Министерство Внутренних Дел Российской Федерации

Калининградский Юридический Институт

**Курсовая работа**

по предмету: Гражданское право

Тема: Защита прав потребителя по законодательству Российской Федерации.

**Работу выполнил**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

© Калининград 1998 г.

План:

Введение 3

Законодательство по защите прав потребителя 4

Основные права потребителя. 8

Рассмотрим теперь каждое право по отдельности. 9

В отношении права на безопасность товаров, жизни и здоровью потребителей. 11

Право потребителя на информацию. 11

Право потребителей на просвещение. 13

Права потребителя при приобретение товара ненадлежащего качества. 14

Право требовать возмещения расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом. 15

Следующим требованием является соразмерное уменьшение покупной цены. 16

Замена товара на товар аналогичной марки (модели, артикула). 16

Право потребителя при заключении договора на оказание услуги 20

Кто защищает потребителя? 25

Право потребителя на судебную защиту. 32

Заключение 34

Список использованной литературы: 35

# Введение

Вся наша жизнь, с чем бы мы не сталкивались, всегда связана, в основном, с правом. Сами того не осознавая, мы вступаем в различные правоотношения обыденные для нас - это и товар, который мы покупаем в магазине (заключаем договор купли - продажи), садимся в общественный транспорт (становимся стороной в договоре перевозки), даже когда заходим в лифт - пользуемся коммунальными услугами. А кто не испытывал на себе тяжесть конфликтов с продавцом? Многим приходится неделями, а то и больше искать следы пропавшего груза. А с экранов телевизора нам рекламируют товары в яркой упаковке, а на деле пытаются вручить за большие деньги низкокачественную вещь. Да и в жизни мы, порой, не можем решить простой казалось - бы вопрос заменить телевизор даже в гарантийный срок. Все выше приведенное объединяет Закон “О защите прав потребителя”. Говоря об этой теме я не ошибусь сказав, что она остается в наше время весьма актуальной. Ведь прошло много лет с того момента когда наша экономика перешла на рельсы рыночных отношений открыв свободу частному сектору. Этот переход не был безболезненным, он сопровождался экономическими кризисами, что приводило к росту инфляции, спаду производства. Быстрый рост цен в 90-х годах привел к краху многие финансовые компании, позже банки лопались как мыльные пузыри, но результат был один - пострадавшие вкладчики. Людям выплачивали страховку по тарифам 1989 года, которые в условиях нарастающей инфляции - обесценились. Спад производства привел к наводнению рынка товарами ненадлежащего качества. Чтобы защитить потребителя, в 1992 году принят Закон “О защите прав потребителя”, но со временем в любых отношениях происходят изменения. Коснулось это и данного закона, многие нормы претерпели существенные изменения. Моей попыткой будет осветить права потребителя, на что он вправе рассчитывать, а также механизм применения законодательства.

# Законодательство по защите прав потребителя

Не только один Закон “О защите прав потребителя”[[1]](#footnote-1) входит в законодательство. Оно включает в себя целую группу нормативных актов, как законов, так и постановлений Правительства регулирующих отдельные сферы потребительского законодательства. Здесь переплетаются нормы различных отраслей права: государственного, административного, гражданского, уголовного. Перечень нормативных актов открывает Конституция РФ, где закрепляются права граждан на отдых, охрану здоровья, жилища, образования и т.д.[[2]](#footnote-2) Эти права имеют гарантии, так как созданы и функционируют государственные системы образования и здравоохранения, системы требований которые предъявляются к товарам, работам и услугам, обеспечивающих безопасность жизни потребителя, охрану окружающей среды, а также контроль и надзор за безопасностью товаров, работ и услуг. От наиболее существенных нарушений прав потребителей защищают нормы административного и уголовного законодательства. А именно в Уголовном кодексе впервые появилась статья, устанавливающая ответственность за обман потребителя.[[3]](#footnote-3) Обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги) или иной обман потребителя... (ст. 200 УК)

Центральное место в регулировании отношений связанных с потребителем занимает гражданское законодательство, а именно нормы Гражданского Кодекса. В первой части ГК устанавливаются правовые основы участия граждан и организаций в гражданском обороте, определяются основные условия заключения гражданско-правовых договоров.[[4]](#footnote-4) В состав законодательства связанных с защитой прав потребителя входят нормативные акты разного правового уровня. Это Закон “О защите прав потребителей” и КоАП. Входят и иные правовые акты, это и указы президента и Постановления Правительства (например правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров)[[5]](#footnote-5). В таких актах законодательство всегда нуждается, так как отношения не стоят на месте, а постоянно развиваются и изменяются поэтому нужна постоянная корректировка. Нужно отметить так же, что в 1992 г. Постановлением[[6]](#footnote-6) “Об отмене ведомственных нормативных актов, регулирующих отношения в области прав потребителя”, установлено важнейшая гарантия в обеспечении защиты прав потребителя. Теперь только Правительство России имеет право принимать правила и инструкции регулирующие отношения с участием граждан-потребителей, и оно не вправе делегировать предоставленные ему права на принятие нормативных актов в этой сфере, Министерствам и ведомствам. В законодательстве можно выделить две группы нормативных актов, регулирующих по разному отношения. К первой группе можно отнести акты, где потребитель является непосредственным участником. К этой группе относятся нормативные акты которые закрепляют основные права потребителя на надлежащее качество товара, работ и услуг, их безопасность жизни и здоровья, в эту же группу входят акты регулирующие отношения в договорах купли-продажи, подряда, перевозки и так далее, эти же акты определяют последствия невыполнения договоров, или ненадлежащего исполнения, ответственность производителя работ, услуг, товаров и их продавца.

Ко второй группе можно отнести акты которые регулируют деятельность государственных органов, которые в своей деятельности определяют, например, требования предъявляемые к товарам, работам, услугам, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителя, охрану окружающей среды, а так же осуществляют контроль и надзор за соблюдением этих требований. К ним прежде всего относятся Законы РФ “О страховании” “О сертификации продукции и услуг”, “О стандартизации”. Они определяют, например, важные для потребителя положения (виды нормативных документов, которые устанавливают требования к качеству товаров, услуг, обязательные требования к качеству товара, так же подлежат сертификации, то есть подтверждение качества товара поступающего в торговый оборот независимо от изготовителя установленными государственными стандартами, об ответственности производителя товаров, работ и услуг, продавцов за нарушение обязательственных требований к их качеству и правил об обязательной сертификации. Так же, в законодательство входят и действуют Законы РФ “Об антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур”, “О естественных монополиях”, а так же ряд других нормативных актов. Можно добавить, что Правительством еще в 1992 году было принято Постановление “О поэтапном введении обязательной сертификации товаров (работ, услуг)”.[[7]](#footnote-7) Так же был утвержден порядок подтверждения безопасности товара (работ, услуг) изготовителем (исполнителем, продавцом) товаров производимых в РФ и ввозимых на ее территорию. Здесь можно задать себе вопрос: При действии нескольких нормативных актов, какой имеет преимущественное значение? Согласно общим правилам ГК РФ имеет преимущественную силу при регулировании любых правоотношений в сфере гражданского оборота. В тоже время в ст.1 п. 1 Закона “О защите прав потребителя” сказано, что “отношения в области защиты прав потребителей регулируется ГК РФ, настоящим Законом и иными Федеральными Законами и правовыми актами”.

Из статьи вытекает, что в дополнении к правам предоставленным ГК, гражданин-потребитель пользуется, так же правами предоставленными Законом “О защите прав потребителей”. Здесь можно сделать вывод, что ГК и рассматриваемый закон действуют в совокупности и дополняют друг друга. Что касается иных нормативных актов, Указов Президента и Постановлений Правительства, то эти документы принимаются в соответствии с ГК и настоящим законом, и не должны содержать норм, противоречащих ему. Например: Правительство принимает акты регулирующие отношения с участием потребителей в случаях определенно предусмотренных законными актами. Например, ст. 26[[8]](#footnote-8) Закона (Правила отдельных видов договоров купли-продажи, а так же правила продажи отдельных видов товаров, утверждаются Правительством РФ). Правительство определило перечень товаров не подлежащих обмену в ст. 25 п.1, и т.д. Отсюда следует вывод, что основные положения закона служат базой для всех остальных нормативных актов, которые издаются для дополнения данного закона, детализирующие и конкретизирующие его положения. Для того чтобы правильно понять и применить законодательство нужно, во первых, определить круг лиц участвующих в отношениях с потребителем. Согласно закону потребителем который имеет намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых нужд) не связанных с извлечением прибыли, является гражданин РФ, иностранцы или лица без гражданства. Права перечисленных граждан законом защищаются одинаково. Закон, как следует из определения не распространяется на юридических лиц, к ним в частности применяются нормы общегражданского законодательства. Такой разный подход к защите прав граждан и юридических лиц можно объяснить тем, что юридические лица защищаются профессионалами (интересы предприятия защищают юристы, экономисты и т.д.). Потребитель такой поддержки не имеет и вынужден защищаться самостоятельно. В этом случае государство берет на себя обязанность защищать интересы потребителей. Закон считает потребителем не только гражданина, который приобретает товар, услугу, но и того, кто этим товаром, услугой пользуется. Потребителем может быть не только тот кто приобрел работу, услугу или товар, но и кто только собирается это сделать (например; зашли мы в магазин обратились к продавцу с просьбой показать товар, и мы в этом случае являемся потребителями). Товар, работа, услуга для личных бытовых нужд определяется как товар (работа, услуга) приобретенный для личных нужд не связанных с извлечением прибыли. Приобретенным товаром (работой, услугой) могут пользоваться и другие граждане на законных основаниях с непосредственного согласия его приобретателя, прежде всего члены семьи. В ГК определяется что, это товар (услуга), рассматривается как личное, семейное, домашнее не связанное с предпринимательской деятельностью[[9]](#footnote-9). Дальше в круге лиц следует изготовитель - организация, не зависимо от форм собственности, а так же индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. Здесь сразу же надо сказать, что реализация товаров потребителю происходит не напрямую, а через торговые, оптовые предприятия, посредников. Если изготовитель сразу же реализует товар потребителю, то он будет считаться продавцом. Контрагентами потребителя могут выступать, как коммерческие организации, так и не коммерческие или иностранные юридические лица. Коммерческая организация- это организация для которой основной целью будет извлечение прибыли. Некоммерческая организация- не преследует цели извлечения прибыли, но может ее осуществлять если предусмотрено в их учредительных документах. Под предпринимательской деятельностью некоммерческой организации признается приносящее прибыль производство товаров и услуг отвечающим целям создания некоммерческой организации, а так же приобретение реализация ценных бумаг...[[10]](#footnote-10) Но нужно выделить общее для этих организаций, для занятия определёнными видами деятельности, они должны иметь лицензию. Другим контрагентом может быть индивидуальный предприниматель, действующий без образования юридического лица и занимающийся предпринимательской деятельностью. Согласно ГК гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. К индивидуальному предпринимателю будут применяться правила которые регулируют деятельность коммерческих организаций. Из статьи следует, что товар должен производится для реализации потребителю, если он реализует товар (услуги) другому лицу, то такие отношения не подпадают под действие Закона “О защите прав потребителя”.

