**"Защита прав потребителей"**

**I. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей**

**1. Законодательство РФ о защите прав потребителей как система нормативноправовых актов**

7 апреля 1992 г. в России вступил в силу Федеральный закон "О защите прав потребителей". В настоящее время действует Федеральный закон "О защите прав потребителей" c изменениями от 17 декабря 1999 года. . Согласно п.1 ст.1 этого закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, настоящим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами10 РФ. Таким образом, сам Закон неразрывно связан с другими нормативными актами РФ, которые в определенной степени затрагивают интересы и права потребителя в сфере торговли, транспортных, бытовых, медицинских и других видов услуг. В связи с этим, понятие "российское законодательство о защите прав потребителей" не ограничивается только лишь данным Законом. Оно представляет собой достаточно последовательную, систематизированную и структурированную систему многих законодательных актов РФ, например Кодексом об административных правонарушениях, Гражданским, Уголовным кодексами, а также законами, постановлениями Правительства РФ, которые в разной степени регулируют отдельные стороны законодательства о защите прав потребителей в России. Закон РФ "О защите прав потребителей" направлен на регулирование отношений, возникающих между потребителем, изготовителем, исполнителем и продавцом; устанавливает права потребителя на информацию о товарах, работах, услугах и об их исполнителе, изготовителе, продавце; защищает права потребителя при продаже ему товаров, выполнении работ и оказании услуг; информирует потребителя о государственных органах и общественных организациях, осуществляющих защиту его прав и т.д. Отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются и другими нормативноправовыми актами. К ним относятся, например, законы РФ "О сертификации продукции и услуг", "О стандартизации", "О рекламе", "О страховании", "О товарных знаках, знаках обслуживания и наименовании мест происхождения товаров", "О санитарноэпидемиологическом благополучии населения" и т. д. В следующую группу входят нормативные акты, принимаемые Правительством РФ. Согласно ст. 25 и 26 Закона "О защите прав потребителей" Правительство РФ утверждает правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, перечень непродовольственного товара надлежащего качества, который не подлежит обмену, перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование о безвозмездном предоставлении товара в пользование на время

**2. Основные понятия закона РФ "О защите прав потребителей"**

В преамбуле к закону дается перечень понятий, которыми оперирует данный нормативноправовой акт.

**Потребителем** является гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Данное определение "потребителя" указывает на то, что гражданин - это физическое лицо, им могут быть не только граждане Российской Федерации, но и иностранцы и лица без гражданства. Изготовителем признается организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. В данном случае, опираясь на ст. 50 Гражданского кодекса РФ юридические лица, реализующие товар (работу, услугу) потребителю, могут быть коммерческими (хозяйственные товарищества и общества, производственные кооперативы, государственные и муниципальные унитарные предприятия) или некоммерческими (потребительские11 кооперативы, общественные или религиозные организации). Индивидуальным предпринимателем считается гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (ч. 1, ст. 23. ГК РФ). Таким образом изготовителем признается лишь то лицо, которое производит товары для их реализации потребителям. Однако сам изготовитель реализует произведенный им товар торгующим организациям, но не самому потребителю. Изготовитель, самостоятельно реализующий изготовленные им товары потребителю, в таком случае будет считаться продавцом.

**Исполнитель** - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Юридическим основанием возникновения какихлибо отношений потребителя и исполнителя являются в данном случае заключенные между ними договоры, например договор - подряда, перевозки, аренды, заказа и т. д. Признак возмездности выполненной работы, оказанной услуги является основным условием выдвижения на основании Закона требований к организации любой формы собственности.

**Продавец** - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи. Говоря о договоре купли-продажи товара, работы, услуги потребителю, прежде всего следует иметь в виду одну из его разновидностей - договор розничной купли-продажи, где одной из сторон, осуществляющей розничную торговлю, выступает предприятие или индивидуальный предприниматель. Согласно п. 1 ст. 469 Гражданского кодекса РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

**Стандарт** - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг). Требования государства в отношении качества товаров, работ и услуг определены в документах по стандартизации. Эти требования подлежат обязательному исполнению. В стандартах находят отражение обязательные требования к качеству товаров, работ и услуг, направленные на охрану жизни, здоровья и имущества потребителя. Таким образом, государство охраняет права потребителей. В преамбуле к Закону дается понятие "недостатка товара (работы, услуги)". Под товаром с недостатком следует понимать товар ненадлежащего качества. Недостатки могут быть явные, которые можно обнаружить при осмотре, проверке товара (работы, услуги), и скрытые, то есть такие, которые проявляются в ходе эксплуатации, употребления, хранения товара (работы, услуги). В тексте закона определение "недостаток" делится на простой недостаток и существенный недостаток. Именно от того, каким будет недостаток, зависят и права потребителя.

**Недостаток товара (работы, услуги)** - несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги).

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора. Главное отличие существенного недостатка от недостатка, состоит в том, что он делает невозможным или недопустимым использование1 товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением. При определении недостатка как существенного между потребителем, продавцом, изготовителем, исполнителем возникают споры, потому что признаки понятия "существенный недостаток" носят субъективный характер. Так, к признаку "невозможное или недопустимое использование товара в соответствии с его целевым назначением" может быть отнесен любой недостаток. Что касается другого признака - "недостаток для устранения которого требуются большие затраты", следует отметить, что он не раскрывает понятия "большие затраты", а в законодательстве РФ отсутствует единое понимание этого критерия. И только лишь многочисленная судебная практика поможет разрешить вопрос о недостатке и существенном недостатке. Реализуемые товары, выполненные работы, оказанные услуги должны обладать не только качеством, но и безопасностью.

**Безопасность товара (работы, услуги)** - безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к обеспечению безопасности товара, а также к безопасности процесса выполнения работы, оказанию услуги для жизни и здоровья потребителя являются обязательными и устанавливаются в государственных стандартах. К технически сложным товарам устанавливаются требования по безопасности, а для продуктов питания утверждаются специальные предельно допустимые нормы содержания в них вредных для здоровья добавок, концентратов и других веществ. Ст. 238 Уголовного кодекса РФ "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" имеет целью обеспечить безопасность жизни и здоровья граждан, приобретающих для личного потребления продовольственные и промышленные товары либо пользующихся работами, услугами. Официальным документом, удостоверяющим соответствие товаров (работ, услуг) требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей является сертификат соответствия, выданный по правилам системы сертификации. Для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям производится маркировка продукции знаком соответствия (ст. 4. Закона РФ "О сертификации продукции и услуг").

