**СОВРЕМЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ**

**«Допустить к защите»**

**Декан направления**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Выпускная квалификационная работа**

**Тема Гражданско-правовой способ защиты прав потребителей**

**Исполнитель**

**Руководитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**

**Дата сдачи законченной работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

**ВВЕДЕНИЕ ............................................................................................................................................3**

**ГЛАВА 1 ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ....10**

**Параграф 1 Право потребителей на образование.................................................................10**

**Параграф 2 Право потребителей на качество товаров**

**(работ, услуг)................................................................................................................................11**

**Параграф 3 Право потребителей на безопасность товаров**

**(работ, услуг)...............................................................................................................................15**

**Параграф 4 Право потребителей на информацию................................................................18**

**ГЛАВА 2 Права потребителей при покупке товаров.......................................................................22**

**Параграф 1 Право потребителя при продажи ему товаров**

**с недостатками..............................................................................................................................22**

**Параграф 2 Предоставление аналогичного товара в безвозмездное**

**пользование..................................................................................................................................31**

**Параграф 3 Неустойка.................................................................................................................32**

**Параграф 4 Сроки предъявления требований в отношении**

**недостатков товара......................................................................................................................33**

**Параграф 5 Право потребителей на обмен товара надлежащего**

**качества.........................................................................................................................................34**

**ГЛАВА 3 Право потребителей при заключении договоров на оказание**

**услуг........................................................................................................................................................35**

**Параграф 1Сроки в договоре на выполнение работ и оказание**

**услуг...............................................................................................................................................35**

**Параграф 2 Права потребителей при обнаружении недостатков в**

**выполненной работе и сроки предъявления претензий......................................................36**

**Параграф 3 Цена в договоре на выполнение работ**

**(оказание услуг)............................................................................................................................38**

**Заключение ...........................................................................................................................................39**

**Библиография.......................................................................................................................................42**

**ВВЕДЕНИЕ**

Правовое регулирование отношений по удовлетворению материальных и культурных потребностей в СССР всегда осуществлялось актами гражданского законодательства. Базой гражданского законодательства, регламентировавшего права граждан-покупателей, заказчиков, услугополучателей, являлись нормы актов кодифицированного гражданского законодательства. Эти акты устанавливали права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан. Так, согласно п. п. 1, 3 и 4 ст,77 Основ гражданского законодательства (1991 г.) и ст. 246 ГК РСФСР (1964 г.) покупатель, которому продана вещь ненадлежащего качества, был вправе по своему выбору требовать, если продавец не оговорил ее недостатки при продаже, замены вещи вещью надлежащего качества, безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов покупателя на их исправление, либо соразмерного уменьшения покупной цены[[1]](#footnote-1)1 . Покупатель мог также вместо требований, указанных в п. 1 этой статьи Основ расторгнуть договор и, возвратив вещь ненадлежащего качества продавцу, потребовать от него возврата уплаченной за нее суммы, а если удовлетворение этих требований не покрывало его убытков, он был вправе требовать их возмещения. Важной гарантией защиты прав потребителей являлось предусмотренное ст. 294 и 367 ГК РСФСР правило о недействительности условий договоров бытового проката и бытового заказа, ограничивающих права граждан по сравнению с условиями, предусмотренными типовыми договорами и т.д.

Вместе с тем нарядус безусловно положительными моментами, гражданское законодательство специально не было рассчитано на регулирование вопросов, связанных исключительно с охраной прав граждан. Являясь общей правовой базой для специальных норм, направленных на охрану прав граждан, акты кодифицированного гражданского законодательства призваны придать общий характер основным формулировкам договоров, данных в разделе "Обязательственное право" с тем, чтобы они были рассчитаны не только на отношения с потребителями. Вот почему в этих актах традиционно отсутствовала специфика взаимоотношений потребителей с экономически более сильными организациями сферы обслуживания и иными предпринимателями, вступающими с ними в договорные отношения. Такое положение прямо или косвенно способствовало созданию условий для навязывания потребителям не пользующихся спросом товаров, принудительного ассортимента услуг, высоких цен при вымывании дешевого ассортимента и т.д.

