Защита прав потребителей по Российскому законодательству

**Содержание**

Введение 2

Законодательство о защите прав потребителей 3

Безопасность товаров (работа, услуг) 5

Срок службы(годности). Гарантийный срок 8

Последствия продаж товаров с недостатками 10

Список литературы (правовые источники) 11

**Введение**

Закон о защите прав потребителей один из первых рыночных законов и имеющих прямое отношение к преобразованию экономики. Необходимость принятия специального закона была вызвана тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителей были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали. Теперь закон значительно повысил ответственность производителей продавцов и исполнителей за качество своей работы и наряду с расширением прав потребителей установить для них ряд новых обязанностей.

 **Законодательство о защите прав потребителей**

Закон об охране прав потребителей появился во многих западно-европейских странах еще в 70-е годы. Монополизация производства торговли заставила правительства прибегнуть к мерам государственного регулирования, принятию законодательства, целью которого является прямое вторжение в договорные отношения сторон для защиты одной из них - потребителя.

Основным нормативным актом регулирующим отношения по защите прав потребителей в Российской Федерации является закон РФ *“О защите прав потребителей”* введеный в действие 7 апреля 1992 года.

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами) по поводу продажи товаров, осуществления работ и оказания услуг, то есть в области в области удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан.

Закон не содержит каких либо общих критериев разграничения компетенции по регулированию упомянутых отношений между РФ и республиками в ее составе.

Закон не распространяется на потребителей - юридических лиц, а также на потребителей - физических лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают, либо имеют намерение приобрести или заказать товар, работу, услугу не для личных бытовых нужд, а например, для предпринимательской деятельности.

Под личными бытовыми нуждами следует понимать удовлетворение бытовых потребностей не только гражданина, который непосредственно приобрел данный товар, но также и любых других граждан, которые пользуются вещью на законных основаниях с согласия непосредственного приобретателя, прежде всего члены семьи.

Под предпринимателями понимаются изготовители, исполнители, продавцы, выступающие на рынке как предприятия, организации или учреждения, т. е. юридические лица, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности их имущества.

Одним из важнейших прав потребителя является право на получение товаров, результатов работ и услуг, соответствующих обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым требованиям а также информации о продукции (ст. 4 Закона).

*Гражданский кодекс РСФСР (ст. 245 Гк)* устанавливает, что качество проданной вещи должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии указаний в договоре - обычно предъявляемым требованиям.

Несмотря на принципиальное совпадение подходов в *ГК* и *Законе*, некоторые различия все же есть.

**1.** *Закон* в отличие от *Гк* не первое место поставил не договор, а обязательное требование стандартов.

Законом РФ от 28 мая 1992г. *”О поставках продукции и товаров для государственных нужд”* установлено, что продукция (товары, (работы, услуги) поставляемая по государственным контрактам, должна соответствовать обязательным требованиям государственных стандартов и особым условиям, устанавливаемым этими контрактами. В связи с этим на практике возникают вопросы о требованиях к качеству товаров, поставляемых не для государственных нужд, и о соотношении этого *Закона* *и “Закона о защите прав потребителей”.*

В законе РФ *“О поставках продукции и товаров для государственных нужд”* зафиксированы два критерия: обязательные требования ГОСТ и условия договора. Два других критерия (обычные требования, информация о товаре) также должны учитываться при определении качества товара, поставляемых для государственных нужд с цель дальнейшей реализации населению. Один принципиальный момент зафиксированный *Законом* от 28 мая 1992г.: для определения требований к качеству продукции может применяться лишь нормативная документация установленная законодательством. Правовая форма этих документов приобретает существенное значение, поскольку она связана с компетенцией соответствующего органа.

**2.** *ГК* отсылает обычно предъявляемым требованиям в тех случаях, когда требования о качестве договором вообще не предусмотрены (существенное условие).

*Закон* предал обычно предъявляемым требованиям самостоятельное значение, независящее от наличия или отсутствия в договоре условия о качестве.