**II. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), и о товарах (работах, услугах)**

**1. Понятие "информация" и общие требования к ней**

Очень важное значение для государственной политики защиты интересов потребителей играет право потребителя на предоставление ему необходимой и достоверной информации, на основе которой он может сделать компетентный выбор. Закон РФ "О защите прав потребителя" устанавливает общие требования к информации, предоставляемой потребителю. Согласно ст. 8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Под **необходимой информацией** следует понимать ее полноту. Обычно потребитель не имеет достаточных знаний о товаре (работе, услуге), которые он желает приобрести. Поэтому продавец (изготовитель, исполнитель) должен предоставить потребителю информацию в таком объеме, который позволит потребителю оценить необходимость приобретения интересующего его товара, его свойства, его качество, правила пользования и хранения товара и на основе этого сделать правильный и нужный выбор товара (работы, услуги), а в дальнейшем использовать товар по назначению без помощи профессионалов.

Под **достоверной информацией** понимается соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) реальной действительности, то есть точное соответствие действительным свойствам товара. За достоверность рекламной информации отвечает то лицо, по чьему заказу реклама размещается в средствах массовой информации или иными способами доводится до потребителя.

Информация должна быть предоставлена потребителю в наглядной и доступной форме изготовителем или продавцом при заключении договора купли-продажи, выполнении работ, оказании услуг.

Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке" от 27 декабря 1996 г. № 1575 установлено (Утратил силу - Постановление Правительства Российской Федерации [от 16.04.2001 г. N 295](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102045003&backlink=1&&nd=102070613)), что с 1 мая 1997 г. запрещена продажа на территории нашего государства импортных продуктов питания без информации о них на русском языке. Информация должна быть представлена на русском языке, а по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (п.2., ст. 8 Закона). В наше время одним из источников информации является реклама в печати, по радио, телевидению, Интернет.

За содержание рекламы отвечает рекламодатель. Определенные требования к рекламе как к виду информации отражены в Международном кодексе рекламной практики (МКРП), который предназначен для использования в рамках национальных законов и международных правил, а в судебной практике - как справочный материал. МКРП провозглашает основные принципы рекламной деятельности:

благопристойность;

честность;

правдивость.

Информация в рекламе должна правдиво и четко указывать природу, состав, местонахождение производства, дату выпуска, срок годности, область применения, потребительские свойства, условия доставки, обмена, возврата товара, а также условия ремонта, обслуживания и даже размер прибыли от реализации, предназначенной на благотворительные цели. Закон "О защите прав потребителей" устанавливает объем сведений, которые в обязательном порядке предоставляются потребителю - это сведения об изготовителе (исполнителе, продавце) и сведения о товаре (работе, услуге).

**2. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)**

Содержание необходимой информации об изготовителе (исполнителе, продавце) заключено в ст. 9 Закона. Согласно требованиям этой статьи Закона информация об изготовителе (исполнителе, продавце) должна отражать следующие сведения:

**Фирменное наименование (наименование) организации**. Оно дает возможность потребителю отличать одних изготовителей (исполнителей и продавцов) от других. Фирменное наименование может представлять собой полное название (например, "Тульский хладокомбинат") или сокращенное название (ГАЗ, ЗИЛ, "Тулэнерго"), или оригинальное название ("Рот-Фронт", "Лакомка", "Чайка"). Оно неотделимо от самой организации и в случаях отчуждения осуществляется только вместе с ней. Согласно ст. 54 Гражданского кодекса РФ "наименование и место нахождения юридического лица", наименование предприятия должно обязательно содержать указание на его организационно-правовую форму, так как от этой формы зависит объем имущественной ответственности предприятия, которую они несут в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

**Место нахождения организации.** В соответствии с российским законодательством все предприятия, действующие на территории РФ, проходят государственную регистрацию. Таким образом, место нахождения организации определяется местом ее государственной регистрации, т. е. юридическим адресом. Конкретный адрес той или иной организации указывается в уставе или учредительном договоре организации. Если потребитель вступает в товарно-денежные отношения с индивидуальным предпринимателем, то этот предприниматель должен предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Значение юридического адреса велико, так как он определяет точное местонахождение организации, дает возможность потребителю предъявлять претензии и судебные иски, исполнять в отношении организации различные обязательства и решать многие другие проблемы.

**Режим работы продавца (исполнителя).** Продавцы, исполнители и индивидуальные предприниматели самостоятельно устанавливают режим функционирования своей организации (за исключением государственных (муниципальных) организаций. Организация обязана соблюдать установленный режим работы и предоставить потребителю информацию о нем. В этой информации сообщается время начала и окончания работы (например, с 9.00 до 20.00; круглосуточно и т. д.), если есть - то время перерыва; дни недели, когда организация работает; санитарные и сокращенные дни, выходные дни. Режим работы предприятия должен соответствовать объявленному. Информация о продавцах (исполнителях), режиме их работы должна находиться на вывеске предприятия. Вывеска помещается на доступном для ознакомления с указанной на ней информацией месте.

**Сведения о лицензии.** Согласно п.2 ст.9 Закона "если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию. Если у организации нет лицензии, то государственные органы имеют право остановить ее работу.

**3. Информация о товарах (работах, услугах)**

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую ему возможность правильного выбора (п.1 ст.10 Закона).

В ст. 10 Закона содержится объем требований, к информации обо всех товарах, оказываемых работах и услугах. Информация обо всех товарах, а также об оказываемых услугах должна содержать:

· обозначения стандартов, требованиям которых соответствуют товары (работы, услуги);

· сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

· цена и условия приобретения товара (работ, услуг);

· правила и условия эффективного и безопасного пользования товарами (работами, услугами);

· место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

· информацию о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации. Предусмотрена конкретная форма, такой информации: маркировка знаком соответствия, данные о номере сертификата, сроке его действия и органе, его выдавшем;

· информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Информация о продуктах питания помимо вышеуказанной должна содержать в себе:

· сведения о составе продукта (в том числе перечень использованных в процессе его изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок);

· сведения о весе или объеме продукта; · калорийность продукта;

· содержание в продукте вредных для здоровья человека веществ (сравнительно с обязательными требованиями стандарта);

· противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний (перечень таких товаров (работ, услуг) утверждается Правительством Российской Федерации);

· при упаковке или расфасовке продуктов питания на территории РФ они снабжаются информацией о месте их изготовления.

Если при определенных условиях возможна потеря каких-либо потребительских свойств продукта питания (например, хранение во влажном месте), то на упаковке товара указываются правила его хранения "Хранить в сухом месте" и способ восстановления свойств (например, на упаковке готовых завтраков "Подушечки", "Хлопья" и т. д. указывается следующая информация: "В случае потери хрустящих свойств продукт рекомендуется подсушить").