Данная в кодифицированном гражданском законодательстве до принятия нового ГК классификация гражданско-правовых договоров не охватывала всю фактически существующую систему договоров. Такое положение существовало в Основах 1961 г., таким же оно осталось и в Основах гражданского законодательства 1991 г. Так, ни Основы гражданского законодательства, ни ГК РСФСР вообще не регулировали многочисленные договоры в области культурного, спортивно-оздоровительного, туристско-экскурсионного обслуживания граждан. В сфере же бытового обслуживания кодифицированное гражданское законодательство предусматривало только возможность утверждения Правительством типовых договоров, регулирующих отношения с участием граждан (бытового проката, бытового заказа), и содержало специальные правила о хранении организациями вещей, принадлежащих гражданам. Такое положение требовало выделения целого ряда других договорных видов с самостоятельной правовой регламентацией.

Наконец, в актах кодифицированного гражданского законодательства отсутствовала специальная система гарантий охраны прав граждан в договорах, направленных на обслуживание их потребностей. Между тем необходимость создания такой системы диктовалась с конца 80-х начала 90-х годов) прежде всего, переходом изготовителей товаров народного потребления, сферы торговли и обслуживания 10 населения к рыночным отношениям. В условиях свободы предпринимательской деятельности, когда прибыль стала важнейшим показателем эффективности их хозяйствования изготовители товаров, торговые организации и организация обслуживания, а также иные предприниматели, используя свое положение на потребительском рынке, стали диктовать потребителям невыгодные для них условия, нарушать права и интересы потребителей.

Таким образом, классическое гражданское законодательство никогда не было специально рассчитано на регулирование защиты прав потребителей. В этих условиях появилась настоятельная необходимость в создании и развитии специального законодательства о защите прав потребителей, концентрирующего правовые нормы, обеспечивающие приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами и услугодателями на рынке товаров и услуг.

Одной из особых черт законодательства, регулировавшего отношения с участием граждан-потребителей являлась множественность нормативных актов, вытекающая, прежде всего, из неполноты охвата складывающихся в сфере обслуживания отношений законодательными актами. Эта неполнота неизбежно влекла заполнение имевшихся пробелом подзаконными (в основном ведомственными) нормативными актами. При обильном ведомственном нормотворчестве складывалась возможность издания актов, не опиравшихся на соответствующие нормы закона. Так, на ряду с типовым договорами по отдельным видам бытового проката, принятие которых ст. 294 ГК РСФСР относилось к компетенции Совета Министров РСФСР, Министерством бытового обслуживания населения РСФСР еще 10 июня 1983 г. были утверждены Правила предоставления во временное пользование гражданам предметов домашнего обихода, музыкальных инструментов, спортивного инвентаря и другого имущества личного пользования.

Однако не только неполнота сама по себе, но в отдельных случаях и прямая передача Правительством важнейших вопросов правового регулирования этих отношений в ведении отраслевых органов управления, усугубляла положение потребителей. Если же учесть, что право издания нормативных актов, затрагивавших права и интересы потребителей обычно передавалось тем органам управления, которые являлись для предприятий и организаций торговли и сфере услуг вышестоящими органами, то становится очевидной явная дискриминация потребителей. До самого последнего времени в некоторых случаях ведомственные нормативные акты, затрагивавшие права потребителей, принимались с явным нарушением закона. Так, Типовые правила обмена промышленных товаров, купленных в розничной торговой сети государственной и кооперативной торговли, были приняты Министерством торговли СССР и Госстандартом СССР в 1974 г., хотя действовавшая в то время редакция ч. 3 ст. 41 Основ гражданского законодательства 1961 г. предусматривала определение порядка осуществления прав покупателей в случае продажи им вещи ненадлежащего качества только законодательством республик. То есть указанные Типовые правила были приняты с явным нарушением закона.

Действовавшее до принятия Закона о защите прав потребителей законодательство не в полной мере соответствовало и международному уровню защиты их прав. Несоответствие данного законодательства международному уровню защиты прав потребителей проявлялось в том, что: во-первых, основные вопросы, касавшиеся охраны прав потребителей, либо не были решены на законодательном уровне, либо, если и решались на этом уровне, то в чисто традиционном плане отраслевым законодательством без учета приоритета охраны их прав; во-вторых, не все международно признанные права потребителей были надлежащим образом защищены (право на информацию, право на обеспечение безопасности жизни и здоровья, право на возмещение вреда, причиненного товарами и услугами ненадлежащего качества). Но и те права, которые получили достаточно полное регулирование, не имели надежного механизма реализации(права потребителей в случае приобретения вещей ненадлежащего качества, права услугополучателей при нарушении условий договора о выполнении работ и оказании услуг качестве и т.д.); в-третьих, не в полной мере соответствовало международному уровню регулирование ответственности производителей, предприятий торговли и обслуживания перед потребителями в случае причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу; в-четвертых, недостаточно были урегулированы вопросы, касающиеся организации и деятельности организованного потребительского движения, в том числе общественных формирований потребителей, создаваемых в целях коллективной охраны интересов граждан. Что же касается специальных государственных органов по защите прав потребителей, то таковые вообще отсутствовали.