**3.** *Закон* дополнительно ввел новый критерий - информация о продукции - критерий качества.

Специфическим правом потребителя в сфере торгового обслуживания является право на обмен товаров ненадлежащего качества. Оно действует лишь в области торгового обслуживания и не применимо к отношениям, возникающим в других сферах оказания услуг.

Согласно *Закону (ст.23)* обмену подлежат не все доброкачественные товары. Такое право распространяется лишь на непродовольственные товары, за исключением тех, которые будут включены в специальные перечни, утверждаемые правительствами РФ и республик в составе РФ.

Обмен доброкачественного товара, в отличие от недоброкачественного, может быть произведен только в том торговом предприятии, где он был приобретен.

Потребитель может осуществить свое право на обмен доброкачественного товара в течение 14 дней, не считая дня покупки. При не согласии потребителя с отказом в обмене он вправе предъявить к продавцу соответствующий иск.

**Безопасность товаров (работ, услуг).**

Введеный в действие на территории РФ законы *“О сертификации продукции и услуг”, “О стандартизации”, “О защите прав потребителей”* ужесточают требования к качеству и безопасности производимых (подаваемых) изготовителями (исполнителями, продавцами) товаров или оказываемых ими услуг.

Указанные законы предусматривают обязательную сертификацию товаров (работ, услуг), потенциально опасных для здоровья, жизни и имущества граждан, в том числе при их импорте в РФ.

Закон *“О защите прав потребителей” (ст.5)* устанавливает что 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, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имущества. В целях обеспечения упомянутого права в стандартах устанавливаются обязательные требования которые должны это обеспечивать.

Безопасность должна обеспечиваться при разработке и изготовлении товаров, путем обеспечения возможности его ремонта и технического обслуживания. Ответственность за определение необходимости и разработку специальных правил несет изготовитель (исполнитель). это обстоятельство важно, поскольку распределение обязанностей между государственными органами, исполнителями (изготовителями) и продавцом может иметь существенное значение при определении ответственного за причиненный вред лица в том случае, если специальные правила не были разработаны, утверждены, доведены до потребителя либо оказались недостаточными или не были утверждены требования к продукции по ее безопасности.

*Закон* требует не только довести до сведения потребителя специальные правила использования, транспортировки, хранения и утилизации товаров результатов работ), но и предупредить его о продолжительности срока службы (годности) изделия (то есть о его потенциальной опасности после истечения указанного срока), необходимые действия по его истечении и возможных последствиях в случае не выполнения этих действий. Предупреждение должно быль сделано продавцом (исполнителем) в порядке, установленном Законом для предоставления потребителю информации о продукции. В случае, если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товаров (работ, услуг) в течение установленных сроков, он обязан возместить потребителю убытки в соответствии со *статьей 12 Закона.*

Каждый из органов, контролирующих безопасность товаров, реализует предоставленные ему полномочия в закрепленной области или по определенной группе товаров (работ, услуг) в соответствии со своей компетенцией, установленные законодательством.

Длительное время существовала практика, когда все требования по безопасности, утвержденные специальными контролирующими органами, переносились в государственный стандарт на соответствующую продукцию (или на них делалась ссылка), который утверждался Госстандартом. Определенный шаг в этом направлении сделан *Положением о Госстандарте России*, утвержденным постановлением правительства России от 25.12.95г. Этим документом установлено, что разграничение полномочий по отдельным видам деятельности в области стандартизации, метрологии и сертификации межу Госстандартом России и другими центральными органами федерально исполнительной власти регулируются положениями об этих органах и соглашениями между ними и Госстандартом России.

Закон *“О защите прав потребителей”* не ограничивается установлением порядка и формы правового регулирования требований к безопасности товаров (работ, услуг). Одновременно устанавливается порядок проверки соответствия изготовленной продукции упомянутым требованиям, а также меры, направленные на предотвращение поступления опасной продукции к потребителю. Для указанной цели предусматривается введение обязательной сертификации продукции на соответствие требованиям безопасности.

На сертифицированные товары в установленном порядке выдается сертификат. Номенклатуру товаров (работ, услуг) подлежащих обязательной сертификации, согласно Закону определяет Госстандарт России.