Важное значение как один из способов информирования имеет правильное, доступное и красочное оформление витрин. Например, в витринах магазина, ателье выставляются образцы только тех товаров, которые имеются в продаже или изготавливаться в организации. Каждый образец снабжается четко оформленным ярлыком и ценником. Прейскуранты цен на товары или услуги должны висеть на видном месте. По мере необходимости и с учетом сезона витрины обновляются. Витрины должны быть оборудованы в соответствии с установленными требованиями и обеспечены средствами, предупреждающими запотевание или обледенение стекол. В вечернее время витрины должны быть хорошо освещены. Образцы товаров, находящиеся в витринах, могут быть проданы по требованию покупателя. Образцы товаров, используемые как элемент композиционного оформления витрин или16 являющиеся инвентарем организации, ярлыками и ценниками не оформляются и продаже не подлежат.

**4. Ответственность за ненадлежащую информацию**

Закон "О защите прав потребителей" не только обязует продавца (изготовителя, исполнителя) предоставлять потребителю информацию как о себе так и о товарах, работах, услугах, но и устанавливает ответственность за нарушение этих обязанностей. Ст. 12 Закона устанавливает следующие виды ненадлежащей информации:

· недостоверная, то есть такая, которая не соответствует действительности;

· недостаточно полная информация, то есть информация, которая не позволяет потребителю сделать правильный выбор необходимого товара (работы, услуги) либо которая не позволяет ему использовать этот товар по назначению.

За предоставление недостоверной или недостаточно полной информации потребителю наступает ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) согласно ст. 12 Закона. Если были нарушены права потребителя в части непредоставления информации, а он приобрел товар (работу, услугу), не обладающий необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор, потребовать возмещения убытков, а также возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу). Если из-за отсутствия информации (отсутствует инструкция по сборке, нет правил пользования) потребитель не может использовать товар (работу, услугу) по назначению, он вправе потребовать предоставления ему информации в разумно короткий срок. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, то потребитель имеет право возвратить товар продавцу и потребовать возмещение убытков. В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за недостоверной или недостаточно полной информации потребитель вправе требовать от изготовителя (исполнителя, продавца) возмещения вреда, предусмотренно ст. 14 Закона. Если вред причинен природным объектам (земле, деревьям, кустарникам и т. д.), находящимся в собственности потребителя, он также вправе потребовать также полного возмещения ущерба. Если из-за недостоверной или недостаточно полной информации проявились вышеуказанные последствия позднее, то потребитель вправе обратиться в суд и требовать возмещения убытков. Рассматривая такие споры, суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

**III. Защита прав потребителей при продаже товаров**

**1. Права потребителя в случае приобретения товара с недостатками**

Глава II Закона "О защите прав потребителей" рассматривает права потребителя при продаже ему товаров. В частности, ст. 18 Закона указывает на последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества. Однако в преамбуле к закону и тексте статьи не разъясняется, что подразумевается под "ненадлежащим качеством" товара. Поэтому можно предположить, что это товар, в котором есть недостатки или существенные недостатки. Под недостатками понимается "несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара".

Недостатки могут быть двух типов: явные, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и скрытые, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

В порядке исключения следует отметить, что если продавец указал потребителю на явные и скрытые недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться положениями ст. 18 закона.

Однако если потребитель приобрел товар ненадлежащего качества и это не было оговорено продавцом, он имеет право по своему выбору предъявить одно из нижеуказанных требований:

· безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;

· соразмерного уменьшения покупной цены;

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

· замены на такой же товар другой марки (модели, артикула);

· расторжение договора купли-продажи.

При этом потребитель обязан возвратить продавцу товар с недостатком, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

Что касается технически сложных товаров, потребитель имеет право предъявить продавцу только требования, указанные под № 1 и 2. Остальные же требования потребитель предъявляет только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В отношении товаров, реализуемых через комиссионные магазины, требования потребителя об устранении недостатков товара или возмещении расходов на исправление недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) удовлетворяются только с согласия продавца. Потребитель имеет возможность выдвинуть иные требования: о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула), о расторжении договора купли-продажи. Такие требования подлежат удовлетворению на общих основаниях, как и при покупке не в комиссионном магазине.

По тем товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе по своему выбору предъявить следующие требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы (п.4 ст.18 Закона). Эти требования предъявляются только продавцу и лишь в случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

Основным условием для удовлетворения требований потребителя является предъявление им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Закон возлагает обязанность на продавца выдавать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт и время покупки товара у определенного продавца.

"Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним" (п.6 ст.18 Закона). Это значит, что выше указанные лица должны обеспечить подготовку купленного товара к упаковке, транспортировке, погрузке, разгрузке, перевозке до места, указанного потребителем. Потребитель имеет право на документальное оформление принятия товара к перевозке. Это могут быть накладная, договор перевозки, квитанция и т. п. Стоимость доставки или возврата товара определяется согласно документу, выданному транспортной организацией, или на основе расценок данной местности (например, за один километр - 7 рублей). На основании договора между потребителем и продавцом (изготовителем) доставка и возврат товара могут осуществляться силами потребителя, а расходы потребителю оплачивают продавец (изготовитель) или организация, выполняющая их функции.

**2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Замена товара ненадлежащего качества**

Для устранения недостатков в товаре Законом устанавливаются разные сроки. Срок исчисляемый годами, истекает в соответствующие год, месяц и число (например, 20 июля 2001 г.). Если срок исчисляемого месяца приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то срок считается истекшим в последний день этого месяца. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. Нерабочими днями по трудовому законодательству РФ являются выходные и праздничные дни. Так, например, если срок заканчивается 12 июня, то он переносится на следующий день.

Ст. 19 Закона определяет сроки устранения недостатков в купленном товаре.

Если недостатки товара проявились в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем, то потребитель имеет право на устранение этих недостатков.

Если же гарантийный срок или срок годности не установлены, потребитель имеет право предъявить свои требования в течение шести месяцев с момента покупки товара, а в отношении недвижимости - в течение двух лет с момента ее приобретения.

По окончании сроков, указанных в п.1 ст.19 Закона, потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков товара или о возмещении расходов на устранение недостатков товара в отношении существенных недостатков, допущенных по вине изготовителя, если эти недостатки обнаружены в течение срока годности, а если срок годности не установлен, - в течение 10 лет с дня передачи товара потребителю. Если требования потребителя не удовлетворяются в течение 20 дней с момента их предъявления, то потребитель имеет право предъявить требования, установленные п. 3 ст.18 Закона, т. е. соразмерное уменьшение покупной цены товара или замена товара на такой же товар другой марки (модели, артикула).

На комплектующие детали технически сложного товара могут быть установлены тоже гарантийные сроки. Гарантийный срок на комплектующие изделия исчисляются в том же порядке, что и на основной товар, он не может быть меньше чем на основной товар.