Первой серьезной попыткой комплексного решения вопросов оптимизации правового регулирования в области охраны прав потребителей явилась разработка проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей».

Начало реализации фундаментальных прав потребителя было положено с принятием Закона СССР от 22 мая 1991 г. «О защите прав потребителей», который , однако, в связи с распадом СССР так и не вступил в силу.

Важно отметить, что и после распада СССР союзный закон о защите прав потребителей оставался моделью для законодателя отдельных стран-членов СНГ. В частности, для закона Российской федерации от 7 февраля 1992 г. , а так же его редакции от 9 января 1996 г. № 3-Ф3 .

Существующее законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается одним только Законом РФ «О защите прав потребителей». Это целая группа нормативных актов, как законов, так и постановлений правительства, регулирующих отдельные сферы потребительского законодательства.

Нормы потребительского законодательства содержатся не только в различных законах, но и принадлежат к различным отраслям законодательства. Перечень нормативных актов открывает Конституция Российской Федерации, которая закрепляет права граждан на отдых, охрану здоровья, жилище, образование и т.д., а также устанавливает гарантии осуществления этих прав. От наиболее существенных нарушений потребителей защищают нормы административного и уголовного законодательства. В Уголовном кодексе России недавно появилась специальная статья, которая устанавливает ответственность за обман потребителей. Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Кодексе «Об административных правонарушениях».

Основное регулирование отношений с участием потребителей все-таки осуществляется нормами гражданского законодательства, и в частности Гражданского Кодекса Российской Федерации. Действующий ГК состоит из нескольких частей. Первая часть действует с 8 декабря1994г. и устанавливает правовые основы участия граждан и организаций в гражданском обороте, правовое положение различных субъектов гражданских правоотношений, а также определяет общие условия заключения гражданско-правовых договоров. Вторая часть ГК РФ вступила в силу с 1 марта 1996 года и содержит нормы, определяющие особенности отдельных видов гражданско-правовых договоров.

Кроме ГК РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей» в сфере потребительского законодательства действует несколько законов, напрямую затрагивающих интересы потребителей. Прежде всего это Закон РФ «О страховании», Закон «О сертификации», Закон РФ «Об антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур» Закон РФ«О естественных монополиях» и ряд других нормативных актов.

Там, где действует несколько нормативных актов, неизбежно возникает вопрос об их соотношении. По общему правилу Гражданский Кодекс Российской Федерации имеет преимущественную силу при регулировании любых правоотношений в сфере гражданского оборота. В то же время, понимая важность установления особенностей правового регулирования отношений с участием граждан, законодатель оговаривает, что в дополнение к правам, предоставленным Гражданским Кодексом, гражданин-потребитель пользуется также правами, предоставленными Законом РФ «О защите прав потребителей»1. Таким образом ГК РФ и рассматриваемый Закон действуют в комплексе и дополняют друг друга.

Основное требование к другим нормативным актам, затрагивающим интересы потребителей, заключается в том, что эти документы не должны содержать норм, противоречащих Закону РФ «О защите прав потребителей» и не должны снижать гарантий прав потребителей, уже предусмотренных действующим законодательством. Для того чтобы исключить ограничение прав потребителей ведомственными инструкциями, в закон был введен прямой запрет передавать органам исполнительной власти право принимать нормативные акты, в которых содержатся нормы, касающиеся потребителей. Это означает, что только Правительство России имеет право принимать правила и инструкции, регулирующие отношения с участием граждан-потребителей; и это право не может быть передано никаким другим субъектам исполнительной власти.