Следующим является продавец - это организация независимо от форм собственности, а так же индивидуальный предприниматель реализующий товар по договору купли - продажи. Если товар получен в организации другим путём (по договору мены, подряда), то нормы законодательства к отношениям между сторонами приниматься не будут.

И исполнитель - организация, которая выполняет работы или оказывает услуги потребителям на основе возмездного договора. Основными критерием является признак возмездности. Отношения потребителя и исполнителя возникают на основании заключаемых между ними договоров (перевозка, подряд).

Роль закона имеет большое значение, потому что регулирует отношения, возникающие между потребителем, исполнителем, продавцом, показывает механизм правоотношений возникающих связанных с потребителем. А так же устанавливает права потребителя.

# Основные права потребителя.

Говоря об основных правах потребителя, нельзя не вспомнить речь Джона Кеннеди, где 15 марта 1962 президент США провозгласил 4 основных права потребителя: право на выбор, право на безопасность, право быть выслушанным, право на информацию. Затем в резолюции Генеральной Ассамблеи ООН “Руководящие принципы защиты интересов потребителей” состоявшейся и принятой 9 апреля 1985 года, которая закрепила 8 основных прав потребителя добавив к вышеизложенным право на потребительское образование, право на удовлетворение базовых потребностей, право на качество, право на возмещение ущерба. Почти все права нашли отражение в Российском законодательстве о защите прав потребителей. Потребитель имеет право на заключение договоров. В сегодняшнее время существуют такие договора как публичный, и договор присоединения. Публичный договор определяется как договор, заключенный с коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого кто к ней обратится[[11]](#footnote-11) (перевозка т/с общего пользования, услуги связи). Из статьи ГК видно, что все эти договора с участием граждан потребителей. Этот договор характеризует то, что с одной стороны выступает коммерческая организация, а с другой стороны физическое лицо или юридическое лицо, которое в данном договоре является потребителем товаров, работ, услуг. Но не каждая организация может быть признана субъектом публичного договора, а только та, которая специализируется на этом. Предметом такого договора выступает обязанность по продаже товаров, выполнению работ и оказанию услуг. Для таких организаций характерно то, что они не вправе по своему усмотрению выбирать партнера, ни решать вопрос о заключении договора, они не могут отказаться от заключения публичного договора. Если все таки коммерческая организация пытается уклонится от заключения договора, то другая сторона вправе обратится в суд с требованием о понуждении заключить договор и взыскать убытки. Так же коммерческая организация не вправе отдавать предпочтение кому-либо из обратившихся к ней в отношении заключения договора за некоторым исключением (ветеранов войны, инвалидов, и других категорий лиц). Условия такого договора должны быть для всех одинаковы. Исключением может быть предоставление по закону льгот для отдельных категорий граждан (сотрудники МВД, военнослужащие)[[12]](#footnote-12). Согласно ГК Правительство может издавать правила, обязательные при заключении договоров, и их исполнении. Примером может служить Постановление Правительства РФ[[13]](#footnote-13). Такое Постановление соответствует договору. В нем устанавливаются правила продажи отдельных видов товаров; возьмем к примеру ст.15 ...в торговых предприятиях, осуществляющих продажу хлеба и хлебобулочных изделий в течении установленного времени работы, должны быть в продаже хлеб и хлебобулочные изделия в соответствии с ассортиментом и предусмотренным перечнем, в хлебном зале должны быть вывешены сведения об изготовителях, о сроках реализации, свойстве продукции. Суть состоит в том, чтобы предотвратить продажу потребителю товара ненадлежащего качества согласно с этими правилами, торговые предприятия обязаны проверять качество товара до отправки его в торговый зал. Запрещается реализация товаров не только ненадлежащего качества, но и товаров которые не имеют товарного вида, у которых истек срок годности и реализации, не имеют документации по качеству (сертификата). Вторым договором связанным с потребителем, является договор присоединения[[14]](#footnote-14). Условия такого договора определены одной из сторон в формулярах и могут быть приняты другой стороной не иначе, как путем присоединения к предложенному договору в целом. Договор присоединения выделяют две особенности: - договор т.е. его условия должны быть определены одной из сторон в формулярах и иных стандартных формах, - условия договора в соответствии определенным формам, могут быть приняты другой стороной не иначе, как путем присоединения к этим условиям. К такому виду относятся все виды договоров о продаже товаров, оказанию услуг для всех граждан потребителей.

## Рассмотрим теперь каждое право по отдельности.

В ГК закреплен принцип свободы договора т. е. стороны свободны в определении условий заключаемого договора. Этот принцип отражается в Законе “О защите прав потребителей”, который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу) качество которого соответствует договору. Значит, учитывая свободу договора, если стороны обмолвились о качестве товара и произошло нарушение такой договоренности, то это будет считаться как нарушение договора. Если стороны по каким либо причинам не оговорили условия о качестве, то продавец (исполнитель) должен передать потребителю товар, качество которого обычно соответствует требованиям к такого рода товарам.[[15]](#footnote-15) К тому же этот товар должен быть пригодным для использования по назначению. С другой стороны, если потребитель поставил в известность другую сторону о конкретных целях приобретения товара (услуги), и если этот товар (услугу) невозможно использовать для необходимых целей, тогда это будет считаться недостатком товара. Но свобода договора не означает, что качество должно зависеть от желания сторон. Ведь качество может устанавливаться в стандартах.

И если в договоре указано, что товар (услуга) должны соответствовать обязательным требованиям стандартов, то переданный потребителю товар (услуга) должен соответствовать этим требованиям. Качество товара (услуги, работы) устанавливается в гос. стандартах, и тех. условиях предприятия изготовителя. Обратимся к Закону “О стандартизации”[[16]](#footnote-16); все требования к качеству товаров определяются в нормативных документах по стандартизации. Содержание этих документов опирается на достижения науки, техники, международные стандарты. В Законе “О защите прав потребителей” сказано; что стандарт - это государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы, правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают требования к качеству товара (услуги, работы). К нормативным документам по стандартизации согласно закона относятся: государственные стандарты (ГОСТы), международные стандарты, стандарты отраслей (ОСТы), стандарты предприятий (СТПы), стандарты научно-технических, инженерных обществ. Требования качества установленные в ГОСТах подлежат соблюдению всеми государственными органами и субъектами осуществляющими предпринимательскую деятельность. Кроме того, пригодность товара может определятся в технических условиях эксплуатации. В такой документации определяются основные потребительские функции, область и условия применения товара. Кроме того, право потребителя на качество товара (работы) включает в себя кроме права на передачу качественного товара, гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии. Товар (работа), как мы сами знаем, не могут использоваться вечно. Когда то он все равно выходит из строя. Тут следует определить какой же срок использования считается нормальным. Закон имеет такое понятие, как срок службы; это период времени в течении которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар (работу ) по назначению и несет ответственность перед потребителем за возникшие в товаре существенные недостатки возникшие по его вине.[[17]](#footnote-17) Продолжительность срока службы определяется исходя из используемого материала, технологических возможностей и т.д. Срок службы товара измеряется единицами времени, или единицами измерения.[[18]](#footnote-18) Из закона видно, что установление срока службы - это не обязанность, а право. Если изготовитель по каким либо обстоятельствам не установил срок службы, то он будет нести ответственность за вред причиненный товаром в течении 10 лет со дня передачи потребителю. Существует два вида товаров; один перечень товаров утверждается Правительством; второй перечень включает товары не вошедшие в первый перечень. На эти товары изготовитель устанавливает срок службы сам. В отношении срока годности можно сказать, что это период времени по истечении которого товар считается непригодным к использованию[[19]](#footnote-19). Такой срок устанавливается на продукты питания, медикаменты, парфюмерию и т.д. Продажа с истекшим сроком годности товаров не допускается. Закон предусматривает определенный период - это гарантийный срок. В течении этого периода времени изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителем, то есть удовлетворяет требования потребителя в связи с обнаружением недостатка. Но как известно гарантийный срок не вечен, все равно наступает момент, когда он прекращает свое действие. Закон возлагает на изготовителя после окончания гарантийного срока обязанности по обеспечению после гарантийного обслуживания. Согласно закона, изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасные части в необходимых для ремонта и тех. обслуживания, в объеме и ассортименте в течении срока производства товара и после снятия товара с производства в течении срока службы или в течении 10 лет с момента снятия товара с производства. Если изготовитель не выполняет таких обязанностей у него возникают следующие права.

## В отношении права на безопасность товаров, жизни и здоровью потребителей.

Нужно отметить, что такой товар (работа, услуга) при обычных условиях использования, хранения, транспортировки и утилизации, должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, и не причинять вреда имуществу потребителя[[20]](#footnote-20). Такое большое значение праву потребителей на безопасность уделяется потому что, внедряются новые технологии в производство продуктов питания, использование разных синтетических заменителей и многое другое, повышают возможность причинения вреда потребителю.

Закон направляет свои действия по защите права потребителя на безопасность товара, а именно осуществляет мероприятия по недопущению в оборот товаров (работ, услуг) могущие причинить вред потребителю, а так же мероприятия по предотвращению причинения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителю. Такие требования содержатся, как я уже упоминал, в стандартах. В Законе “О стандартизации” указывается, что стандартизация – это деятельность по установлению норм, правил и характеристики, в целях обеспечения: безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья, имущества. Государственные органы, прежде всего федеральные органы по стандартизации и метеорологии, органы санитарно-эпидемиологического надзора осуществляют контроль за соблюдением этих требований. Другим препятствием поступления в продажу товаров могущим применить вред, является система сертификации[[21]](#footnote-21). В законе указано, что потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, были безопасны для жизни и здоровья потребителя, не причиняли вреда его имуществу и окружающей среде. Но, если взглянуть в область торговли, то мы видим, что через торговую сеть реализуется огромное количество фальсификационных товаров, которые наносят вред жизни и здоровью граждан, их имуществу. Поэтому сертификация – это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров требованиям стандартов. Нужно сказать, что Правительство РФ утверждает перечни товаров (работ, услуг) подлежащих обязательной сертификации, и такие товары не могут реализовываться без сертификации. Так же гарантией безопасности товара для жизни и здоровья, а так же имущества является то, что в необходимых случаях, изготовитель обязан разработать и указать в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или другим способом, специальные правила использования товара, его хранения и транспортировки, утилизации. Продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