Недостатки, выявленные в товаре, устраняются изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца), в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем (п.1 ст.20 закона).

Согласно п.2 ст. 20 и п.1 ст. 21 Закона на период устранения недостатков, ремонта или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должны предоставить аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. При предъявлении этого требования потребителем изготовитель (продавец) обязаны в семидневный срок предоставить потребителю аналогичный товар на период ремонта. Постановлением Совета Министров Правительства РФ от 8 октября 1993 г. № 995 установлен перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. К такой группе товаров относятся:

· автомототранспортные средства (кроме автомототранспортных средств, приобретенных инвалидами с разрешения органов социальной защиты населения РФ);

· мебель;

· электробритвы;

· электрощипцы для завивки волос;

· электрофены;

· медицинские электрорефлекторы;

· электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла;

· электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели детского питания и др).

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, когда товар не эксплуатировался. При устранения недостатков комплектующего изделия или составной части товара гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть исчисляются со дня получения потребителем товара из ремонта ( п. 4 ст. 20 Закона).

Требования о замене товара (ст. 21 Закона) удовлетворяются продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ними в течении 7 дней с момента предъявления такого требования. Если возникает необходимость дополнительно проверить качество товара, то срок увеличивается до 20 дней

Если в день обращения потребителя аналогичный для замены товар отсутствует, он тогда заменяется в течение 1 месяца со дня предъявления указанного требования.

В районах Крайнего Севера и других районах сезонного завоза, если отсутствует товар в момент заявления потребителя об обмене это требование подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки товара. Это происходит только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть такой, который не был в употреблении.

При замене товара гарантийный срок на новый товар исчисляется заново - со дня передачи его потребителю.

Согласно п.5 ст.13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Но если потребитель не предъявил требование об уплате неустойки в досудебном порядке, он не лишается возможности обратиться в суд с требованием о взыскании неустойки. Это требование заявляется как самостоятельное, а также может быть заявлено вместе с другими требованиями. Как свидетельствует судебная практика, суд при удовлетворении требования потребителя о взыскании неустойки исходит из стоимости товара в день вынесения решения суда.

**3. Расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатком или расторжения договора**

Ст. 24 Закона определяет порядок перерасчета цены товара, приобретенного потребителем.

При замене товара с недостатком на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

Требования, сформулированные в п.2 ст. 24, предполагают замену товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены за товар. Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, представляемого взамен, то потребитель должен оплатить разницу, если же - наоборот, то потребителю выплачивается разница суммы за товар. Цена товара, предоставляемого взамен, определяется в день предъявления требований потребителем, а в случае понижения цены - на день покупки товара потребителем. Если требования потребителя о перерасчете цены не были добровольно удовлетворены продавцом, то согласно п. 2 ст. 504 ГК РФ потребитель имеет право произвести расчеты исходя из цен товара на момент вынесения решения суда. Указанное требования должно быть исполнено в те же сроки, что и требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула). За просрочку этого требования также предусмотрена неустойка.

При расторжении договора купли-продажи потребитель обязан возвратить товар с недостатком и имеет право на возмещение убытков. Если никаких убытков у потребителя нет, то расчет между ним и продавцом производится просто.

При расторжении договора в случае повышения цены на товар, расчеты, с потребителем производятся аналогичные возвращенному товару с недостатками, исходя из цены на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи. В случае снижения цены товара следует исходить из цены товара на день его покупки.

**4. Порядок обмена товара надлежащего качества**

Часто встречаются случаи, когда товар, купленный потребителем, - качественный, но по определенным причинам потребитель не имеет возможности использовать его по назначению. Ст. 25 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, в случае: если товар не подошел ему по форме, габаритам, расцветке, размеру, фасону либо по иным причинам.

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 дней (не считая дня его покупки).

Если товар необходимо установить, подключить, то этот срок (14 дней) исчисляется со следующего дня после осуществления этих действий.

Продавец должен обменять товар, если:

· товар не был в употреблении;

· сохранен его товарный вид, потребительские свойства;

· сохранены пломбы, фабричные ярлыки;

· у потребителя есть товарный или кассовый чек на товар.

Требования об обмене товара предъявляются только продавцу, у которого был приобретен данный товар.

Если в день обращения потребителя к продавцу необходимого для замены товара нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор купли-продажи, с возвратом уплаченной сумы, или ожидать поступления необходимого товара в продажу. На продавца возлагается обязанность сообщить потребителю о поступлении в продажу аналогичного товара. Для этого потребитель должен оставить продавцу свои адрес и телефон, по которым он будет извещен о поступлении в продажу товара.

Однако не все виды непродовольственного товара надлежащего качества подлежат обмену. Перечень этих товаров утверждается Правительством РФ. В него входят:

· изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней;

· ткани из всех волокон и другие метражные товары (ленты, тесьма, кружева и др.);

· бельевой трикотаж для взрослых и детей;

· купальники, плавки;

· трусы для взрослых и детей, в том числе и спортивные;

· белье для новорожденных и ясельного возраста;

· белье постельное; · предметы женского туалета;

· чулочно-носочные изделия;

· штучные текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца и др.);

· парфюмерно-косметические товары;

· товары бытовой химии;

· изделия из пластмассы, используемые для приготовления и хранения пищи;

· предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди и др.)

**IV. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг**

**1. Сроки на выполнение работ и оказание услуг. Последствия нарушения этих сроков**

Согласно п. 1 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Срок в договоре на выполнение работы, оказание услуги является одним из основных его условий. В Законе говорится, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором. В договоре предусматривается срок выполнения работы (оказания услуги), если он определенными правилами не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный правилами.

Пункт 2. ст. 27 Закона раскрывает порядок определения сроков выполнения работы (оказания услуги). Срок в договоре определяется календарной датой (периодом), к которой выполнятся работа (услуга), или датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения работы (оказания услуги).

Для правильного исчисления срока необходимо определить его начало и окончание. В ст. 191 ГК РФ "Начало срока, определенного периода времени" говорится, что течение срока, определенного периода времени начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.

Если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям в течение срока действия договора, наряду с общим сроком исполнения работы (оказание услуги) в содержании договора отражаются частные (промежуточные) сроки. Эти частные сроки конкретизируют обязанности исполнителя, придают выполняемой работе (оказываемой услуге) четкость и определенность.

Установленные сроки начала и окончания работ (оказания услуг) изменяются только по соглашению сторон договора. Если достигнуто такое согласие, то новые сроки должны быть указаны в договоре или дополнительном соглашении.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона установлена имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг) или назначенных потребителем новых сроков (на основании п.1 настоящей статьи) в виде неустойки. Неустойка уплачивается исполнителем потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) в размере 3 % от цены выполненной работы (оказанной услуги). Если стоимость работ (услуг) не была определена в договоре, то неустойка взыскивается от общей цены заказа. Размер неустойки может быть установлен более высоким, однако для этого необходимо соглашение сторон, заключенное в письменной форме.