**ГЛАВА 1**

**ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**И ИХ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА**

9 апреля 1985 г. была принята резолюция Генеральной Ассамблеи ООН Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, которая закрепила 8 основополагающих прав потребителей :

*право на выбор;*

*право на безопасность;*

*право быть выслушанным;*

*право на информацию;*

*право на потребительское образование;*

*право на удовлетворение базовых потребностей;*

*право на качество;*

*право на возмещение ущерба;[[2]](#footnote-2)1*

Практически все эти права нашли отражение в российском законодательстве о защите прав потребителей. Каждое право заслуживает самостоятельного рассмотрения .

**Параграф 1**

**ПРАВО НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

Одним из общепризнанных прав потребителей является право на потребительское образование. Недостаточно предоставить потребителю права и законодательно закрепить ответственность за их нарушения. Нужно, чтобы человек знал как воспользоваться своими правами. А для этого необходимо научить людей делать разумный и осмысленный потребительский выбор.

В преамбуле Закона «О защите прав потребителей» закреплено право потребителя на просвещение. Однако в отличие от первоначальной редакции закона, в которой это право так и осталось простой декларацией, новая редакция содержит специальную статью, конкретизирующую право на образование и устанавливающую гарантии реализации этого права.

Для реализации права потребителей на просвещение необходима целая система государственных мероприятий. Как следует из статьи 3 рассматриваемого закона, на различных уровнях государственной системы образования учащиеся должны будут получать знания, умения и навыки, необходимые для реализации их прав как потребителей. Очевидно, что декларативная формулировка этой статьи предполагает дополнительные нормативные акты различных уровней, более детально регламентирующие порядок и ответственность государственных органов по разработке и созданию соответствующих образовательных программ и стандартов.

Развитие системы потребительского образования — процесс долгий и сложный; он предполагает постепенное движение от предоставления потребителю информации до создания комплексной системы потребительского образования, охватывающей все ступени от дошкольного обучения до высшей школы.

**Параграф 2**

**ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ(РАБОТ, УСЛУГ)**

Гражданский Кодекс Российской Федерации закрепляет принцип свободы договора. Это означает, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, которые формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством.

Этот принцип и реализуется в Законе РФ «О защите прав потребителей», который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязаны передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора.

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

Как следует из формулировки закона, установление срока службы -это право, а не обязанность изготовителя. Надо отметить, что многие российские изготовители уже поняли преимущества установления срока службы. К этому их подтолкнула сама жизнь. Вторая половина 80-х годов ознаменовалась резким ростом пожаров, вызванных возгораниями телевизоров, магнитофонов и других сложно-технических товаров. Поскольку специального законодательства о защите прав потребителей не существовало, ответственность за причиненный возгораниями ущерб должны были нести изготовители. .Практически все сгоревшие товары находились в эксплуатации более десяти лет и просто выработали свой ресурс. Если бы на эти товары был установлен срок службы, то ответственность изготовителей была бы ограничена этим сроком. Сегодня установление срока уже не редкость. Так, в августе 1995 г. Генеральным директором Волжского Автомобильного Завода был издан приказ, одним из пунктов которого на автомобили, выпускаемые ВАЗом, был установлен 6-летний срок службы. Впоследствии, по некоторым причинам, этот приказ был отменен, однако можно быть уверенным, что в ближайшее время срок службы на автомобили этого завода будет установлен[[3]](#footnote-3).

Если же изготовитель по каким-то причинам, не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то, в соответствии с требованиями закона, он будет нести ответственность за вред, причиненный товаром в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю.

Исходя из интересов безопасности граждан закон устанавливает правило, в соответствии с которым, если товар (работа) по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителей, то установление срока службы на эти товары (результаты работ) становится обязательным требованием для изготовителя. Перечень таких товаров должен быть установлен Правительством Российской Федерации.

Поскольку не ко всякому товару можно применить нормы закона о сроке службы, закон вводит понятие «срок годности», т. е. период времени, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Этот срок в обязательном порядке должен устанавливаться на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары(работы), перечень которых должен быть установлен Правительством РФ. Продажа товара с истекшим сроком годности или товаров, на которые в нарушение требований законодательства срок годности не установлен, не допускается.

Закон предусматривает право изготовителя (исполнителя), кроме сроков службы или сроков годности, устанавливать на товар гарантийный срок. *Этот срок можно определить как период времени, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями, например, обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в некоторых случаях и заменить товар на новый).*

Установление гарантийного срока и определение его продолжительности является безусловным правом изготовителя и, исходя из принципа свободы договора, закрепленного в ГК РФ, не может навязываться законодательно. Практика показывает, что большинство фирм, действующих на российском рынке, все же предпочитают эти сроки устанавливать. И подталкивают их к этому законы конкуренции.