## Право потребителя на информацию.

Лишь на основе достоверной и полной информации потребитель может выбрать товар (работу, услугу). Согласно закона, потребителю должна быть предоставлена достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителях (продавце, исполнителе), о порядке приобретения (услуг, работ). В общем смысле потребитель имеет право знать, что ему предлагается. Информация доводится в наглядной и доступной форме, на русском языке (может и на языках субъектов РФ). Информация должна содержать следующие сведения об изготовителе: - фирменное название организации позволяющее отличить его от других организаций. Наименование предприятия должно содержать указание на его организационно-правовую форму[[22]](#footnote-22); -юридический адрес, то есть все предприятия действующие на территории России проходят государственную регистрацию и на основании ее определяется место нахождения. Продавец (исполнитель, изготовитель) самостоятельно устанавливают режим работы предприятия (исключение составляют государственные и муниципальные предприятия). Вся эта информация о продавце (исполнителе) должна содержатся на вывеске предприятия. Так же информация об изготовителе должна содержатся в документах сопровождающих груз. Если деятельность продавца лицензирована, то он должен представить потребителю информацию о номере лицензии, сроке ее действия, и об органе ее выдавшем. Введение этого пункта в закон вытекает из того, что система лицензирования отдельных видов деятельности получила широкое распространение. Перечень лицензируемых видов деятельности указан в Постановлении Правительства[[23]](#footnote-23), а также другими постановлениями. Например, обязательному государственному лицензированию на сегодняшний день подлежат: банковская деятельность, международный туризм и т.д. В содержание информации о товарах входит предоставление достоверной информации обеспечивающей правильный выбор[[24]](#footnote-24). Эта информация содержится в технической документации прилагаемой к товарам (на этикетках). Продукты питания упакованные на территории РФ должны содержать сведения об изготовителе и месте их изготовления. Существуют отдельные способы доведения информации до потребителя, они могут устанавливаться Правительством “доведение до потребителя информации о происхождении алкогольной и табачной продукции”[[25]](#footnote-25). Следует так же обратится к Закону “О рекламе”, под ней подразумевается информация распространяемая любым способом о физ. и юрид. лицах, о товарах. ... Этот закон распространяется на рекламу всех услуг. Данный закон содержит такие понятия, как ненадлежащая реклама, недобросовестная, неэтичная, заведомо ложная, состоит из товаров которые не принято выставлять на показ, в которых допущены нарушения требований к ее содержанию, времени, месту и способу распространения. Существуют особенности рекламы отдельных видов товаров (работ, услуг). Например: медицинские препараты без рецепта врача могут рекламироваться только в печатных изданиях предназначенных для медицинских и фармацевтический работников.

Ст. 22 Закона требует от рекламопроизводителей и рекламораспростронителей требовать от рекламодателя, если его деятельность лицензирована, предоставления лицензии...

Сразу же скажем, что закон устанавливает 2 вида ненадлежащей рекламы: недостоверная информации и недостаточно полная информация. Отсюда следует, что если потребитель в результате нарушения права на информацию приобрел товар (работу, услуги), не соответствующий его свойствам, он вправе возвратить товар продавцу и потребовать полного возмещения убытков. Или, если отсутствие информации повлекло невозможность использовать приобретенный товар (работу, услугу) по назначению потребитель вправе потребовать предоставление ему надлежащей информации в разумно короткий срок.

## Право потребителей на просвещение.

Главной задачей является, то чтобы каждый человек знал как ему пользоваться этими правами. А для этого его нужно учить. Для реализации права на просвещение необходима целая система государственных мероприятий. Программа потребительского образования проходит через все ступени: начиная со школьной скамьи в отдельных программах, и после окончания школьной программы, в постоянных печатных изданиях, программах на телевидении. В средних и высших учебных заведениях. На сегодняшний день система информирования потребителей через средства массовой информации успешно развивается. Имеют популярность такие издания как газета “Известия - Экспертиза”, рубрики в Аргументах и Фактах, Куранты, специальный журнал “Сырое”. Так, что развитие системы потребительского образования имеет будущее, и закрепление ее в Законе “О защите прав потребителя” будет способствовать ускорению этого процесса.

# Права потребителя при приобретение товара ненадлежащего качества.

Вообще потребитель имеет право на получение товара, качество которого соответствует договору, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется, соответствующий требованиям стандартов, имеет так же право на безопасность товара, на соответствие товара представленной информации. Если потребителю был продан товар ненадлежащего качества, Закон устанавливает и предусматривает последствия выраженные в требованиях покупателя к другой стороне. Но вообще, недостатки бывают явные, когда скажем прямо кидается в глаза (например, при примерке, при осмотре товара). Скрытые недостатки проявляются в основном в процессе эксплуатации. При продаже, продавец должен, если знает о недостатке товара оговорить это с покупателем, в случае если этого не произошло потребитель вправе предъявить любое требование к продавцу из указанных ниже: - безвозмездное устранение недостатка товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом, соразмерное уменьшение покупной цены, замены на товар аналогичной модели (марки, артикула), замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, расторжение договора купли-продажи, но при этом он обязан возвратить товар с недостатками. Так же, он вправе потребовать полного возмещения убытков при продаже ему товара ненадлежащего качества. Следует иметь в виду, что в ГК существуют нормы общие, свойственные купле-продаже и нормы розничной купли-продажи. Отсюда следует, что общие нормы о договоре купли-продажи могут применяться и к отдельным видам договоров (поставка, розничная купля-продажа)[[26]](#footnote-26). А вот в договоре купли-продажи, где участвует гражданин, покупатель, не урегулирован ГК, и в этом случае применяются законы о защите прав потребителя.[[27]](#footnote-27) Таким образом, к розничной купле-продаже применяются: специальные нормы ГК, ЗоЗПП, общие нормы купли-продажи.

Потребитель имеет право выбрать любое требование, а именно требовать безвозмездно устранить недостатки товара. Это требование потребитель может предъявить продавцу, изготовителю, либо организациям выполняющие их функции на основании договора. Недостатки устраняются путём ремонта товара, заменяются вышедшие из строя, детали, агрегаты и т.д. В этом случае потребитель не оплачивает ремонт товара. Обязанность изготовителя (продавца) устранить недостаток подкреплен тем, что последний имеет материально-техническую базу для этого. Аналогичная норма указана и в договоре розничной купли-продажи[[28]](#footnote-28), но есть условие, которое говорит, что безвозмездное устранение в отличии от общих положений о купле-продаже, должно быть произведено незамедлительно. В отношении случаев ремонта товаров длительного пользования, Законом устанавливается дополнительная обязанность продавца (изготовителя) за свой счёт безвозмездно предоставить потребителю на всё время ремонта аналогичный товар. Постановление Правительства[[29]](#footnote-29) исключает некоторые товары длительного пользования на которые не распространяются требования потребителя о немедленном безвозмездном предоставлении ему на время ремонта аналогичного товара.

Если потребитель приобрёл товар в комиссионном магазине с недостатками, то такой потребитель не вправе настаивать на удовлетворении требования об устранении недостатка товара. Так на товары купленные в комиссионном магазине, требование об устранении недостатков может быть удовлетворено только лишь с согласия продавца. При том на технически - сложные товары купленные в комиссионном магазине распространяется правило о наличии существенного недостатка.

Потребитель вправе предъявить это требование с момента обнаружения. На основании Закона, такие недостатки должны быть устранены в течении 20 дней со дня предъявления требования потребителя. За просрочку удовлетворения этого требования предусмотрена неустойка (пеня).[[30]](#footnote-30) Так если не выполняются требования потребителя о предоставлении ему на время ремонта аналогичного товара продавцом (изготовителем), то они на основании договора, устанавливают неустойку в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки. Гарантийный срок продлевается на период, в течении которого товар не использовался потребителем. Период этот устанавливается со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков по день выдачи товара потребителя после его устранения.[[31]](#footnote-31) Если во время ремонта в товаре была заменена какая-либо деталь, то гарантийный срок на эту деталь исчисляется заново, ну а гарантийный срок на товар в целом продлевается.[[32]](#footnote-32)

## Право требовать возмещения расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом.

Такое требование возникает у потребителя в том случае, если продавец (изготовитель) отказались произвести ремонт, либо произвели его в не установленный срок. Такое требование вытекает из того, что потребитель может сам устранить недостатки товара (купить деталь и заменить ее на неисправную) или прибегнуть к помощи 3 лица, оплатив соответствующие услуги. Третье лицо - это гражданин предприниматель или предприятие, которому потребитель поручает исправление недостатков. Например, за несколько часов до Нового Года, выходит из строя телевизор, потребитель сам устраняет недостатки или просит сделать это своего соседа разбирающегося в этом. После этого потребитель может потребовать возмещения своих расходов если он их понес в связи с исправлением недостатка товара. Для того, чтобы требование о возмещении расходов на устранение было обоснованным необходимо, чтобы в товаре действительно имелся недостаток и только в связи с этим недостатком возникли расходы. Размер подлежащих возмещению расходов должен соизмерятся с необходимой по устранению недостатков работой и стоимостью товара. Факт недостатка в товаре может быть подтвержден свидетельскими показаниями или экспертным исследованием. Устранение недостатка должно быть подтверждено потребителем документально (чек на приобретение запчастей и материалов, квитанция на оплату ремонта в организации по ремонту). Если, это был частный мастер, то он сам может подтвердить факт уплаты денег потребителем. В отношении организаций нужно сказать, что здесь должны быть исключены организации по ремонту созданные предприятием изготовителем (продавцом ) или осуществляющим такие функции на основании договора (с изготовителем, продавцом). Гарантийный ремонт не должен рассматривается как самостоятельная услуга, ведь она тоже является способом восстановления права потребителя на получение качественного товара.

## Следующим требованием является соразмерное уменьшение покупной цены.

Потребитель это требование может предъявить только продавцу (изготовителю предъявить не может). А что значит соразмерное уменьшение? Законодательство показывает, что здесь возможно только 3 варианта: - во-первых потребителю может быть выплачена средняя рыночная стоимость устранения недостатка товара, которая определяется или экспертами, или сторонами путем исследования цен на выполнение ремонтных работ в местности, в которой проживает потребитель; во-вторых выплате может подлежать сумма соответствующая проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками. При исчислении суммы берется цена товара на момент удовлетворения требования, а в случае увеличения цены товара или при ее уменьшении, берется цена на день покупки[[33]](#footnote-33); - в-третьих любая сумма, которую продавец и потребитель по обоюдному согласию считают соответствующей компенсацией за недостатки товара. Если комиссионный магазин удовлетворил требование покупателя об уменьшении покупной цены, то нужно знать, что магазин не вправе, если это не оговорено в договоре, относить сумму уступки на комитента. В этом случае комиссионер не вправе требовать от покупателя возвратить купленную вещь для возврата ее комитенту.