Неустойка начинает взыскиваться со дня (часа), следующего за днем (часом), к которому работа (услуга) должна была начать выполняться или должна быть выполнена, и заканчивается началом или окончанием исполнения работ (оказания услуг). Взыскиваемая неустойка не может превышать стоимости работы (услуги) или общей стоимости заказа. Если цена работы (услуги) отдельно не определялась, то размер неустойки определяется от общей цены договора (заказа).

Размер неустойки определяется исходя из цены работы (услуги) или договора (заказа), существующей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем, на день добровольного удовлетворения или в день вынесения судебного решения.

Закон освобождает исполнителя от уплаты неустойки и возмещения убытков, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы, т. е. наступления такого события, которое исполнитель не мог предотвратить никакими средствами, или по вине потребителя.

**2. Права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков**

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) имеет право по своему выбору потребовать от исполнителя:

· безвозмездного устранения недостатков;

· соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

· безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

· возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) силами потребителя или третьими лицами.

Потребитель имеет право требовать от исполнителя уменьшения цены за выполненную работу в том случае, если он предъявил требование о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги)

Правовые последствия нарушения требований к качеству выполненной работы (оказанной услуги) сходны с последствиями и правами при продаже товаров с недостатками.

Потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков:

· если недостатки не были устранены исполнителем в срок, указанный в договоре;

· если в работе присутствуют существенные недостатки или есть существенные отступления от условий договора.

Вышеперечисленные требования предъявляются при принятии выполненной работы (услуги) или в процессе ее выполнения.

После уже принятой работы (услуги) требования по поводу скрытых недостатков могут быть предъявлены позднее: в течение гарантийного срока или в течение 6 месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), если отсутствует гарантийный срок. Что касается недостатков в строении или иного недвижимого имущества, требования предъявляются в течение гарантийного срока, а если он не установлен - в течение 2 лет.

Согласно п. 4 ст. 29 Закона, если выявленный существенный недостаток выполненной работы (услуги) допущен по вине исполнителя, потребитель имеет право требовать безвозмездного устранения этого недостатка и по истечении гарантийного срока. Такое требование предъявляется в течение срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не установлен.

На исполнителя возлагается обязанность своевременного удовлетворения требований потребителя, в противном случае потребитель по своему выбору вправе предъявить требования:

· соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

· возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

· расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материла такого же качества и повторное выполнение работы (услуги) подлежат исполнению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги). Если же такой срок не установлен, то в срок, указанный в договоре, который не был исполнен надлежащим образом.

За нарушение этих сроков с исполнителя взыскивается неустойка, оговоренная в Законе, а также потребитель имеет право предъявить иные требования согласно п. 1 ст. 28 и п.1 и 4 ст. 29 Закона.

**3. Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

Смета - документ, в котором указан перечень работ (услуг), материалов, оборудования и т. д. с указанием стоимости (цены). Согласно Закону, если одна из сторон (потребитель или изготовитель) требует составления сметы, то такое требование должно быть удовлетворено.

Смета может быть двух видов: твердая и приблизительная. При составлении твердой сметы исполнитель не имеет права требовать оплаты дополнительных работ и расходов. При твердой смете ни при каких обстоятельствах, даже при изменении цены, исполнитель не имеет права ее изменить самостоятельно, без согласия на то потребителя. Таким образом, все расходы исполнителя, сделанные сверх сметы, относятся на его счет.

Если при составлении условий договора трудно определить его окончательную стоимость, то потребителем и изготовителем составляется приблизительная смета. Если возникает необходимость превысить приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. Потребитель имеет право отказаться от исполнения договора; при этом он возмещает исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу (услугу), согласно первоначально составленной смете.

Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении расходов по приблизительной смете, то исполнитель не вправе требовать возмещения сверхсметных расходов и обязан выполнить работу (услугу) в пределах первоначальной стоимости, определенной приблизительной сметой. Если увеличение сметы вызвано действиями потребителя, то он должен возместить исполнителю все расходы, превышающие приблизительную смету.

**4. Выполнение работы из материалов исполнителя и материалов потребителя или работы с вещью потребителя**

Согласно ст. 34 Закона исполнитель может выполнять работу из своего материала и своими средствами. Если потребитель потребует выполнения работы из своего материала, то на исполнителя возлагается обязанность удовлетворить это требование потребителя.

Исполнитель, предоставляющий свой материал для выполнения работы (оказания услуги), отвечает за его надлежащее качество. В связи с этим ответственность за выполнение работы (услуги) из недоброкачественного материала заключается в возмещении убытков, причиненных потребителю, и в уплате неустойки, если она предусмотрена условиями договора или правилами о выполнении отдельных видов работ.

Материал исполнителя, предоставляемый потребителю, подлежит оплате при заключении договора полностью или в определенном размере, указанном в правилах выполнения отдельных видов работ или в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении работы потребителем. Закон дает возможность потребителю и исполнителю предусмотреть в договоре и иной порядок расчета.

В случаях, предусмотренных правилами или соглашением сторон, потребителю предоставляется материал в кредит. Если цена за предоставленный в кредит материал повышается в течение времени, то это изменение цены не влечет за собой ее перерасчета.

Материалы, оборудование, техника, различные средства и т. д., необходимые для выполнения работы, доставляются к месту выполнения работ исполнителем. Однако Закон не оговаривает, кто должен оплачивать доставку необходимых средств. Поэтому следует предполагать, что расходы по доставке включаются в смету работы, а если таковая отсутствует, то условия доставки должны оговариваться сторонами при заключении договора.

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя или с вещью потребителя, то исполнитель отвечает за их сохранность и правильное использование. В случае если работа выполняется из материала или с вещью потребителя, исполнитель должен:

· предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материла (вещи); · предоставить отчет об израсходованном материале, а если есть остаток материала, возвратить его потребителю.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материла (вещи), предоставленного потребителем, исполнитель должен в течение трех дней заменить его однородным материалом (вещью) такого же качества или, по договору с потребителем, изготовить изделие из однородного материала в разумный срок. При отсутствии у исполнителя необходимого для замены материала (вещи) потребителю возмещается двукратная стоимость утраченного (поврежденного) материла (вещи), а также все расходы, понесенные потребителем.