Теперь перед изготовителями и продавцами встала сложнейшая задача — заинтересовать потребителя в приобретении именно его товара, выйти победителем в жесткой конкурентной борьбе. Одним из способов привлечь внимание потребителей к товару является гарантия. Развалившаяся с распадом СССР система гарантийного и послегарантийного обслуживания товаров, сделала гарантию одним из важнейших критериев потребительского выбора. Поняв это, многие компании пытаются привлечь потребителей длительным сроком гарантии, либо повышенными, по сравнению с действующим законодательством и другими фирмами, обязательствами перед потребителями в пределах этого срока.

Рынок диктует свои условия и наряду с изготовителями в борьбу за потребителей включились и торговые компании, которые пытаются привлечь клиентов, предоставляя им различного рода дополнительные услуги. И здесь гарантийное обслуживание приобрело довольно широкое распространение. Закон предоставляет продавцам право установления дополнительной гарантии. Эта гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, установленного изготовителем. Продавец имеет право установить дополнительную оплату за право пользоваться гарантией и предоставить потребителю возможность при обрести товар с дополнительной гарантией или без нее.

Как правило, товары приобретаются для длительного пользования и потребителю небезразлично, кто и как будет обслуживать товар после окончания гарантийного срока. Охраняя интересы граждан, закон возлагает на изготовителя определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара. В соответствии с требованиями закона изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей, в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение установленного изготовителем срока службы или в течение десяти лет с момента снятия товара с производства, если срок службы не установлен.

Если предприятие-изготовитель товара этих обязанностей не выполняет и потребитель сталкивается с невозможностью отремонтировать товар, у него возникают дополнительные права, например на устранение недостатков за счет изготовителя, а в некоторых ситуациях, и право на замену товара.

**Параграф 3**

**ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА БЕЗОПАСНОСТЬ**

**ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)**

Право потребителей на безопасность означает, что товар (работа, услуга), при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, должен быть безопасен для жизни, здоровья потреби теля, окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя.

Закон предусматривает ряд мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Условно эти мероприятия можно подразделить на две группы:

*мероприятия, направленные на недопущение поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред;*

*мероприятия по предотвращению причинения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.*

Первая группа мероприятий состоит в том, что государство устанавливает обязательные требования, которым должны соответствовать товары (работы, услуги), реализуемые потребителям. Эти требования содержатся в стандартах и подлежат обязательному соблюдению. Контроль за соблюдением этих требований возлагается на государственные органы, прежде всего на федеральные органы по стандартизации и метрологии, органы санитарно-эпидемиологического надзора и др. Дополнительным препятствием поступления в продажу небезопасных товаров, является государственная система сертификации. Сертификация — это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. Товары, подлежащие сертификации, не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несет продавец.

Еще одной гарантией обеспечения безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя используемых им товаров ( работ, услуг ) является и предусмотренная Законом обязанность изготовителя в не обходимых случаях разработать и указать в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом специальные правила использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации. Продавец же обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Однако никакая, даже самая совершенная, система не способна предотвратить поступление в реализацию товаров, которые причиняют, либо могут причинить вред жизни и здоровью потребителей. Поэтому законом установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить производство товаров (работ, услуг), если будет установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары причиняют или могут причинить вред потребителям. Если установить причины причинения вреда не представляется возможным, либо в случаях, когда устранить эти причины невозможно, изготовитель обязан снять товары с производства. Одновременно изготовитель и продавец товара обязаны принять меры к отзыву опасного товара от потребителей. Если изготовитель в добровольном порядке отказывается исполнять требования закона по снятию товара с производства, то изъятие товара из оборота и отзыв его от потребителей производится федеральным органом исполнительной власти, на который возложен государственный контроль за соблюдением прав потребителей (в настоящее время это ГКАП РФ и Госстандарт РФ).

Отзыв товаров от потребителей осуществляется за счет изготовителей. Это означает, что убытки, причиненные отзывом товара, изготовитель должен возместить как потребителям, так и продавцам в полном объеме.

С правом потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) связано право потребителей на возмещение вреда, которое также закреплено в законе.