## Замена товара на товар аналогичной марки (модели, артикула).

Это требование не означает, что потребитель вправе настаивать на замене товара на такой же. Товар представляемый для замены может быть другого цвета или модели, самое главное здесь чтобы товар был аналогичным, имел те же потребительские свойства, что и товар требующий замены, но качественным. Но могут возникать затруднения если такого же товара нет в продаже или в производстве. Например, если для замены нет автомобиля того же цвета, или с такой же отделкой салона, потребитель обязан согласится на такую замену, но после замены вправе воспользоваться правом на обмен товара ненадлежащего качества. Такое требование может быть предъявлено продавцу, изготовителю или организациям, которые выполняют функции продавца (изготовителя) на основании договора. Согласно ст. ГК[[34]](#footnote-34) потребитель не должен уплачивать разницу между ценой товара при ее покупке и ценой замены. Следовательно, если товар заменен, то гарантийный срок исчисляется заново с момента передачи товара потребителю[[35]](#footnote-35). Требование потребителя о замене товара удовлетворяется в течении 7 дней со дня предъявления, но так же он может увеличиваться до 20 дней в случае дополнительной проверки качества товара. Проверку качества товара продавец проводит за свой счет и может обойтись заключением своих собственных специалистов магазина. Покупатель имеет право присутствовать при проверке качества товара и может не согласится с таким заключением и обжаловать его в суд. Если у продавца на день предъявления требования не оказалось необходимого товара, то такой товар должен быть заменен в течении одного месяца. Но существуют, например, районы крайнего севера, где присутствует сезонный завоз, тогда здесь удовлетворение требования потребителя выполняется в срок необходимый для очередной поставки соответствующего товара в эти районы. Покупатель вправе потребовать безвозмездного предоставления с доставкой на дом во временное пользование аналогичный товар длительного пользования. Исключением является перечень товаров установленный Правительством на которые не распространяется право потребителя требовать представления на время аналогичного товара.[[36]](#footnote-36) В отношении технически сложных товаров предусмотрено, что они должны обладать существенным недостатком. Наличие существенного недостатка указывается в ГК[[37]](#footnote-37). Исключением является требование в отношении товаров со сроком годности, потребитель вправе требовать замены на такой же товар или другой, если не предусматривается возврат потребителю уплаченной суммы и расторжения договора. В отношении комиссионных магазинов можно сказать, что замена товара происходит только с согласия продавца. Закон так же предусматривает за невыполнение требования потребителя о замене товара, уплату неустойки.

Имеет право на замену товара на такой же товар другой марки (модели, артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены). Предполагается замена товара на такой же товар (машину стиральную на другую стиральную машину). Свойства этих товаров разные, поэтому и цены существенно отличаются друг от друга. Поэтому при замене товара происходит перерасчет стоимости товара. В соответствии с законом, если цена товара подлежащего замене ниже цены товара предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах, если наоборот, то разницу в цене выплачивают потребителю.[[38]](#footnote-38) Цена товара, представленного для замены применяется всегда на момент предъявления требования. Если требование потребителя не было удовлетворено в добровольном и порядке, то согласно ГК потребитель может произвести расчеты исходя из цен товара на момент вынесения решения судом, если цены возросли с момента предъявления требования.[[39]](#footnote-39) Требование о замене, предъявляется только продавцу или организации (по договору). В остальном, что касается сроков, когда должно быть выполнено требование о замене, они схожи со сроками требования о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула).[[40]](#footnote-40) За просрочку так же предусмотрена неустойка.[[41]](#footnote-41) Гарантийные сроки исчисляются заново с момента передачи замененного товара потребителю.[[42]](#footnote-42)

Потребитель вправе расторгнуть договор, для этого ему необходимо установить наличие недостатка, а если дело касается технически сложных товаров, то существенных недостатков. Если расторгается договор купли-продажи, потребитель обязан возвратить товар с недостатками и вправе потребовать возмещения убытков. Возвратить товар потребитель может продавцу (организации, выполняющей его функции по договору) и потребовать от него при расторжении договора возмещения всех возникших в связи с покупкой товара, убытков. Если же потребитель обращается к изготовителю, то здесь он вправе настаивать только на возврате стоимости товара[[43]](#footnote-43). Предъявлять требования о расторжении договора купли-продажи продавцу товара более выгодно, чем возвращать товар изготовителю. При расторжении договора купли-продажи или возврате товара ненадлежащего качества продавцу (изготовителю) расчеты с потребителем производятся в случае повышения цен на товары, исходя из цены на день покупки. Продавец не вправе удерживать из возвращаемой уплаченной за товар денежной суммы, сумму на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида[[44]](#footnote-44). Требование о возмещении убытков должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента предъявления[[45]](#footnote-45). Опять же, если следует просрочка, то на этот случай предусмотрена неустойка. Всегда возникает вопрос, а кто же должен осуществлять доставку? Доставку товара на время ремонта или замены осуществляет продавец (изготовитель)[[46]](#footnote-46). Если товар малогабаритный и весом до 5 кг, то доставку осуществляет потребитель. При расторжении договора купли продажи законом не предусмотрена обязанность продавца (изготовителя) доставлять товар. Следовательно, отсюда вытекает обязанность потребителя доставить товар, но при этом продавец возмещает расходы по доставке товара потребителю, а изготовитель не обязан ни доставлять товар, ни возмещать расходы на доставку, т.к. это не предусмотрено законом. Мы много говорим о неустойке, отсюда возникает вопрос по этому поводу: «из какой цены товара исчисляется неустойка». Если требование потребителя удовлетворено добровольно, но с просрочкой, то неустойка за эту просрочку исчисляется исходя из цены товара в день удовлетворения требования существовавшей в том месте, где требование было удовлетворено. Примером может служить, то что 1.02.96 г. потребитель заявил о замене товара. По закону это требование должно быть удовлетворено в течение 20 дней[[47]](#footnote-47), т.е. не позднее 21.02.96, а само требование потребителя было удовлетворено 01.03.96 г. Следовательно просрочка составляет 8 дней. Значит, потребитель должен получить неустойку 8 % от цены товара на день фактического удовлетворения требования. Если требование потребителя не удовлетворено, то неустойка исчисляется исходя из цены товара на момент вынесения решения суда. Относительно той местности, где требование должно быть удовлетворено, т.е. то место, где потребитель должен был получить товар представленный для замены. Потребитель при отказе в уплате неустойки продавцом, может обратиться в суд и принудительно взыскать неустойку. Суд может изменить, т.е. уменьшить неустойку[[48]](#footnote-48), если она несоразмерна последствиям нарушения обязательства. Неустойка в размере 1 % цены товара соразмерна одному дню просрочки выполнения требования. Требование по поводу недостатка, потребитель может предъявить, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем. Согласно ГК, если на товар не установлен гарантийный срок, то потребитель может предъявить претензии, если недостатки обнаружены в разумные сроки, не позднее 2-х лет со дня передачи товара[[49]](#footnote-49). Установить гарантийный срок может и продавец, но он должен быть не меньше гарантийного срока установленного изготовителем и не менее 2-х лет, если гарантийный срок отсутствует. При этом, если сроки установленные изготовителем истекли, это требование предъявляется продавцу. Тоже самое и по истечение 2-х лет, если гарантийный срок не установлен. По истечение этих сроков потребитель может предъявить требование о безвозмездном устранении недостатка или о возмещении расходов на устранение недостатка товара, в отношении существенных недостатков, допущенных по вине изготовителя, если эти недостатки обнаружены в течение срока годности[[50]](#footnote-50). Если срок годности не установлен - то в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю. Если потребителю требование не удовлетворяется в течение 20 дней - потребитель вправе предъявить иные требования. Покупатель, прежде чем предъявить требования должен знать, что его требования могут быть и отклонены в случаях: - если при заключении договора купли-продажи недостатки были оговорены; - если требования предъявлены по истечение сроков исковой давности; - если недостатки возникли после передачи товара потребителю; - в результате нарушения правил пользования; - не представил товарный чек (кассовый), а если товар с гарантийным сроком (тех. Паспорт или ино заменяющий документ).

Потребитель вправе обменять товар надлежащего качества если он не подошел по каким-то причинам,[[51]](#footnote-51) кроме товаров указанных в перечне утвержденном Правительством (изделия из драгоценных камней, трусы, купальники и т.п. ...). Обменять можно в 14-дневный срок с момента покупки, но какой товар должен иметь:

* фабричные ярлыки;
* товарный чек;
* сохранена оригинальная упаковка.

Продавец может потребовать оплаты издержек, которые возникли у магазина связанные с обменом товара.

# Право потребителя при заключении договора на оказание услуги

Согласно Закона исполнитель обязан выполнить работу, (оказать услугу) так чтобы полученный результат был пригоден для целей, для достижения которых обычно используется работа (услуга) такого рода[[52]](#footnote-52). В случаях когда обязательны требования к качеству работ или услуг предусмотренные стандартами, исполнитель обязан выполнить работу (услугу), которая будет соответствовать требованиям стандартов.

При обнаружении недостатков потребитель по своему выбору может потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), соответствующего уменьшения цены выполненной работы, безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала, такого же качества, или повторного выполнения работы, возмещение нанесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (услуги) своими силами или 3-ми лицами[[53]](#footnote-53).

Под недостатками работы подразумевается несоответствие работы (услуги) требованиям предъявляемым к качеству товара. Предъявляя требование об устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы, потребитель может одновременно потребовать от исполнителя уменьшения цены выполненной работы. Закон едино регулирует защиту прав потребителя при выполнении работ (услуг) с помощью договора подряда. Существует и такой договор, как бытовой подряд, опосредующий отношения между предпринимателем и потребителем. К такому договору применяется Закон и иные правовые акты[[54]](#footnote-54). Следовательно к договору бытового подряда следует применять специальные нормы или законы и общие положения о подряде. Нормы специальные, и нормы Закона, аналогичны общим нормам по договору подряда за исключением такого различия как, например, право потребителя на устранение недостатков должно быть предусмотрено договором[[55]](#footnote-55). Требование безвозмездного устранения недостатка выполненной работы (оказанной услуги) не может быть предъявлено, если они были обнаружены в следующих случаях: если при заключении договора купли-продажи; недостатки оговорены; если требования предъявлены по истечении сроков исковой давности; если недостатки возникли после передачи товара потребителю; в результате нарушения им правил пользования; не представил товарный чек, а если товар с гарантией, не представлен техпаспорт или иной заменяющий документ. Требование об уменьшении цены работы (услуги) выступит как дополнительное, которое предъявляется одновременно требованиям о безвозмездном устранении недостатков; об изготовлении другой вещи, или при повторном выполнении. Для расторжения договора существует три основания: не устранение недостатков в установленный срок; при обнаружении существенных недостатков; при обнаружении других существенных отступлений от условий договора. Для расторжения договора, в отличие от купли-продажи, необходимо чтобы недостаток был существенным, в противном случае к такому договору применяется требования предусмотренные законом[[56]](#footnote-56). Под существенным отступлением от условий договора, понимается такое нарушение договора, которое влечет для стороны такой ущерб, что она в значительной мере лишается того, на что была в праве рассчитывать при заключении договора[[57]](#footnote-57). Независимо от предъявленного требования потребитель вправе требовать полного возмещения убытков. Потребитель предъявляет требования при обнаружении недостатка при сдаче-приемке выполненной работы, в ходе выполнения и после окончания работы, в установленные законом сроки. Если потребитель предъявил требование после исключения сроков, то требование потеряет силу. ГК регулирует[[58]](#footnote-58), что заказчик обязан немедленно заявить подрядчику о недостатках работы, но если их явно определить невозможно и они обнаруживаются после приемки (скрытые недостатки) потребитель должен сообщить о них в разумный срок. По поводу недостатка может быть назначена экспертиза. Расходы по проведению экспертизы лежат на подрядчике, но если будет установлено отсутствие вины подрядчика, то последний может потребовать от заказчика возмещения этих расходов. Если обнаружены скрытые недостатки после принятия работы (услуги), то требование потребителя могут быть заявлены (по поводу недостатков) в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение 6 месяцев со дня принятия. В отношении недвижимости при обнаружении скрытых недостатков в течение гарантийного срока, если он отсутствует - в течение 2 лет.