Продукция прошедшая сертификацию и выпускаемая предприятиями может оказаться фактически не соответствующей установленным требованиям безопасности. На этот случай *Закон* предусматривает: если установлено, что при использовании, транспортировке или хранении товаров (результатов работ) с соблюдением установленных правил они причиняют или могут причинить вред - принять меры по изъятию их из оборота, приостановить их производство.

*Закон* недостаточно четко дифференцирует обязанности изготовителей (исполнителя) и продавцов в случае выпуска продукции с нарушением требований к безопасности. Необходимые меры должны приниматься немедленно, независимо от того, кем установлены эти факты и обстоятельства. Производство продукции и ее реализация должны быть приостановлены до устранения причин, вызывающих вред, т. е. до устранения нарушений производственного происхождения или других недостатков.

*Законом* установлено, что за нарушение требований по безопасности товаров (работ, услуг) предусмотренных *п.5 ст.5,* а также за необоснованную выдачу сертификата ответственность определяется *п.2 ст.41 Закона* (до 3-х должностных окладов на руководителей и органов сертификации).

***Изготовитель обязан:***

1. обеспечить изготовление продукции в соответствии с установленными требованиями к ее качеству;
2. представить продукцию на сертификацию;
3. разработать специальные правила использования продукции;
4. установить срок службы (годности) продукции;
5. обеспечить разработку и доведение до потребителя необходимой информации;
6. в установленных случаях приостановить производство и реализацию продукции либо снять ее с производства, принять меры по изъятию из оборота и у потребителей опасной продукции;
7. в установленных случаях возместить в полном объеме причиненный ущерб;

***Продавец обязан:***

1. обеспечить реализацию товаров, имеющих сертификат безопасности;
2. обеспечить доведение до потребителя необходимой информации;
3. в установленных случаях приостановить реализацию, принять меры по изъятию из оборота и у потребителей опасной продукции;
4. в установленных случаях возместить в полном объеме починенный ущерб.

Итак, если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товаров (работ, услуг) в течение установленных сроков, он обязан возместить потребителю убытки в соответствие со *ст.12 Закона.*

  **Срок службы (годности) Гарантийный срок**

Согласно *п.2 ст.5 Закона* на товары (результаты работ), использование которых по истечении определенного срока представляет опасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды или может причинить вред имуществу потребителей устанавливается срок службы (годности).

Сущность этих сроков состоит в том, что использование соответствующих товаров по прямому назначению за их пределами недопустимо или даже невозможно ввиду достижения предельного технического состояния или приобретения каких-либо вредных качеств в результате их использование становится опасным.

Сроки службы устанавливают обычно для машин, приборов и других товаров длительного пользования, а срок годности - для пищевых продуктов лекарств, и т. п.

В течение этого срока изготовитель (исполнитель) несет определенные обязанности, направленные на обеспечение возможности использования продукции, и ответственность за их неисполнение или не надлежащее исполнение.

Согласно *Закону* продажа товаров с просроченным сроком годности запрещается. Своеобразной разновидностью срока годности является срок реализации, который устанавливается для ряд скоропортящихся товаров (молоко и молочные изделия и т. д.).Предельный срок реализации указывается на упаковке, таре, в накладной.

Товары с истекшим сроком реализации считаются утратившими свои потребительские свойства и не могут быть реализованы потребителю. Но Закон не устанавливает, кем определяется срок годности.

*Закон* не содержит никаких разъяснений о существе понятия “гарантийный срок”. Впервые он упоминается в *ст.12 Закона* как срок, в течении которого могут выявляться недостатки товара. В *ст.18* гарантийный срок также трактуется как временной период обнаружения недостатков товара. При этом указывается, что он устанавливается изготовителем. таким же образом характеризуется гарантийный срок и на выполненную работу (оказанную услугу) в *ст.30* *Закона*. Однако кем он устанавливается, в этом случае не указано.

*Гражданский кодекс РСФСР* в главе о договоре поставки продукции *(ст.263 Гк)* предусматривает, что сроки и порядок установления покупателем недостатков поставленной ему продукции которые не могли быть обнаружены при обычных условиях приемки, и предъявления поставщику претензий, вытекающих из поставки продукции не надлежащего качества определяются законодательством.

