие требования к качеству товаров.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения и транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Потребитель вправе предъявить указанные требования к продавцу или изготовителю в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем.

Неисполнение продавцом обязанности по предоставлению информации до момента совершения договора розничной купли-продажи признается необоснованным уклонением от заключения такового, что дает покупателю право требовать возмещения убытков. Если договор все-таки был заключен, несмотря на отсутствие у покупателя необходимой информации о товаре, покупателю предоставлено право в пределах разумного срока расторгнуть договор и взыскать с продавца убытки, а также предъявить предусмотренные ст.503 ГК требования по поводу недостатков товара, которые возникли после его передачи, из-за отсутствия у покупателя необходимой или достоверной информации.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента[[3]](#footnote-3).

## 4. Ответственность продавца и предприятия - изготовителя за ненадлежащее качество проданных товаров

**Ответственность продавца** наступает в случаях:

1. Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи необходимую информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора розничной купли-продажи (пункт 4 статьи 445 ГК), а если договор заключен, в разумный срок отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. Продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации (ст.495 ГК).

2. Если при продаже товаров с использованием автоматов покупателю не предоставляется оплаченный товар, продавец обязан по требованию покупателя незамедлительно предоставить покупателю товар или возвратить уплаченную им сумму (ст.498 ГК).

3. Продажи покупателю товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору в соответствии со ст.503 ГК потребовать:

• замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

• соразмерного уменьшения покупной цены;

• незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

• возмещения расходов на устранение недостатков товара.

**Ответственность изготовителя** наступает в случаях:

1. Причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара в течение срока службы или срока годности (ст.7 Закона “О защите прав потребителей”).

В соответствии со ст.1095 - 1097 ГК РФ, п.1 ст.12 и п. п.1 - 4 ст.14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" такой вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была представлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых условиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результаты работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы). Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

2. Предоставления недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре или об изготовителе. Согласно статье 12 Закона РФ “О защите прав потребителей” если предоставление ненадлежащей, то есть недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре, а также об изготовителе (продавце) повлекло:

• приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

• невозможность использования приобретенного товара по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления ему в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

• возникновение недостатков товара после передачи его потребителю, он вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные последствиями продажи товара ненадлежащего качества.

• причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, он вправе требовать от изготовителя (продавца) возмещения вреда, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя[[4]](#footnote-4).

**Изготовитель несет ответственность** за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет. Изготовитель (продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

## Заключение

В системе защиты интересов потребителей определились два главных направления.

*Первое:* законодательство о правах потребителей, подкрепленное нормами, правилами, государственными стандартами, отражающими обязательные требования по качеству и безопасности товаров, работ и услуг в сочетании с государственным и общественным контролем за соблюдением прав потребителей.

Здесь влияние потребителя носит опосредованный характер и проявляется далеко не сразу.

*Второе:* активность самого потребителя, знающего свои права.

Право на информацию гарантирует потребителю достоверную и полную информации о любом приобретаемом товаре. Безусловно, с правом на потребительскую информацию связано право на выбор, поскольку информация - критерий правильного выбора.

Согласно Закону, информация для потребителя по своему содержанию и объему должна быть:

*Необходимой* - то есть, во-первых, предоставлена потребителю в полном объеме, который определен статьями 8-10 Закона; во-вторых, содержать тот перечень конкретных характеристик, при отсутствии хотя бы одной из которых потребитель может сделать неправильный выбор товара (работы, услуги).

*Достоверной* - то есть не содержащей искажений, ложных сведений, вводящих потребителей в заблуждение.

*Своевременной* - то есть доведенной до потребителя до или в момент заключения договора на приобретение товара (работы, услуги).

Необходимая, достоверная и своевременная информация называется *надлежащей*.

Потребитель решает сам, требовать ли предоставления полной информации, которая определена Законом, или только части ее.

Задача:

Молчаков купил в октябре 2002 г. В магазине "Радуга" цветной телевизор с гарантийным сроком в один год. В марте 2003 г. телевизор загорелся, в квартире вспыхнул пожар. В результате пожара сгорел не только телевизор, но и часть домашних вещей, а так же повреждены паркет, встроенные шкафы и двери. Находившийся в квартире во время пожара Молчаков получил сильные ожоги.

Кому и какие требования могут быть предъявлены Молчаковым? Какой орган должен рассматривать этот спор и каким должно быть решение?

В данном случае гарантийный срок телевизора не имеет большого значения. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного **срока службы или срока годности товара**.

В соответствии со ст.1095 - 1097 ГК РФ, п.1 ст.12 и п. п.1 - 4 ст.14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" такой вред подлежит возмещению продавцом или изготовителем в полном объеме независимо от их вины. Вред в соответствии со ст.1097 ГК РФ возмещается, если он возник в течение установленных сроков годности товара, а если срок годности не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара, а также независимо от того, когда был причинен вред при условии, что товар приобретался для использования в личных, семейных или домашних целях, а не для осуществления предпринимательской деятельности.

Молчаков может предъявить требования на возмещение убытков, причиненных вследствие недостатков товара, продавцу или изготовителю телевизора по выбору потерпевшего (ст.14 Закона).

Такие споры рассматриваются в судебном порядке (ст.17 Закона). Суд должен принять решение о возмещении имущественных убытков, т.е. расходов, которые Молчаков, произвел или должен будет произвести для восстановления своего утерянного имущества (реальный ущерб), а также средства, потраченные на лечение. Эти убытки подлежат возмещению в полном объеме.

Кроме того, если судом будет доказана вина продавца (изготовителя), то Молчакову может быть осуществлена компенсация морального вреда независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

При определении причиненных потребителю убытков суд в соответствии с п.3 ст.393 ГК РФ вправе исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя[[5]](#footnote-5).

## Список литературы

1. Гражданский Кодекс РФ, ч.2.
2. Закон о защите прав потребителей от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11 2009).
3. Постановление Пленума Верхового Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей".
4. Горбухов В.А. Коммерческое право. Конспект лекций. - М., 2007.
5. Комментарии к гражданскому кодексу РФ, часть вторая - под ред. Т.Е. Абовой и А.Ю. Кабалкина. - М., 2003.
6. Коммерческое право: учебное пособие / Под ред. Н.В. Постового. - М.: ИД "Юриспруденция", 2006.
1. Преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей» [↑](#footnote-ref-1)
2. Комментарии к гражданскому кодексу РФ, часть вторая - под ред. Т.Е. Абовой и А.Ю. Кабалкина. – М., 2003. [↑](#footnote-ref-2)
3. Горбухов В.А. Коммерческое право. Конспект лекций. – М., 2007. [↑](#footnote-ref-3)
4. Коммерческое право: учебное пособие / Под ред. Н.В. Постового. - М.: ИД «Юриспруденция», 2006. [↑](#footnote-ref-4)
5. Постановление Пленума Верхового Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. N 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей». [↑](#footnote-ref-5)