Расчеты с потребителем в случае утраты, повреждения материала или вещи потребителя, производятся на основании стоимости испорченного материла (вещи). При заключении договора между потребителем и исполнителем указывается точное наименование, описание, метраж и цена материла. В аналогичном порядке оцениваются передаваемые потребителем вещи для выполнения работ с ними. При возмещении потребителю цены утраченного26 материала (вещи) она должна соответствовать стоимости, которая сложилась на день добровольной выплаты исполнителем или на день вынесения судебного решения.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), если предупредил потребителя об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Это все оговаривается в договоре или документе, его заменяющем (квитанция, заказ). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Исполнитель имеет право отказаться от заключения договора и потребовать полного возмещения убытков, если потребитель, несмотря на предупреждение исполнителя, не заменит в разумный срок непригодный или недоброкачественный материал или не устранит иных обстоятельств, влияющих на качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

**5. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)**

В соответствии со ст. 37 Закона установлен общий порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу): он определяется договором между потребителем и исполнителем.

При заключении договора следует обращать внимание на правильность его заполнения (дата, номер, название организации, ее юридический адрес, фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес и т. д.), оговаривать все условия заключаемого договора, с обязательствами сторон (как потребителя так и исполнителя). Если положения договора не понятны, то следует их уточнить, расшифровать. Необходимо ознакомиться со всем текстом договора и только после этого его подписывать. Договор заключается в двух экземплярах. Один экземпляр договора должен остаться у исполнителя, другой передается потребителю.

Потребитель вправе по своему желанию оплатить полностью стоимость работы (услуги) при заключении договора.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) по окончании ее, если иное не установлено законом или иными правовыми актами РФ или договором между потребителем и исполнителем.

Однако в порядке исключения законодательством РФ и субъектов РФ не все виды работ (услуг) оплачиваются потребителем после их выполнения. Правилами бытового обслуживания населения предусмотрен ряд исключений. Так, при заключении договора полностью оплачиваются работы (услуги):

· выполняемые в присутствии потребителя, а также методом самообслуживания (все виды работ и услуг);

· кинофотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию торжественных мероприятий и ритуальных услуг;

· по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других изделий;

· по обучению вязке, кройке и шитью одежды, фотографированию;

· по апробированию и клеймению ювелирных изделий;

· бань и душевых;

· по доставке грузов и посреднических услуг.

Некоторые правила выполнения работ (оказания услуг) устанавливают сроки, в течение которых потребитель должен их оплатить.

**V. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей**

**1. Государственные органы пор защите прав потребителей**

Согласно главе 4 Закона государственная защита прав потребителей осуществляется федеральными органами государственного управления, на которые возложена обязанность следить за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и осуществлять контроль и надзор за безопасностью товаров, работ и услуг. К таким государственным органам относятся федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России), федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора РФ (Госсанэпиднадзор), федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ, органы по защите прав потребителей при местной администрации, а также иные федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы.

В соответствии со ст. 40 Закона федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы):

· осуществляют государственный контроль за соблюдением законов, иных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

· направляет предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров (выполнении работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);

· направляет материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о досрочном ее аннулировании;

· направляет в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материала для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;

· вправе заключать соглашения с изготовителями (исполнителями, продавцами) о соблюдении ими правил и обычаев делового оборота в интересах потребителей;

· вправе обращать в суд, арбитражный суд с исками в защиту прав потребителей;

· только лишь федеральный антимонопольный орган наделен полномочиями давать официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов РФ, регулирующих вопросы в сфере защиты прав потребителей. Такие разъяснения даются федеральным антимонопольным органом по своей инициативе, по запросам отдельных граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и органов власти и управления. Эти разъяснения доводятся до сведения таких лиц, которые применяют законодательство о защите прав потребителей, и являются обязательными для них.

Закон предоставляет право федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) налагать штраф за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение предписаний о прекращении нарушений прав потребителей. При этом сумма штрафа может достигать пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных законом РФ. Штраф налагается должностным лицом федерального антимонопольного органа (его территориального органа). В отношении порядка рассмотрения дел о наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременного исполнения законных предписаний действует следующий нормативно-правовой акт - Положение о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, утвержденное приказом ГКАП РФ от 4 апреля 1996г. № 42.

Согласно ст. 42 Закона контроль за безопасностью товаров (работ, услуг) осуществляют следующие органы государственного управления и их территориальные органы (в пределах своей компетенции) как:

1. федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России);

2. федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора (Госсанэпиднадзор);

3. федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ (Минприроды РФ);

4. Другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в соответствии со своей компетенцией.

Общие задачи, стоящие перед вышеуказанными органами, определяют и единство их компетенции. Закон предоставляет им следующие полномочия:

· осуществлять контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг); · направлять предписания об устранении нарушений требований безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращение выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращение продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, а также требования о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей; · предъявлять иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований безопасности товаров (работ, услуг). Примерный перечень случаев нарушения требований по безопасности, для устранения которых указанные органы вправе направлять предписания об их устранении содержится в Приказе ГКАП РФ от 15 августа 1994 г. № 90.

Выше указанные органы, контролирующие безопасность товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

П. 2 ст. 43 Закона определяет санкции, которые налагаются федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг), возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (п. 3 ст. 42 Закона). Так, согласно закону РФ "О стандартизации" Госстандарт России координирует деятельность органов государственного управления; формирует и реализует государственную политику в области стандартизации; осуществляет контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов; определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг); принимает решения о применении международных (региональных) стандартов, правил, норм на территории РФ, если иное не установлено международными договорами РФ; определяет порядок сертификации и перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации.

Процедура реализации Госстандартом своих полномочий установлена в Положение о порядке выдачи предписаний и наложении штрафов Госстандартом за нарушение обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации, утвержденное постановлением Госстандарта РФ от 2 сентября 1997 г. № 293. Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30 марта 1999 г. направлен на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения Российской Федерации. Государственная санитарно-эпидемиологическая служба РФ представляет собой единую федеральную централизованную систему органов и учреждений, осуществляющих санитарно-эпидемиологический надзор.

Закон РСФСР "Об охране окружающей природной среды" от 19 декабря 1991 г. № 2060-1. (с изменениями от 10 июля 2001 г.) предусматривает осуществление государственного экологического контроля. Должностные лица органов государственного экологического контроля в соответствии с их полномочиями имеют право в установленном порядке:

· посещать предприятия, учреждения, организации, независимо от их формы собственности и подчинения, включая воинские части и иные объекты Министерства обороны;

· выдавать разрешения на право выброса, сброса и размещения вредных веществ;

· устанавливать по согласованию с органами санитарно-эпидемиологического надзора нормативы выбросов, сбросов вредных веществ стационарными источниками загрязнения окружающей природной среды;

· назначать государственную экологическую экспертизу, обеспечивать контроль за выполнением ее заключения;

· привлекать виновных лиц к административной ответственности, направлять материалы о привлечении их к административной или уголовной ответственности, предъявлять иски в суд или арбитражный суд о возмещении вреда, причиненного окружающей природной среде и несущей потенциальную опасность для здоровья человека;

· принимать решения об ограничении, приостановлении, прекращении работы предприятий, сооружений, иных объектов и любой деятельности, причиняющей вред окружающей природной среде и несущей потенциальную опасность для здоровья человека.