Срок службы результатов работы, выполненной по договору бытового подряда, должен быть длительнее 10 лет[[59]](#footnote-59).

Сроки исковой давности для требования предъявляемых в связи с недостатками работы установлен в 1 год, для зданий и сооружений 3 года[[60]](#footnote-60). Что касается сроков выполнения работ, то такая работа (оказана услуга) должна быть выполнена в соответствии с правилами об отдельных видах работ или услуг или договора. В самом договоре могут предусматриваться сроки выполнения работ. Законодательство предусматривает ответственность за нарушение сроков работы (услуги). Оно может проявляться в том, что исполнитель вовремя не приступил к работе (оказанию услуг), или медленно ее выполняет, что позволяет судить, что работа к определенному сроку может быть не выполнена; если исполнитель не выполнил работу в установленный срок, потребитель вправе, назначить исполнителю новый срок начала выполнения и окончания работы и потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги)[[61]](#footnote-61).

Поручить работу 3 лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов. Потребовать уменьшения цены за выполнение работы. Новые сроки определяются потребителем в одностороннем порядке. Срок указывается в документе (квитанция). Если исполнитель просрочил новые сроки, потребитель может предъявить одно из требований указанных выше. Просрочка возникает на следующий день после истечения нового срока. В дополнение к любому из указанных в законе последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работы, потребитель может требовать полного возмещения причиненных этим убытков. Цена выполненной работы (услуги), при ее уменьшении и возврате потребителю вследствие расторжения договора, определяется аналогично договору купли-продажи. Об уменьшении покупной цены расчеты с потребителем производятся в случае повышения цены на товар, исходя из цены товара на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора.

Говоря о расторжении договора нужно сказать, что последствия их разные. При отказе от исполнения договора бытового подряда (работы), заказчик уплачивает подрядчику часть цены, пропорциональной выполненной части работы до получения отказа, а также произведенные расходы по исполнению договора[[62]](#footnote-62). Если заказчик отказывается от исполнения договора, то он должен исполнителю возместить понесенные им расходы[[63]](#footnote-63). При расторжении договора при просрочке, исполнитель не вправе требовать ни платы за выполненную работу (услугу), ни возмещения своих расходов по выполнению договора. Если нарушен срок начала работы, неустойка взыскивается до начала выполнения работы (услуги) или до предъявления иных требований. При нарушении окончания срока работы, неустойка взыскивается до окончания работы или предъявления иных требований. Неустойка зависит от цены выполненной работы. Если цена работы не определена, размер неустойки не может превышать общую сумму заказа. Но исполнитель может освобождаться от ответственности за просрочку выполнения работы, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы или вследствие вины потребителя. Говоря о сроках устранения недостатка они устраняются, как следует из закона, в зависимости от стадии работы. Если недостаток потребитель обнаружил в ходе выполнения работы, то он дает исполнителю разумный срок для устранения недостатка, причем устанавливает в одностороннем порядке. Если потребитель обнаружил недостаток во время сдачи работы (услуги), срок определяется Законом в 20 дней со дня предъявления потребителем. Соглашением сторон этот срок может быть сокращен. Течение срока начинается на следующий день после календарной даты[[64]](#footnote-64).

Цена работы во многих случаях играет важную роль в защите имущественных интересов потребителя. В новом Законе предусмотрено единое регулирование вопросов составления сметы на работы и услуги. Смета - это неотъемлемая часть договора, и приобретает силу при согласовании сторонами. Смета должна, по общему правилу, включить издержки подрядчика и его вознаграждение. Она составляется, как правило, заинтересованной стороной (но не обязательно). Существует два вида сметы - это приблизительная и твердая. Если в договоре не оговорен характер сметы, то она считается твердой[[65]](#footnote-65). Статья регулирует вопросы превышения приблизительной сметы, возникшей по объективным причинам не зависящей от вины исполнителя. Если иное, то расходы ложатся на виновную сторону. Изменить твердую смету никто из сторон не имеет права (независимо от объема работ), за исключением, если стоимость материалов представленных подрядчиком, стоимость услуг, оказываемых третьими лицами существенно возросла и этого нельзя было предусмотреть, подрядчик имеет право требовать увеличения твердой сметы или расторгнуть договор в связи с существенными изменениями обстоятельств, так как если бы они могли предвидеть это они или не заключили бы договор, или заключили на отличающихся условиях[[66]](#footnote-66).

Превышение приблизительной сметы, должно быть объективным, не зависящим от вины исполнителя, и ее превышение должно быть доказано исполнителем. Но исполнитель должен предупредить об этом заказчика. Срок ответа по ГК предусмотрен сроком в 7 дней, со дня получения предупреждения[[67]](#footnote-67). Если заказчик не ответил, то он сам несет ответственность за невозможность исполнения договора. Исполнитель вправе ссылаться на статью ГК[[68]](#footnote-68), по которой заказчик не вправе требовать возвращения исполненного им по договору, если невозможность исполнения вызвана его виновными действиями. Исполнитель вправе взыскать причиненные убытки, либо требовать расторжения договора. Если невозможно выполнение договора возмездного оказания услуг по вине заказчика, убытки подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено договором[[69]](#footnote-69).

Выполнение работы (оказания услуг), предусматривает выполнение своими средствами из материала исполнителя. Исполнитель несет ответственность за надлежащее качество материала. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении договора. Может быть предусмотрено правилами или договором о выполнении работ, что материалы исполнитель предоставляет потребителю в кредит.

Так же, работа может выполняться из материала потребителя, при этом исполнитель несет ответственность за сохранение этого материала и правильное использование, в понятие правильного использования входит: обязательство по использованию материала экономично и расчетливо. При возращении остатка материала с согласия потребителя подрядчик может уменьшить стоимость работы.

Если (вещь) материал был утрачен, то исполнитель в течение 3 дней обязан заменить такой материал на однородный и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, если материал (вещь) аналогичного качества отсутствует - то исполнитель возмещает потребителю 2-х кратную цену утраченного, и расходы понесенные потребителем. Цена материала определяется в месте и на день, когда требование потребителя должно было быть удовлетворено в добровольном порядке или в день вынесения решения суда. По Закону цена определяется потребителем, а по ГК определяется соглашением сторон при заключении договора.[[70]](#footnote-70) Исполнитель являясь профессионалом в своей работе должен информировать потребителя о зависящих от него обстоятельствах, которые могут снизить качество работы (услуги).

К ним относятся непригодность или недоброкачественность товара (вещи), особые указания о выполнении работ. ГК отражает, что исполнитель должен предупредить заказчика о наличии обстоятельств, влияющих отрицательно на качество работы (услуги) и до получения от него указаний приостановить работу[[71]](#footnote-71). Если потребитель в разумный срок не заменит материал, или не изменит свои условия, исполнитель может расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Порядок оплаты за произведенную работу в Законе и ГК регулируется неодинаково. ГК определяет, что оплата услуг, согласуется сторонами в договоре[[72]](#footnote-72). А Закон «О защите прав потребителя» говорит, что оплата происходит после сдачи работы заказчику, хотя договором может быть предусмотрен иной порядок расчетов. В частности правовыми актами и допускается установление иного порядка расчета, это все содержит Закон.

# Кто защищает потребителя?

Сегодня в России создана и действует определенная система защиты прав потребителя, услугами которой надо уметь пользоваться - первой ступенью являются органы по защите прав потребителя при сельских, поселковых, административных органах власти. В частности это уполномоченные по правам потребителя. К ним необходимо обращаться с жалобой или заявлением, - вторая ступень представляет органы по защите прав потребителя при администрациях района, города, существующих в виде бюро, отделов, комитетов по защите прав потребителя. Специалисты этих органов проводят работу с потребителями: помогают разобраться с документами, заявлениями, предъявляют требование к предпринимателям, помогают в составлении претензий, исковых заявлений, представляют интересы потребителя в суде, передают материалы дел в соответствующие органы гос. управления. В законе о защите прав потребителя приводится перечень, согласно которому эти органы рассматривают жалобы потребителей, анализируют договоры между продавцом и потребителем, при выявлении товаров ненадлежащего качества или опасных для жизни и здоровья извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, которые осуществляют контроль за качеством и безопасностью товара[[73]](#footnote-73). Нужно также отметить, что органы местного самоуправления не входят в систему гос. органов и потому обладают своими собственными полномочиями на территории своего города (района). В их полномочиях прекратить продажу товара с просроченными сроками годности, исключениями являются товары длительного пользования, на которые срок годности не устанавливается (срок службы). Также во многих городах России создаются добровольные общественные объединения для защиты права потребителя, которые защищают не только членов общества, но и граждан. Уже многие общества накопили большой опыт, имея в своем распоряжении квалифицированных юристов, которые ведут обширную работу с потребителями. Сейчас в России существуют 55 таких обществ, что касается нашего региона, то здесь находится Калининградская ассоциация по защите прав потребителей - Московский проспект, 39. При обращении к данной организации было получено разъяснение, что этими органами по защите прав потребителя разрешается около 90 % всех конфликтов. Примером последних дел может являться разрешение дела гражданки П, жительницы г. Калининграда, которая 23.11.97 г. взойдя на ступеньку троллейбуса почувствовала сильный удар током, пострадавшая обратилась в трамвайно-троллейбусное управление с иском. Потребительница просила взыскание компенсации за моральный вред в сумме в 5 миллионов рублей, поскольку она в результате удара электрическим током перенесла моральные и физические страдания. Суд же весьма интересно отреагировал на это дело, он признавал, что трамвайно-троллейбусное управление виновно в том, что не довело до сведения потребителя возможность электро-травмы. Суд, в свою очередь, признавал за организацией право выпускать на линию транспорт с техническими неполадками. Нужно было только объявлять об этом и ответственность как бы снижается, а хочет ли ехать потребитель в таком троллейбусе - это его дело. Однако суд не отметил главного, что указано в Законе, что потребитель имеет право на то, чтобы услуги при обычных условиях их использования были безопасны для жизни и здоровья. Суд же в качестве возмещения морального вреда взыскал только один миллион рублей. Потребительница обратилась в Калининградское общество защиты прав потребителей, с помощью последнего, решение областного суда было обжаловано. Областной суд восстановил истину и удовлетворил иск потребительнице.

