**Понятие и содержание субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг.**

Одним из важнейших прав потребителя, провозглашенных Законом «О защите прав потребителей», является право на получение товаров, результатов работ и услуг надлежащего качества, под которой понимается продукция, соответствующая по качеству требованиям, установленным в соответствии со ст. 4 Закона «О защите прав потребителей».

Динамика развития норм о качества товаров, работ и услуг была такова: Гражданский кодекс РСФСР (ст. 245, не действующая с 1.03.96) устанавливал, что качество проданной вещи должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии указаний в договоре - обычно предъявляемым требованиям. Вещь, продаваемая торговой организацией, должна соответствовать стандарту, техническим условиям или образцам, если иное не вытекает из характера данного вида купли-продажи (в редакции 1987 года).

Закон «О защите прав потребителей», в первоначальной редакции ст. 4, сохранил определенную преемственность в критериях качества товара, но вместе с тем внес существенные новшества. Во-первых, были установлены единые критерии требований к качеству товаров, работ, услуг. В прежнем законодательстве качество работ и услуг в основном определялось условиями договора и обычно предъявляемыми требованиями и в меньшей степени, - требованиями стандартов.

Во-вторых, Закон «О защите прав потребителей» распространил требования соответствия товара стандартам на все товары, независимо от того, где они продаются - в торговой организации или гражданином в порядке предпринимательской деятельности.

В-третьих, Гражданский кодекс РСФСР отсылал к обычно предъявляемым требованиям в тех случаях, когда требования о качестве договором вообще не предусмотрены.

Закон «О защите прав потребителей» придал обычно предъявляемым требованиям самостоятельное значение, не зависящее от наличия или отсутствия в договоре условия о качестве. Такое решение является целесообразным, поскольку имеются обычные требования, включение которых в нормативную документацию выглядело бы странным в виду их общеизвестности.

В-четвертых, Закон «О защите прав потребителей» дополнительно к традиционным формам определения качества продукции (договор, стандарты) ввел новый весьма важный критерий - информация о продукции.

Информация о потребительских свойствах продукции не является для нашей промышленности чем-то совершенно новым. И раньше можно было увидеть на отдельных товарах, в частности на упаковке пищевых продуктов, химикатов, лекарств и др., такую информацию. Однако она не играла той роли, которую ей придал Закон «О защите прав потребителей», - одного из необходимых критериев качества.

В новой редакции ст.4 Закона "О защите прав потребителей" произошли дальнейшие существенные изменения критериев качества товара (работы, услуги).

Содержание ст.4 практически полностью (почти текстуально) соответствует ст.469 ГК, регулирующей качество товара, реализуемого по договору купли-продажи. Однако ст.4 Закона "О защите прав потребителей" регулирует качество не только товаров, но также работ и услуг.

Такое механическое перенесение критериев качества товаров на регулирование качества услуг в Законе "О защите прав потребителей" ничем не оправдано, тем более, что в ГК впервые оказание услуг регулируется самостоятельно.

В соответствии со ст.783 ГК, к договору о возмездном оказании услуг применяются общие положения о подряде и положения о бытовом подряде, если это не противоречит специальным статьям о договоре возмездного оказания услуг, а также особенностям предмета договора.

Таким образом, качество услуг должно определяться по критериям, установленным ст.721 ГК: условия договора; при отсутствии или неполноте условий договора о качестве - требования, обычно предъявляемые к услугам соответствующего рода; обязательные требования стандартов.

Нетрудно заметить, что критерии качества товаров (ст.469 ГК) и услуг (ст.721 ГК) совпадают, за исключением критерия обычных требований к качеству. В ст.721 ГК он сохранен (для работ и услуг), а в ст.469 ГК (для товаров) и в ст.4 (п.2) Закона "О защите прав потребителей" (для товаров, работ и услуг) - заменен целями использования.

Итак, рассмотрим содержание категории качество товара (работы, услуги).

В соответствии со ст. 4 «Закона о защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке, в частности стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Таким образом, основываясь на вышесказанном можно сказать, что субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг – 1. Право требования от продавца (исполнителя) предоставления надлежаще качественных товаров (работ, услуг).

2. Собственные действия по установлению надлежащего качества товаров (работ, услуг).

3. Защита своих прав и требований в реализации своего правомочия на надлежащее качество товаров, работ, услуг.

Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров работ, услуг.

Ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» закрепляет: потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

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

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

расторжения договора купли-продажи. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Потребитель вправе предъявить любое из перечисленных требований по своему усмотрению при обнаружении в товаре недостатка. Из этого правила сделаны три исключения, два из которых связаны с характером товара, а одно со спецификой продавца.

В отношении технически сложных товаров, перечень которых утвержден Правительством РФ, в новой редакции Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено серьезное нововведение: для того чтобы заменить их на аналогичный товар или товар другой марки или расторгнуть договор купли-продажи, недостаточно наличия простого недостатка.

Необходимо, чтобы недостаток был существенным. Остальные перечисленные в статье требования могут быть предъявлены при наличии любого недостатка в этих товарах. Условие о замене товара лишь при наличии существенного недостатка распространено ГК (ст. 503) также и на дорогостоящие товары, понятие которых не раскрывается.

Вторым исключением из объема прав потребителя, установленных ст. 18, является правило, согласно которому в отношении товара, купленного в комиссионном магазине и имеющего недостатки, требования о безвозмездном устранении недостатков или о возмещении расходов на их исправление, а также о замене на товар аналогичной марки (модели, артикула) может быть удовлетворено лишь с согласия продавца. В отношении других требований действует обязанность продавца их удовлетворить. При этом на технически сложные товары, купленные в комиссионном магазине, также распространяется правило о необходимости наличия существенного недостатка для предъявления требований о замене или расторжении договора. Поскольку комиссионный магазин, согласно ст. 990 ГК, совершает сделки от своего имени, приобретает права и становится обязанным по сделке с третьими лицами (покупателями), то на него, естественно, ложатся все неблагоприятные последствия приемки и продажи товаров с недостатками. В случае удовлетворения требований потребителя об уменьшении покупной цены магазин не вправе, если это не оговорено в договоре комиссии, относить сумму уценки на комитента.

Третьим исключением являются товары, на которые установлен срок годности. В соответствии с характером этих товаров (продукты питания, парфюмерия, медикаменты и др.) потребитель вправе потребовать замены их на товар надлежащего качества или возврата уплаченной суммы, т.е., по существу, расторжения договора. Замена возможна на такой же товар или другой. На эти товары распространяются общие правила, связанные с расторжением договора (возврат недоброкачественного товара, возмещение убытков и др.). Согласно ст. 503 ГК, потребитель вправе потребовать соразмерного уменьшения цены. Вместе с тем не может практически применяться право требовать безвозмездного устранения недостатков.

Потребитель не может обратиться к организации, выполняющей функции продавца, к изготовителю товара и организации, выполняющей его функции.

**Задача:**

В одну казанскую организацию, осуществляющую продажу бытовой техники населению, обратился потребитель Хамидуллин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денег. Товар был по мнению потребителя неисправен, т. е. ненадлежащего качества. Потребителем была приобретена автомагнитола зарубежного производства – фирмы «Sony», которая после установки в автомобиль Хамидуллина не работала. Указанный недостаток был выявлен потребителем в пределах гарантийного срока. Организация-продавец провела проверку качества автомагнитолы. Проверкой было установлено, что потребителю был продан совершенно исправный товар, а установить ее потребитель не мог из-за того, что не выполнил требования инструкции. Качество товара подтвердила и независимая экспертиза. Вместе с тем, было установлено, что инструкция, представленная потребителю, был выполнена на английском языке.

1. Какое право потребителя нарушено в данном споре?

2. Кто должен оплатить расходы по произведенной экспертизе?

3. Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?

4. Что должен сделать продавец, получивший подобную претензию?

1. В данном случае нарушено право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

В соответствии со статьей 8 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

2. В соответствии с п.5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» при возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) или выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организации расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

3. В соответствии со статьей 12 Закона «О защите прав потребителей» (ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце)), если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При расторжении договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Продавец должен предоставить необходимую информацию потребителю.

В случае если потребитель нанес ущерб своему имущество в результате не предоставления информации, то потребитель (на основании ст. 12 закона) вправе при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона «О защите прав потребителей», в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

**Список литературы**

Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая и вторая) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г., 24 октября 1997 г., 8 июля, 17 декабря 1999 г.).

Федеральный закон от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (с изменениями от 17 декабря 1999 г.). Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 21 декабря 1999 г.

Постатейный комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" (Я.Парций).

Комментарий к части первой Гражданского Кодекса Российской Федерации для предпринимателей (под общ. ред. Брагинского М. И.).

Гражданское право. Часть 2. Под ред. Толстого, Сергеева. М. Проспект, 1998г.