Решения, вынесенные органами экологического контроля и должностными лицами, можно обжаловать в суде или арбитражном суде.

Статьей 44 Закона предусмотрена защита прав потребителей органами местного самоуправления. МАП РФ разработало методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей. Органы по защите прав потребителей являются структурным подразделением местной администрации и обладают следующими полномочиями:

· рассматривают жалобы потребителей и консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;

· анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, для выяснения условий, ущемляющих права потребителей;

· извещают федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), при обнаружении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

· приостанавливают или прекращают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно;

· защищают права потребителей (неопределенного круга потребителей) путем обращения в суды.

Органа по защите прав потребителей при местной администрации создаются по постановлению главы местной администрации, которым назначается и руководитель этих органов.

**2. Общественные организации по защите прав потребителей**

Общественная защита прав потребителей осуществляется общественными объединениями потребителей, которые создаются по территориальному признаку (районные, городские, областные и т. д.), а также с учетом конкретного интереса группы потребителей.

Общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом "Об общественных объединениях" и их уставами. Общественное объединение - это добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения. Деятельность общественных объединений потребителей основывается на принципах добровольности, равноправия, самоуправления и законности, они свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов деятельности. Деятельность общественных объединений потребителей гласная, а информация об их учредительных и программных документах - общедоступна.

Общественное объединение потребителей (их ассоциации, союзы) функционируют на основании устава, утверждаемого на съезде (конференции) или общим собранием членов объединения. В уставе общественного объединения потребителей находят отражение:

1. название, цели общественного объединения, его организационно-правовая форма;

2. структура общественного объединения, руководящие и контрольно-ревизионные органы этого объединения, территория, где осуществляет оно свою деятельность;

3. условия и порядок членства объединения, права и обязанности его членов;

4. компетенцию и порядок формирования руководящих органов общественного объединения, сроки их полномочий, место нахождения постоянно действующего руководящего органа;

5. порядок внесения изменений и дополнений в устав объединения;

6. источники формирования денежных средств и иного имущества объединения, права общественного объединения и его структурных подразделений по управлению имуществом;

7. порядок реорганизации и (или) ликвидации общественного объединения.

Кроме этого в уставе общественного объединения потребителей может присутствовать описание символики (эмблема, флаг, вымпел и др.) данного объединения. Символика подлежит государственной регистрации и учету в порядке, установленном законодательством РФ.

Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) определены ст. 45 Закона. Данная статья устанавливает следующие полномочия общественных объединений потребителей:

· участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

· проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг);

· проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

· вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

· участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;

· вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (работ, услуг), несоответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами и иными правовыми актами РФ;

· обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов РФ и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей;

· обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Во многих общественных объединениях потребителей работают юристы, оказывающие помощь гражданам по вопросам, связанным с защитой прав потребителей. Они дают советы, оказывают практическую помощь при составлении документов, а если произойдет юридический конфликт между потребителем изготовителем (исполнителем, продавцом), то будут отстаивать ваши интересы в суде. Общественное объединение потребителей, где работает юрист, должно иметь лицензию на право юридической деятельности.

**VI. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей**

**1. Административная ответственность**

Законодательство о защите прав потребителей - это целая система и группа нормативных актов, законов, постановлений правительства, регулирующие отдельные сферы потребительского законодательства.

В современном законодательстве РФ уделяется большое внимание юридической ответственности продавца, изготовителя, исполнителя за нарушение прав потребителя. От наиболее существенных нарушений потребителей защищает административное, гражданское и уголовное законодательство.

Основанием для ее возникновения административной ответственности является административное правонарушение. Элементами административного правонарушения являются: объект, объективная сторона, субъект, субъективная сторона.

КоАП РСФСР указывает, что мера ответственности за административное правонарушение выражается в административном взыскании. Административное взыскание применяется в целях:

· воспитания лица, совершившего административное правонарушение;

· предупреждения совершения им новых правонарушений;

· предупреждение совершения правонарушений другими лицами. (ст. 23 КоАП РСФСР).

Ст. 24 КоАП РСФСР называет виды административных взысканий. Некоторые из них налагаются за нарушение прав потребителей. Чаще всего это:

· предупреждение, которое выносится в письменной форме или иными способами;

· штраф - денежное взыскание, налагаемое за административное правонарушение в случаях и пределах предусмотренных законодательством. Штраф может устанавливаться в пределах от 1/10 до 100 минимальных размеров оплаты труда; до десятикратной величины стоимости похищенного, утраченного, поврежденного имущества; в размере незаконного дохода, полученного в результате административного правонарушения. В исключительных случаях штраф может быть установлен в большем размере;

· конфискация, которая состоит в принудительном безвозмездном обращении предмета, явившегося орудием совершения или непосредственным объектом правонарушения, в собственность государства.

Глава 12 КоАП РСФСР непосредственно затрагивает интересы потребителя и определяет ответственность за административные правонарушения в области торговли и финансов.

В зависимости от совершенного правонарушения назначается и мера административного взыскания. Так, ст. 146 указывает, что за нарушение правил торговли влечет наложение штрафа от 3 до 25 минимальных размеров оплаты труда.

Согласно ст. 146.3. незаконная торговля товарами и иными предметами, реализация которых запрещена или ограничена, наказывается штрафом от 3 до 100 минимальных размеров оплаты труда.

Согласно ст.146.4. продажа товаров, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям и эталонам качества, комплектности и упаковки, всеми предприятиями торговли, независимо от формы собственности, карается наложением штрафа от 3 до 25 минимальных размеров оплаты труда, а при реализации продовольственных товаров с нарушением санитарных правил или без сертификата налагается штраф от 5 до 100 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой.

Согласно ст. 146.5.; 146.6. продажа товаров без документов и нарушение государственной дисциплины цен караются наложением штрафа от 50 до 100 минимальных размеров оплаты труда.

Продаже подакцизных товаров без маркировки марками установленных образцов влечет наложение штрафа от 10 до 100 минимальных размеров оплаты труда, но эти же действия, совершенные руководителями или должностными лицами, осуществляющими продажу подакцизных товаров без маркировки, могут повлечь штраф от 100 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией немаркированного товара ( ст. 146.7.).

При обмане потребителя в небольшом размере, то есть ущерб, причиненный потребителю, не превышает 1/10 части минимального размера оплаты труда, вступает в силу ст. 150.3., согласно которой на нарушителя налагается штраф от 1 до 30 минимальных размеров оплаты труда.