А теперь дела о поездке за границу. Суть дела состояла в том, что жительница г. Калининграда хотела выехать по приглашению гр-на Германии к последнему по месту жительства. Гражданка обратилась в ООО "Дуглас" через которое она намеревалась поскорее оформить визу и выехать в Германию. За выполнение услуг она заплатила 155 ДМ. Фирма объяснила ей, что для получения визы нужно заполнить анкету, приложить к ней приглашение и только после этого все документы отправляются в консульство в Москву, где решают на основе данных выдавать визу или нет. Из Москвы пришел ответ об отказе в визе ссылаясь на то, что в заполненной анкете имеются ошибки, гражданка потребовала вернуть деньги. Ей вернули, но 70 ДМ, остальное, как следует из дела, удержано за проделанную работу, после этого потребительница обратилась в общество по защите прав потребителей, где и решался данный вопрос. Права потребителя были восстановлены и деньги возвращены.

Другим делом, является попытка съездить одного гражданина в Голландию, где у него была назначена деловая встреча. Он решил воспользоваться услугами фирмы "АЛЕ ТАКСИ". За все было уплачено 300 ДМ после чего он в надежде стал ждать. А автобус, который должен осуществлять поездку на Голландскую землю опоздал на 3 часа. После посадки автобус далеко не уехал. Проехав немного было объявлено, что автобус сломался и его нужно ремонтировать. Ремонт производился несколько часов. В результате чего, встреча у гражданина не состоялась. Он обратился, чтобы ему вернули деньги назад за не оказанную услугу. Контора отказала ему в этом. Здесь также выяснилось то, что квитанция на получение денег данной фирмой не выдавалась, объясняется это тем, что данный документ будет выдан в процессе поездки. После чего потребитель обратился в общество по защите своих прав. Отсюда следует, что налицо грубейшая ошибка в действиях фирмы: были нарушены сроки поездки, не была выдана квитанция об уплате денег. Права потребителя были восстановлены. Но это еще раз показывает отвратительное отношение к клиенту.

Жительница г. Калининграда приобрела в магазине комплект мягкой мебели "Кортеж". Из-за некачественной материи драпировка на мебели быстро истерлась. Магазин обменял комплект мебели, но потребительницу заставляли заплатить за транспортировку, гражданка обратилась за помощью в общество по защите прав потребителей. Деньги были возвращены. Для решения вопроса оказалось достаточно беседы с директором магазина.

Следующим органом является территориальное антимонопольное управление. Такие управления находятся во всех субъектах РФ, республиках, областях, городах Москва и Санкт-Петербург, такое управление ни что иное, как представительство ГКАП России. Управление действует на территории субъекта и не подчиняется его органам власти, а выполняет решения ГКАП - расследует конфликты по жалобам и заявлениям потребителей, может беспрепятственно получать информацию от органов власти и предприятий, использует штрафные санкции, передает дела в МВД, прокуратуру, суды, представляет интересы потребителя в суде. Сегодня в РФ действует 80 территориальных управлений ГКАП РФ. Однако, обращаться в антимонопольный комитет нужно, когда дело не решается в органе по защите прав потребителя.

ГКАП - орган гос. власти подчиненный правительству, осуществляющий контроль за соблюдением законов, актов президента, постановления Правительства. Они направляют предписания обязательные для исполнения изготовителям и налагают за их неисполнение штрафы. Согласно закону они выдают предписания по поводу продажи товаров с истекшим сроком, и продаже товаров без сроков годности и срока службы, при продаже товаров при отсутствии информации. Примером деятельности антимонопольного комитета является: недавно правительство РФ утвердило "Правила предоставления услуг местными телефонными сетями". По идее, эти правила вместе с законом позволяют противостоять давлению монополий. Телефонная сеть быстро акционировалась. И, как всегда, нашлась интенсивная работа по поиску дополнительных источников доходов. Антимонопольное управление провело проверку деятельности всех районных узлов связи калининградской области. Специалисты из отдела по защите прав потребителей знали об отдельных нарушениях, которые допускались в отношении абонентов. Была проведена проверка, анализ, который дал ожидаемый результат. Узлы связи, несмотря на единый тариф для всей области, установленный на установку телефона \_\_\_\_\_\_\_ руб. для очередников, и \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. на установку вне очереди, плату в различных районах взимали по-разному, при оформлении установки телефона они платили от \_\_\_\_\_ руб. до \_\_\_\_\_ руб., за подключение телефонов с использованием аппаратуры высокочастотного уплотнения, что вообще не касается потребителей, взымалась дополнительная плата. При подключении аппаратов с АОН, факсов и факс-модемов взымалась повышенная оплата трижды: за подключение, за регистрацию, и дальнейшее пользование с повышенной абонентской платой. Стали разбираться. Еще в августе 1994 года письмом министра связи РФ №181Ц "Об использовании абонентских оконечных устройств с определителями номера вызывающего абонента" были утверждены спец. рекомендации по использованию таких аппаратов и порядку оплаты связанных с ними услуг. Специалисты антимонопольного комитета подвергли этот документ анализу с точки зрения соответствует ли он законодательству по защите прав потребителя или нет. Действительно, на основание закона "О связи" предприятия связи имеют права в рамках своего ведомства устанавливать тарифы на услуги. Но не произвольно, а по определенным правилам. Одно из таких правил требует обоснования нового тарифа новыми материальными затратами. Обоснование, что АОУ с АОН создают дополнительную нагрузку на коммуникационные системы не имело обоснований. Была произведена экспертиза и было выявлено, что при технически грамотном сконцентрированном АОНе дополнительных затрат энергии от АТС не происходит, АОН питается от сети абонента так, что плата за них не оправдана. Дальше дополнительная плата за подключение АОН в телефонную сеть, куда уже ранее был включен обычный телефон, вообще ничем не обосновано, это же относится к регистрации АОН, за которую АТС установили повышенную плату. Дальше следует в тексте договора: «абонент должен быть предупрежден, что аппарат не гарантирует 100 % определение номера вызывающих абонентов», а вот это уже не ведомственные вопросы, такие условия договора ведомство не имеет право устанавливать. По закону продавец (исполнитель) должен быть при заключении договора поставлен в известность о конкретных целях потребителя товара (выполнение работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать товар (оказать услугу) пригодную для использования в соответствии с этими целями. Для АОН конкретная цель - определение номера. А АТС проверяет наличие сертификата соответствия, выдаваемого министерством связи, регистрирует, берет за это плату, и берет на себя всю полноту ответственности за надлежащее качество платной услуги. Рекомендация министерства связи имеет 2 момента противоречащих закону. Порядок взаимоотношений между абонентом имеющим АОУ с АОН и предприятием связи. Первый момент: министерство и ведомство не вправе принимать нормативные акты по защите прав потребителей, т.е. формулировать отношения с абонентом по-своему[[74]](#footnote-74). Второй момент: рекомендация определяет содержание договора, из текста которого исчезли обязательные пункты, строго указанные правилами и определяющие права потребителя (обязанности исполнителя, которые даны в урезанном виде), гарантии качества, условия прекращения договора, порядок рассмотрения претензий к исполнителю.

ГКАП создан в соответствии с законом РСФСР от 22 марта 1991 г. "О конкуренции и ограничении монопольной деятельности на товарных рынках"[[75]](#footnote-75). Форма деятельности - это предписания, которые выдаются адресатам с целью защиты добросовестной конкуренции и предупреждения ограничения и пресечения монопольной деятельности. Адресатами предписания могут быть: хозяйствующие субъекты, Российские и иностранные коммерческие организации (объединения, союзы, гос. органы) путем вынесения предписания, как акта гос. регулирования антимонопольные органы побуждают соответствующие органы и субъекты к соблюдению законодательства о конкуренции и ограничении монополистической деятельности, т.е. выполнять действия предусмотренные предписаниями (прекратить, восстановить первоначальное положение, расторгнуть договор, внести в него изменения, отменить акт, не соответствующий законодательству, перечислить в федеральный бюджет прибыль полученную в результате нарушения). В случае неисполнения предписания об отмене или изменения акта, принятого с нарушением, антимонопольного законодательства, федеральный АК вправе обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании акта недействительным полностью или частично, либо о понуждении восстановить положение, существовавшее до нарушения.

За исполнение в срок предписания ФА Органа организации, руководители, должностные лица, индивидуальные предприниматели несут ответственность в виде предупреждения или штрафа. Штраф взыскивается в безакцептном порядке в 30-дневный срок. Особое предписание ГКАП России, установлено Законом "О прекращении нарушений прав потребителей". Его адресаты изготовители, исполнители, продавцы, т.е. предприятия, организации, учреждения, граждане предприниматели, производящие товары, оказывающие услуги, реализующие товары. Они должны прекратить нарушения прав потребителей, которые предусмотрены Законом, право потребителя на безопасность товара (работы, услуги), информацию о хозяйствующих субъектах, и о товарах. Уклонение от исполнения и несвоевременное исполнение предписания карается штрафом налагаемым на нарушителя[[76]](#footnote-76). Кроме того, Федеральный антимонопольный орган осуществляет контроль за соблюдением законодательства о рекламе, и вправе давать предписания о прекращении нарушений указанного законодательства. За исполнение предписания на рекламодателей накладывается штраф 5000 МРОТ. Если штраф не уплачен в добровольном порядке он взыскивается в судебном[[77]](#footnote-77).

Другим органом осуществления защиты прав потребителя является Госторгинспекция[[78]](#footnote-78). Задачи ее - это контроль за соблюдением норм и правил торговли и общественного питания, порядком применения цен, качеством и безопасностью товаров народного потребления, деятельность по искоренению злоупотребления в торговле, и поступления на рынок доброкачественной продукции. Объектами являются предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, граждане реализующие и производящие товары или услуги. Госторгинспекция в своей деятельности взаимодействует с комитетом РФ по стандартизации, метрологии и сертификации, с гос. Комитетом Санитарно-Эпидемиологического надзора, гос. комитетом РФ по антимонопольной политике и другие. Функции Госторгинспекции: проводит проверки соблюдения правил торговли, применение цен, контролирует правильность пользования весовыми и измерительными приборами, приостанавливает реализацию товара, рассматривают жалобы. Управление Госторгинспекции участвует в разработке предложений по совершенствованию правил торговли, вносит в Комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации предложения о снятии с производства товаров, опасных (вредных) для жизни, здоровья и имущества. Рассмотрим результаты деятельности Госторгинспекции в Калининграде. На центральном рынке 10 апреля были взяты в молочном павильоне 2 контрольные покупки, в результате первой покупки за шинку колбасы "Талинская" и "Останкинская" продавец недобрала с покупателя 628 рублей. Но уже во второй покупке она обсчитала покупателя на 5300 рублей. В реализации у этого продавца находилась мясная продукция 9-и наименований. Вся продукция АОЗТ "Ост-Вест" на момент проверки не имела маркировки, т.е. покупатель не мог узнать ни изготовителя, ни дату выработки, ни срок реализации. За эти нарушения у продавца были сняты с продажи 19,71 кг мясной продукции, а 25,99 кг уже поступило на стол Калининградцев. В следующем случае гражданка купившая сосиски "Венские" была обсчитана на 3745 рублей, в результате чего был наложен штраф - в сумме 2,5 млн. руб. Гражданка Еремьева, работая на рынке, торгуя селедкой, обманула покупательницу на 723 рубля, путем привязки лески к чашам весов, к тому же не было не сертификата, ни санитарной книжки. Дело рассматривает начальник ОВД Ленинградского района - о привлечении Еремьевой к уголовной ответственности (за отсутствие документов на товар, использование неисправных весов и облегченных гирь). При том продавцы не всегда предоставляют информацию о товаре, и торгуют немаркированными товарами. - Частный предприниматель торговала с лотка мороженной скумбрией и путтасу. На ценнике стояло "Путтасу неразделанная", вот и вся информация о рыбе, зато инспекция установила, что путтасу предназначалась на корм зверям.