Таким образом, речь идет о сроках, в течение которых могут устанавливаться скрытые недостатки. Той же статьей предусмотрено, что в отношении продукции, предназначенной для длительного пользования или хранения, стандартами и техническими условиями могут предусматриваться более длительные сроки для установления покупателем указанных недостатков - гарантийные сроки.

Договорами могут устанавливаться гарантийные сроки, если они не предусмотрены стандартами или техническими условиями, а также гарантийные сроки более продолжительные чем предусмотренные ГОСТ и ТУ.

*Статьей 248 ГК* указанные положения по существу, распространены на договор розничной купли-продажи.

В соответствие с *Законом* гарантийный срок это - удлиненный (по сравнению с установленным в законе) срок для выявления недостатков товаров (работ, услуг) которые не могут быть обнаружены при его обычной приемке (скрытые недостатки).

Гарантийные сроки и сроки службы (сроки, установленные Законом) исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи установить невозможно, эти сроки исчисляться со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обувь, одежда и т. п.) такие сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, определяемого правительствами РФ и республик в его составе исходя из территориальных климатических условий местонахождения потребителя.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в других случаях, когда момент заключения договора купли-продажи не совпадает с передачей товара потребителю эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товары нуждаются в специальной установке (подключении или сборке) со дня их производства.

Гарантийные сроки на результаты работ, услуг должны исчисляться со дня принятия работы (услуги) потребителем, а в случае несвоевременного ее принятия по вине потребителя - со дня установленного договором срока исполнения услуги.

**Последствия продажи товара с недостатками**

Под товаром с недостатками понимается товар ненадлежащего качества, не соответствующий требованиям *ст.14 Закона*.

*Ст. 17 Закона* установлено что потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на исправление недостатков потребителем ибо третьим лицом;
2. заменить на товар аналогичной марки (модели, артикула);
3. заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
4. расторгнуть договор и возместить убытки.

Упомянутые требования могут быть предъявлены потребителем по своему выбору продавцу или торговому предприятию, по месту нахождения потребителя, которое создано продавцом или выполняет соответствующие функции на основе договора с ним.

Потребитель вправе предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении недостатков товара и по истечении гарантийных сроков. Такое требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если он не установлен - в течение 10 лет, когда в товаре выявлены существенные недостатки, допущенные по вине изготовителя. Если требование не удовлетворено в предусмотренный срок 10 дней, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, установленные *ст. 17 Закона*.

При расторжении договора расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены исходя из стоимости товара на момент предъявления соответствующего требования, а в случае снижения цены - из стоимости товара на момент покупки.

Все обязанности которые возлагает *Закон* на продавца некачественного товара, могут быть выполнены им непосредственно, за исключением одной - устранения недостатков товара. В связи с этим необходимо рассмотреть не только вопрос о субъекте, несущем ответственность перед потребителем, а также обязанности третьих лиц, предусмотренные *Законом.*

Должники несут перел потребителем солидную ответственность. В случае, если изготовитель полностью или частично отказался удовлетворить требование третьего лица о возмещении расходов и уплате вознаграждения, спор должен решаться в судебных органах в общем порядке по иску третьего лица.

**Литература (правовые источники)**

**1**.Закон РФ “О защите прав потребителей” от 7.02.92 №2300-1

//*Ведомости Съезда Народных депутатов РФ и Верховного Совета РФ №15,1992г. ст.786*

**2.**Постановление Верховного Совета РФ от 7.02.92 №2300/1-1 “О введении в действие Закона “О защите прав потребителей”

//*ВСНД и ВС №15,1992г.№787*

**3.**Положение о порядке наложения штрафов на хозяйствующие субъекты за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний ГК АП РФ (территориальных управлений) о прекращении нарушений прав потребителей. Утв. Приказом ГК АП РФ №51 от 23.04.93 рег.№243

//*Российские вести №90,1993г*.

**4**.Закон Рф от 10.06.93 №5153-1 “О сертификации продукции и услуг”

//*ВСНД и ВС №26 1993г*.