Как уже упоминалось, ответственность изготовителя (исполнителя) за произведенный товар (работу, услугу) ограничивается сроком службы или сроком годности товара (работы, услуги), а если эти сроки не установлены, то изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товаров (услуг) в течение десяти лет с момента передачи потребителю. Если же в нарушение требований законодательства изготовитель (исполнитель) не установил срок службы на товар, на который установление такого срока обязательно, он будет нести ответственность за причиненный ущерб жизни, здоровью или имуществу потребителей не зависимо от времени его причинения.

На практике нередко возникают ситуации, когда товар (работа или услуга) причиняют вред лицам, которые никак не связаны с производителем этого товара. Например, при возгорании телевизора зачастую ущерб причиняется не только имуществу владельца телевизора, но и имуществу других лиц, например, соседей. Данная ситуация предусмотрена законом, в силу которого право требовать возмещения вреда может любой потерпевший, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с причинителем вреда, или нет.

В соответствии с требованиями рассматриваемого закона вред, при чиненный жизни, здоровью или имуществу потребителей возмещается в полном объеме. Правила возмещения вреда жизни и здоровью гражданина установлены действующим гражданским законодательством, в частности нормами ГЛ.59.ГК РФ.

**Параграф 4**

**ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ИНФОРМАЦИЮ**

Одним из основных критериев потребительского выбора является информация. Лишь на основе достоверной и полной информации чело век может выбрать товар (работу, услугу), обладающие необходимыми ему свойствами.

Закон устанавливает общие требования к информации. В соответствии со ст. 8 Закона потребителю должна быть предо ставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг). Иными словами, потребитель имеет право знать, что именно ему предлагается, кто предлагает и когда он, потребитель, может получить предлагаемое.

Под необходимой информацией понимается, прежде всего, ее полнота. Поскольку потребитель, как правило, не имеет специальных знаний о приобретаемом товаре (работе, услуге), объем предоставленной информации должен позволить потребителю оценить необходимость приобретения именно этого товара, а также использовать товар по назначению без помощи профессионалов. Закон устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребителю. Условно их можно разделить на две группы:

**1.Сведения об изготовителе (исполнителе, продавце).**

Из-за нестабильности экономики, которая приводит к быстрому по явлению и исчезновению компаний, предлагающих потребителям те или иные товары (услуги), вопрос о надежности партнера становится одним из важных критериев потребительского выбора. В соответствии с требованиями закона информация об изготовителе (продавце, исполни теле) должна содержать следующие сведения:

***фирменное наименование организации***

***место нахождения организации.***

***режим работы организации***

***сведения о лицензии.***

**2. Сведения о товаре (работе, услуге)**

Как в прежней, так и в новой редакции закона большое внимание уделено тому, какую информацию о товарах (работах, услугах) изготовитель (продавец, исполнитель) обязаны предоставить потребителю, чтобы обеспечить ему возможность правильного и сознательного выбора. Перечень необходимой информации преследует несколько целей.

Во-первых, он включает информацию, которая подтверждает, что соблюдается базовое право потребителя — право на безопасность [обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги), информация о сертификации, сведения о содержании вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, противопоказания при применении, сведения о действиях потребителя по истечении срока годности товара].

Во-вторых, это своего рода защита от заведомо неправильного использования, то есть информация должна помочь потребителю-непрофессионалу понять, для чего данный товар предназначен, что с ним делать и чего делать ни в коем случае нельзя — сведения об основных потребительских свойствах товаров, правила эффективного и безопасного их использования и т.п.

В-третьих, весь перечень обязательной для предоставления информации в целом защищает потребителя от недобросовестности продавца, который путем сокрытия данной информации мог бы вести потреби теля в заблуждение о потребительских свойствах товара и его качестве, то есть повлиять на потребительский выбор нечестным способом. Так, новая редакция закона обязывает продавца предоставить потребителю информацию о том, что продаваемый товар был в употреблении, либо в нем устранялся недостаток.

Поскольку товар (работа, услуга) — это целый комплекс потребительских качеств, которые должны сохраняться и поддерживаться в течение определенного срока, закон возлагает на продавца (изготовителя, исполнителя), кроме информации о товаре, предоставить потребителю сведения об организациях, уполномоченных на принятие претензий от потребителей и осуществляющих ремонт и техническое обслуживание товара (работы).