Другим контролирующим органом является Комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации[[79]](#footnote-79). Порядок проведения Госстандартом РФ гос. контроля и надзора за соблюдением обязательных требований гос. стандартов, правил обязательной сертификации[[80]](#footnote-80). Порядок устанавливает общие правила проведения Комитетом РФ по стандартизации метрологии и сертификации, государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов, в том числе требований по безопасности, правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией (в дальнейшем гос. надзор). Предоставлено право налагать штрафы на изготовителей (исполнителей, продавцов), за причинение ущерба потребителям, за нарушение правил сертификации, на руководителей предприятий и т.д. В связи с подпольным производством фальсифицированной водки в 1996 г. Правительством было принято постановление №938 "О введении спец. маркировки алкогольной продукции производимой на территории РФ". Как это выполняется, видно из материалов дел. Только за март текущего года было оштрафовано 18 предпринимателей на сумму 20.705.570 руб. с конфискацией немаркированного товара на сумму 935.200 рублей.

Частный предприниматель Богданова совершила административное правонарушение, предусмотренное статьей 146-7 произвела продажу подакцизных товаров без маркировки марками установленных образцов. В принадлежавшем ей магазине "Елисеевская лавка" торговали немаркированной водкой. Все это ей обошлось штрафом 20.872.500 рублей и конфискацией на сумму 23.338.000 рублей. Гр. Соловьев исполнительный директор ООО "Сорван" организовал продажу алкогольной продукции российского производства без спец. марок. Оштрафован на сумму 20.872.500 руб. с конфискацией немаркированного товара на сумму 559.500 руб.

Одним из органов контролирующих надзор является «Государственный комитет санитарно-эпидемиологического надзора»[[81]](#footnote-81) действующий на основание Закона РСФСР, предусматривает санитарные правила, нормы, гигиеничные нормативы, устанавливающие критерии безопасности или безвредности для человека, факторов среды его обитания, в которую закон включает потребляемую и используемую продукцию. Вся продукция с которой соприкасается человек и которая может оказать неблагоприятное влияние на его здоровье, по своим показателям и свойствам должна отвечать действующим санитарным нормам.

Новые технологии, вещества, изделия, в том числе для использования в быту, допускаются к постановке на производство только на основание госкомсанэпидемнадзора. Действует указанный орган на основании Закона РСФСР "Об охране окружающей среды", то есть органами комсанэпидемнадзора осуществляется охрана в области окружающей среды.

Примером могут служить:

Так в мясном павильоне санитарными врачами за 2,5 месяца этого года было забраковано около одной тонны продуктов (окорока, индюшиный фарш, салат из крабовых палочек, в основном изделия польского производства. Порченую продукцию снимают с продажи и с помощью МП "Чистота" утилизируют.

Так, например, фирма "Пови" имеющая несколько торговых точек, прославилась наличием огромного количества бракованной продукции. Последний раз изъято 730 кг, мясной продукции, непригодной к употреблению. В данный момент ставится вопрос о лишении ее права на торговлю скоропортящимися продуктами.

У частного предпринимателя Абдилова было изъято 50 коробок с испорченным продуктом, а именно салата из крабовых палочек с майонезом. Проблемой так же является расфасовка продуктов на улице в антисанитарных условиях: дождь, пыль, грязь. Часты случаи торговли без санитарных книжек.

# Право потребителя на судебную защиту.

Если потребитель обнаружил недостаток в купленном товаре или какая-нибудь услуга не соответствует договору - потребитель должен известить об этом другую сторону. Написать заявление об обнаружении недостатка товара в 2-х экземплярах, одно из которых передается продавцу (исполнителю), а на втором продавец (исполнитель) делает отметку о полученном заявлении. В этом случае потребитель должен в течение 7 дней получить результат намерений продавца (исполнителя). Если этот ответ потребителя не устраивает, то он может обратиться в суд. Перед обращением в суд потребитель должен подготовить документы, по любому делу составляется исковое заявление (отражающее суть возникшего спора). Закон устанавливает определенные требования к содержанию такого заявления, оно должно быть составлено в нескольких экземплярах (кол-во ответчиков). К заявлению должны быть приложены документы подтверждающие обоснованность исковых требований. После подготовки документов, они подаются в суд, заявление подается по месту жительства ответчика, или по месту причинения вреда. По Закону исковое заявление должно быть оплачено. От уплаты освобождаются инвалиды, ветераны ВОВ, лица с тяжелым материальным положением, потребители по искам, которые связаны с защитой нарушенных прав предусмотренных в Законе. Исковое заявление можно отправить по почте, или передать лично судье. При приеме судьей заявления выдается повестка для следующего приема, на котором будет ответчик. Дальше идет время подготовки к судебному разбирательству. Срок досудебной подготовки не превышает 7 дней (по сложным делам до 21 дня). В этот период судья вызывает истца и ответчика и выясняет суть претензии. Если ответчик не явился на прием, судья может перенести на другой день, если он опять не явился судья назначает дату судебного разбирательства, а ответчика вызывают в суд повесткой. Потом следует судебное разбирательство, которое начинается с проверки явки участников. Судья разъясняет сторонам их права и обязанности. В судебном заседании ведется протокол, куда заносятся все, что происходит в ходе рассмотрения дела. Стороны имеют право заявлять ходатайства[[82]](#footnote-82), отводы, знакомятся с материалами делопроизводства, задавать вопросы друг другу, право обжаловать решения и определения суда. Они имеют право представлять и участвовать в их исследовании. Для разрешения спора можно прибегать к экспертизе. Для экспертизы необходимо определение суда. На время производства экспертизы производство по делу приостанавливается. Получив результаты экспертизы судья назначает дату заседания. При рассмотрении всех имевшихся у сторон ходатайств, судья начинает рассмотрение дела по существу, представляет право сторонам выступить. После объяснений сторон допрашиваются вызванные в суд свидетели. После допроса свидетелей суд приступает к изучению письменных материалов дела. Когда исследование материалов в деле закончится, суд переходит к прениям. После прений судья удаляется в совещательную комнату, для решения. Затем судья выносит только резолютивную часть решения. В окончательной форме решение выносится через 3 дня после судебного разбирательства. Решение может быть обжаловано в течение 10 дней с момента вынесения окончательного приговора. Если рассмотрение дела откладывается из-за неявки одной из сторон, то суд может вынести заочное решение. В течении 15 дней явившаяся сторона может обратиться в суд с просьбой об отмене заочного решения. В этом случае, если суд отменяет заочное решение, то назначается новое судебное заседание с участием другой стороны. Решение суда начинает исполняться через 10 дней после того, как суд вынес решение. После вступления решения суда в законную силу есть необходимость получить в канцелярии суда исполнительный лист. Вообще, решение исполняется в том суде на территории которого находится ответчик, либо его имущество. Получив исполнительный лист нужно обратиться в канцелярию того суда, в котором решение будет исполняться. Этот лист регистрируется в канцелярии суда, после чего он передается под расписку судебному исполнителю. После чего последний посылает должнику предложение о добровольном исполнении решения, исполнение решения устанавливается в 5 дней. За исключением случаев, если в самом решении указывается срок. Судебный исполнитель должен предупредить, что если должник откажется от добровольного исполнения решения, то последует принудительное. Судебный исполнитель вручая предложение о добровольном исполнении решения суда, должен описать имущество и наложить арест на случай его отказа. После истечения срока добровольного исполнения наступает принудительное исполнение. Принудительное исполнение решения не связанного с реализацией имущества должника, должно быть закончено судебным исполнителем в 20-дневный срок. Судебный исполнитель имеет право вызывать должника в суд для знакомства с исполнительными документами, получать от сторон и других лиц устные или письменные сообщения, если они необходимы для исполнения решения, входить в помещение занимаемое должником. Производить осмотр всех хранилищ (если они есть). Такой осмотр проводится в присутствии понятых. В случае не допуска судебного исполнителя в помещения он может привлечь ОВД или местные органы. При оказании сопротивления исполнителю он может составить акт и направить его в суд, для привлечения к ответственности. Исполнение решения суда осуществляется за счет денежных средств имеющихся на счету должника. Судебный исполнитель направляет в банк инкассовое поручение о списании денег и копию исполнительного листа. Банк обязан списать деньги и перевести на депозитный счет суда. С этого счета деньги передаются взыскателю по чеку или пересылаются по почте. Если денег находящихся на счету фирмы недостаточно, исполнитель обязан обратить взыскание на имущество. Оценка имущества осуществляется судебным исполнителем (может привлекаться эксперт), если это касается недвижимости, акт об аресте направляется в орган который регистрировал это имущество.

# Заключение

Итак, можно сделать определенный вывод, что законодательство по защите прав потребителя пришло к нам вместе с рыночными реформами. Но в тоже время, кто бы поверил, что такое законодательство вправду может защитить потребителя. В нынешнее время дело обстоит совсем по другому. Выигрываются десятки тысяч дел в защиту прав потребителя. Выплачены миллиарды рублей компенсаций, в том числе за моральный вред. Сотни тысяч претензий и исковых заявлений сейчас находятся на рассмотрении, это все показывает о не бездейственности законодательства. Сначала все считали, что главное - это добиться справедливых законов, но потом выяснилось, что намного труднее заставить эти законы работать. В помощь потребителю приходят профессиональные структуры: это и юристы, которые профессионально помогут потребителю противостоять в суде сильным, умелым, ответчикам, это и экономисты, которые помогут разобраться в финансовой стороне, это и журналисты, которые через СМИ подскажут, как надо действовать. К тому же Закон устанавливает достаточно, жесткие требования, к продавцам, производителям товаров и исполнителям работ (услуг). Однако это можно объяснить тем, что во-первых потребитель - это гражданин не обладающий специальными познаниями. Он сам по себе не специалист, в одиночестве общается с продавцами (изготовителями, исполнителями) - которые профессионалы в своей области. Часто потребитель имеет дело не с одним продавцом, а с целой группой специалистов: товароведами, юристами, экономистами. Основной целью законодательства является - уравнять эти две неравноправные категории. Там где потребителю не хватает профессиональных знаний - его защищает законодательство. И как бы продавец и изготовитель не выкручивались на них можно найти управу. К примеру в последнее время у нас появился так называемый "потребительский экстремизм". Если взглянуть к примеру в ст. 21, которая устанавливает, что товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый, не бывший в употреблении. По другому сказать, потребитель получает новый товар взамен старого. При этом все расходы на перевозку товара и его ремонт ложатся на плечи продавца. Если к примеру холодильник прослужил большой срок, и отработал по крайней мере часть вложенных в него денег, то тут возможен обмен. И как бы продавец не говорил о потребительском экстремизме, подразумевая, что хитрый потребитель может иметь постоянно новые предметы быта, но требования потребителя оправданы - ведь приобретая товар, потребитель рассчитывает пользоваться им, а не ремонтировать. Если в товаре недостатки возникли уже в период гарантии - это легко поправить. А если представить себе, как потребитель будет оплачивать ремонт товара после истечения гарантийного срока.