Взыскание за административное правонарушение применяется только к лицу, его совершившему. Только лишь при наличии состава административного правонарушения лицо привлекается к административной ответственности. Взыскание налагается в точном соответствии с законодательством об административных правонарушениях.

**2. Гражданско-правовая ответственность**

Гражданское законодательство и Закон РФ "О защите прав потребителей" действуют в комплексе и дополняют друг друга. Основное регулирование отношений между потребителем, продавцом, изготовителем и исполнителем все-таки осуществляется нормами гражданского законодательства. Конституционная норма о гарантиях судебной защиты прав и свобод граждан (ст.46 Конституции РФ) применительно к гражданскому законодательству конкретизирована положениями ст. 11 ГК РФ, предусматривающими защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав судом, в соответствии с нормами о подведомственности.

Под гражданско-правовой ответственностью понимаются санкции, связанные с дополнительными обременениями для правонарушителя, являясь для него определенным наказанием за совершенное правонарушение.

Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя перед потребителем определяется взаимоотношениями сторон, их правами и обязанностями, например договором, квитанцией об оказании услуги, выполненной работе; квитанцией-заказом, транспортная накладная и т. д.

Гражданское законодательство предусматривает различные формы ответственности за нарушения, например такие, как возмещение убытков (ст. 15 ГК), уплата неустойки (ст. 330 ГК) и др.

Если потребитель понес убытки вследствие недостатков товара (работы, услуги), то они подлежат возмещению сверх неустойки, установленной Законом РФ "О защите прав потребителей". При этом выплата неустойки и убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выполнения возложенных на него обязанностей (п.2, 3 ст. 11 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Возмещение убытков потребителю обусловлено тем фактом, что они является существенным и распространенным последствием приобретения некачественного товара, выполненной работы или оказанной услуги. Эта форма ответственности имеет общее значение и применяется во всех случаях нарушения прав гражданина, если иное не предусмотрено законом или договором. Возмещение убытков направленно на восстановление имущественных прав потерпевшего за счет имущества правонарушителя. Таким образом, возмещение убытков является компенсационной мерой, которая позволяет возвратить имущественное положение потерпевшего в первоначальное состояние. Убытки могут выражаться в реальном ущербе и в упущенной выгоде. П.2 ст. 15 ГК указывает на то, что реальный ущерб включает в себя расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества. Другая часть п. 2 ст. 15 говорит о несостоявшемся увеличении имущества потерпевшего и называется упущенной выгодой, включающей в себя неполученные доходы, которые мог бы получить потерпевший при обычных условиях гражданского оборота. Упущенная выгода должна быть подтверждена документально. В п. 3 и 4 ст. 393 ГК установлены правила, исчисляющие убытки. Учитывая конкретные обстоятельства дела, суд может удовлетворить требования о возмещении убытков, принимая во внимание условия инфляции, цены существующие в день вынесения решения. Указанное правило применяется в том случае, если иное не предусмотрено законом, или иными правовыми актами.

**3. Уголовная ответственность**

Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Уголовном кодексе Российской Федерации. В соответствии со с. 8 УК РФ основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления. Согласно этому, лицо может быть признано виновным в совершении преступления и нести уголовную ответственность только в том случае, если совершенное им деяние прямо предусмотрено одной из норм Особенной части уголовного законодательства.

В сфере делового и экономического оборота нередко можно столкнуться с недобросовестной конкуренцией, с самовольным использованием товарного знака, что влечет нарушение порядка осуществления предпринимательской деятельности на рынке, приносящее вред потребителям товаров и услуг.

Другой разновидностью недобросовестной конкуренции является заведомо ложная реклама. Такой вид рекламы может причинить вред деловой репутации участников рынка товаров, работ, услуг и интересам потребителей. В соответствии с Законом РФ "О рекламе" от 14 июня 1995 года под рекламой понимается распространяемая в любой форме, с помощь любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому, юридическому лицу, товарами, идеями и начинаниями и способствовать реализации товаров, идей и начинаний. Ложной рекламной информацией признается информация, с помощью которой рекламодатель вводит в заблуждение потребителя рекламы. Ст. 182 УК РФ вводит ответственность за заведомо ложную рекламу - штраф в размере от 200 до 500 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 2 до 5 месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до36 двухсот сорока часов, либо арестом на срок от трех до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет.

В УК РФ недавно появилась статья, предусматривающая ответственность за обман потребителей (ст.200 УК РФ). Статья содержит примерный перечень способов обмана потребителей: обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги), иной обман - и наказание за обман - штраф в размере от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо исправительными работами на срок от одного года до двух лет.

Обязательным признаком обмана потребителей является его совершение в значительном размере, под которым, согласно примечанию к ст. 200 УК РФ, признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме, превышающей одну десятую часть минимального размера оплаты труда.

В части 2.ст. 200 УК РФ установлена ответственность за обман потребителей, совершенный лицом, ранее судимым за обман потребителей (п. "а"), группой лиц по предварительному сговору или организованной группой (п. "б"), в крупном размере (п. "в"). Данные лица наказываются лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет.

В соответствии с примечанием к ст. 200 УК РФ обманом потребителей в крупном размере признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме не менее одного минимального размера оплаты труда.

Для наступления уголовной ответственности по ст. 238 "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" необходимо наличие следующих фактов:

· неправомерная выдача официального документа, удостоверяющего соответствие товара (работ, услуг) требования безопасности, то есть когда нарушен установленный порядок получения такого документа либо он выдан без необходимой проверки сертифицируемой продукции (работ, услуг);

· неправомерное использование документов (сертификат соответствия, лицензия на применение знака соответствия) в том случае, когда документ был получен неправомерно, либо когда он был приостановлен или прекращен уполномоченным органом, либо когда были внесены изменения в техническую документацию и в технологический процесс, влияющие на характеристики, проверяемые при сертификации, либо когда сертификат соответствия используется после истечения срока его действия.

Для наступления ответственности по ч. 1 ст. 238 УК РФ необходимо, чтобы указанные действия повлекли причинение вреда здоровью - от легкого до тяжелого - хотя бы одного человека. В ч. 2 ст. 238 УК РФ среди квалифицирующих признаков данного деяния указаны совершение его в отношении товаров (работ, услуг), предназначенных для детей в возрасте от шести лет, причинение по неосторожности вреда здоровью двух или более лиц, причинение по неосторожности смерти одному человеку. Деяния, предусмотренные ч. 1или 2 настоящей статьи, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, являются признаком состава рассматриваемого преступления с особо отягчающими обстоятельствами (ч.3 ст. 238 УК РФ).