Так что знать свои права потребитель должен, если не хочет со своего кармана выкладывать крупные суммы ни за что, это в его материальных интересах.

В большинстве случаев, когда потребитель предъявляет претензию, продавец, изготовитель или исполнитель не сомневаются в наличии дефекта в товаре или низком качестве услуг; они не сомневаются в причинах дефекта, а также в правоте потребителя. Они сомневаются в том, знает ли он свои права и сможет ли отстоять их.

# Список использованной литературы:

1. Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. // Ведомости Съезда Народных Депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1992 №15, с изменениями и дополнениями от 09.04.96, С/З, 1996 г. №3.
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ №7 от 29.09.94 г. «О рассмотрении судами дел о защите прав потребителя», РГ от 26.11.94.
3. Леонова «Договор розничной купли-продажи», Закон 1994 г., №12, стр. 34-37.
4. Ветрянский «Купля-продажа» // Хозяйство и право 1996 г. №1, стр. 4-24.
5. Викторова «Потребитель в законе» 1995 г.
6. Сборник нормативных актов издательства ЭНН Центр правовой защиты, 1995 г.
7. Вольдман «Закон о рекламе» и некоторые проблемы его применения. // Хозяйство и право 1996 г. №1 стр. 4-24.
8. Парций. Новый ГК и закон и защите прав потребителей и сертификации.
9. Тотьев. Предложение федерального антимонопольного органа и правовые последствия его вынесения // Хозяйство и право 1996 г., №8, стр. 105-113.
10. Разъяснения о некоторых вопросах применения Закона РФ «О защите прав потребителей, Закон 1996 г., №6, стр. 87-92.
11. Положение о гос. Инспекции по торговле, качестве товаров и защите прав потребителей Комитета РФ по торговле. // Закон 1996 г., №6, стр. 95-96.
12. Правила по проведению сертификации р РФ // Закон 1996 г. стр. 106-109.
13. Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров от 07.10.93 г. // Сборник актов президента и правительства РФ, 1993 г., №4.
14. Маляй. Юридический справочник.
15. Румянцев. Энциклопедический Юридический Словарь.
16. «Услуги для населения» // РГ выпуск 17, 1995 г.
17. Калининградский коммерческий вестник // подшивка за 1997 г.
18. Лавров. Защита потребителя, 1996 г.

1. Закон “О защите прав потребителя” от 07.02.92 В.С.Н.Д. РСФСР и В.С. РСФСР, 1992 г, № 15, изменение и дополнение от 09.04.96 С.З. [↑](#footnote-ref-1)
2. Конституция РФ ст. 41 [↑](#footnote-ref-2)
3. УК РФ 1.01.97 ст. 200 [↑](#footnote-ref-3)
4. ГК принятый ГосДумой 21 октября 1994 г. [↑](#footnote-ref-4)
5. Собрание актов Президента и Правительства РФ 1993 г № 4 о “Правилах продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров от 08.10.93”. [↑](#footnote-ref-5)
6. Постановление Правительства от 28 мая 1992 г. № 35 “Об отмене ведомственных нормативных актов регулирующие отношения в области к правам потребителя”. [↑](#footnote-ref-6)
7. Постановление Правительства от 22 июня 1992 г. [↑](#footnote-ref-7)
8. Закон “О защите прав потребителя” с изменением и дополнением на 1996 г. [↑](#footnote-ref-8)
9. ГК ст. 492 [↑](#footnote-ref-9)
10. Закон РФ “О некоммерческих организациях” ст. 24 ГК ст. 49, ст. 52. [↑](#footnote-ref-10)
11. ГК ч. 2 ст. 426. [↑](#footnote-ref-11)
12. Закон «О Милиции», Закон «О статусе военнослужащих». [↑](#footnote-ref-12)
13. Постановление Правительства от 8.10.93 г. №995. [↑](#footnote-ref-13)
14. ГК ч. 2 ст. 428. [↑](#footnote-ref-14)
15. Закон “О защите прав потребителя” ст. 4 пункт 2. [↑](#footnote-ref-15)
16. Закон «О стандартизации» от 10.05.93 г. [↑](#footnote-ref-16)
17. Закон «О защите прав потребителей» ст. 5 п. 1. [↑](#footnote-ref-17)
18. Закон «О защите прав потребителей» ст. 5 п. 2. [↑](#footnote-ref-18)
19. Закон «О защите прав потребителей» ст. 5 п. 4. [↑](#footnote-ref-19)
20. Закон “О защите прав потребителя” ст. 7 пункт 1. [↑](#footnote-ref-20)
21. Закон “О сертификации” от 10 мая 1993 г. [↑](#footnote-ref-21)
22. ГК ст. 54. [↑](#footnote-ref-22)
23. Постановление Правительства “О лицензировании отдельных видов деятельности” от 24 декабря 1994 г. [↑](#footnote-ref-23)
24. Закон “О защите прав потребителя” ст. 10. [↑](#footnote-ref-24)
25. Закон “О рекламе” 18.07.95. [↑](#footnote-ref-25)
26. ст. 454 п. 2. ГК. [↑](#footnote-ref-26)
27. ст. 492 п. 2 ГК. [↑](#footnote-ref-27)
28. Ст. 503 п. 1 ГК. [↑](#footnote-ref-28)
29. Постановление Правительства № 995 от 8 октября 1993 г. [↑](#footnote-ref-29)
30. Закон “О защите прав потребителя” ст. 23. [↑](#footnote-ref-30)
31. Закон “О защите прав потребителя” ст. 20 п. 3. [↑](#footnote-ref-31)
32. Закон “О защите прав потребителя” ст. 20 п. 4. [↑](#footnote-ref-32)
33. Закон «О защите прав потребителей» ст. 24 п. 3. [↑](#footnote-ref-33)
34. ГК ст. 504 п. 1. [↑](#footnote-ref-34)
35. Закон «О защите прав потребителей» ст. 21 п. 1. [↑](#footnote-ref-35)
36. Постановление Правительства от 08.10.93 г. №995 «Перечень товаров длительного пользования на которые не распространяется требование потребителя о немедленном безвозмездном предоставлении ему на время ремонта, аналогичного товара». [↑](#footnote-ref-36)
37. Ст. 503 п. 1 ГК. [↑](#footnote-ref-37)
38. Закон «О защите прав потребителей» ст. 24 п. 2. [↑](#footnote-ref-38)
39. Ст. 504 п. 2 ГК. [↑](#footnote-ref-39)
40. Закон «О защите прав потребителей» ст. 21. [↑](#footnote-ref-40)
41. Закон «О защите прав потребителей» ст. 23. [↑](#footnote-ref-41)
42. Закон «О защите прав потребителей» ст. 21. П. 2. [↑](#footnote-ref-42)
43. Закон «О защите прав потребителя», ст. 18 п. 3. [↑](#footnote-ref-43)
44. Ст. 503 п. 3 ГК. [↑](#footnote-ref-44)
45. Закон «О защите прав потребителя», ст. 22. [↑](#footnote-ref-45)
46. Закон «О защите прав потребителя», ст. 20 п. 2, ст. 21 п. 1. [↑](#footnote-ref-46)
47. Закон «О защите прав потребителя», ст. 21. [↑](#footnote-ref-47)
48. Ст. 333 ч. 1 ГК. [↑](#footnote-ref-48)
49. Ст. 477 ГК. [↑](#footnote-ref-49)
50. Закон «О защите прав потребителя» ст. 19 п. 1. [↑](#footnote-ref-50)
51. Закон «О защите прав потребителей» ст. 25. [↑](#footnote-ref-51)
52. Закон «О защите прав потребителя», ст. 4. [↑](#footnote-ref-52)
53. Ст. 737 п. 3 ГК. [↑](#footnote-ref-53)
54. Ст. 730 п. 3 ГК. [↑](#footnote-ref-54)
55. Ст. 739 п. 3 ГК. [↑](#footnote-ref-55)
56. Закон «О защите прав потребителя», ст. 29 п. 3. [↑](#footnote-ref-56)
57. ГК ст. 450. [↑](#footnote-ref-57)
58. ГК ст. 720. [↑](#footnote-ref-58)
59. ГК ст. 737 п. 2. [↑](#footnote-ref-59)
60. ГК ст. 725. [↑](#footnote-ref-60)
61. Закон «О защите прав потребителя» ст. 28. [↑](#footnote-ref-61)
62. ГК ст. 731. [↑](#footnote-ref-62)
63. ГК ст. 782. [↑](#footnote-ref-63)
64. ГК ч. 1 ст. 191. [↑](#footnote-ref-64)
65. ГК ст. 709. [↑](#footnote-ref-65)
66. ГК ст. 451. [↑](#footnote-ref-66)
67. ГК ст 314. [↑](#footnote-ref-67)
68. ГК ст. 46 п. 2. [↑](#footnote-ref-68)
69. ГК ст. 781 п. 2. [↑](#footnote-ref-69)
70. ГК ст. 734. [↑](#footnote-ref-70)
71. ГК ст. 716. [↑](#footnote-ref-71)
72. ГК ст. 781. [↑](#footnote-ref-72)
73. Ст. 44 Закона «О защите прав потребителя». [↑](#footnote-ref-73)
74. Закон "О защите прав потребителя" ст. 23. [↑](#footnote-ref-74)
75. Закон РСФСР от 22 марта 1991 г. "О конкуренции и ограничении монопольной деятельности на товарных рынках", сборник СЗ РФ 1995 г., №22. [↑](#footnote-ref-75)
76. ГК п. 1 ст. 433. [↑](#footnote-ref-76)
77. Хозяйство и право №8. [↑](#footnote-ref-77)
78. От 27 мая 1993 г.; постановление Правительства РФ от 25.12.93 №133; от 19 июня 1994 г. [↑](#footnote-ref-78)
79. Постановление Правительства от 11.07.94 №825. [↑](#footnote-ref-79)
80. Госстандарт России от 30 декабря 1993 г. №239. [↑](#footnote-ref-80)
81. Указ Президента от 19.11.93 №1965 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 19.04.91 №1034-1. [↑](#footnote-ref-81)
82. ГПК ст. 34. [↑](#footnote-ref-82)