3. Закон не только предусматривает обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) предоставить потребителю информацию о себе и о реализуемых товарах (услугах), но и устанавливает ответственность за нарушение этих обязанностей согласно **Ст.12 Закона**

**ГЛАВА 2**

**Права потребителя при покупке товаров**

**Параграф 1 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ ЕМУ**

**ТОВАРА С НЕДОСТАТКАМИ**

Глава II Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает права потребителя, которому продан товар ненадлежащего качества.

Прежде всего следует определить, как Закон трактует понятие «ненадлежащее качество». Закон не дает прямо определение этого понятия, приводя лишь формулировки таких понятий как «недостаток» и «существенный недостаток». Очевидно, законодатель подразумевает, что товар «ненадлежащего качества» — это товар, имеющий «недостаток» или «существенный недостаток».

Итак, недостаток — это «несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара». Таким образом, качество товара следует считать ненадлежащим, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков.

Несоответствие товара стандарту может быть установлено независимой товарной экспертизой.

Сейчас судебная практика имеет при меры, когда путем проведения экспертизы удавалось установить несоответствие товара обычно предъявляемым требованиям. *Торжокский городской суд Тверской области рассмотрел дело по иску Бачурина М.В. к А/О «Автоваз» и А/О «Торжок-Лада». Истец на стаивал на замене автомобиля ВАЗ-2108, ссылаясь на то, что двигатель автомобиля издает нехарактерные, «подозрительные» шумы. Экспертным заключением НИИАТ от 22.02.95г. было установлено, что при работе двигателя автомобиля прослушиваются стуки, нетипичные для двигателя данной марки. На основании этого заключения суд пришел к выводу о том, что автомобиль не отвечает обычно предъявляемым требованиям к товару, и в феврале 1996г. вынес решение, которым обязал со ответчиков заменить автомобиль на аналогичный.*

Существенный недостаток — это «недостаток, который делает не возможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после его 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. Таким образом, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленный признаков, качество товара следует считать ненадлежащим, а товар — имеющим существенный недостаток.

Невозможность или недопустимость использования товара в соответствии с его целевым назначением устанавливается товарной экспертизой, хотя в некоторых ситуациях проведение экспертизы не требуется, так как невозможность или недопустимость использования товара очевидна.

Например, если в автомобиле вышел из строя двигатель, то использовать такой товар невозможно, а если тормозная система — недопустимо. Если в телевизоре вышел из строя кинескоп, то использование телевизора в соответствии с его целевым назначением невозможно. Если в стиральной машине произошло короткое замыкание использовать такой товар недопустимо; и специальных доказательств этих фактов не требуется.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследованием.

Для подтверждения факта проявления недостатка вновь после его устранения достаточно справки или квитанции об устранении этого недостатка ранее, а также подтверждения возникновения недостатка вновь.

Итак потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору по требовать:

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

*соразмерного уменьшения покупной цены;*

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

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

*расторжения договора купли-продажи[[4]](#footnote-4)1 .*

Потребитель сам выбирает, каким именно из вышеперечисленных прав он воспользуется в возникшей ситуации. Каждое из этих прав рассмотрим подробнее.

*Безвозмездное устранение недостатков товара* Это требование потребитель вправе предъявить (согласно п.п. 2, 3ст. 18 Закона) продавцу, изготовителю либо организациям, выполняющим их функции на основании договора .

В соответствии со ст. 20 Закона обнаруженные недостатки должны быть устранены в течении 20 дней со дня предъявления требований потребителем. За просрочку удовлетворения этого требования предусмотрена неустойка (ст. 23 Закона). Гарантийный срок на товар продлевается на период в течении которого товар не использовался . Этот период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков по день выдачи товара потребителю после их устранения при этом, если в товаре в процессе ремонта заменяется какая-либо деталь или составная часть, на которую установлен отдельный гарантийный срок, то гарантийный срок на эту деталь исчисляется заново, а гарантийный срок на товар в целом продлевается.

*Возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом.*Такой Способ защиты прав потребителей при покупке некачественного товара широкого распространения не получил. Однако может возникнуть такая ситуация, когда потребитель вынужден либо сам в срочном порядке устранить недостатки, либо обратиться к третьему лицу.

Например, за несколько часов до Новогоднего праздника выходит из строя телевизор. Вызывать телевизионного мастера уже поздно и потребитель сам устраняет недостатки или просит сделать это своего знакомого, который разбирается в технике. Потребитель имеет полное право поступить именно так, а затем потребовать возмещения своих расходов, если он их понес в связи с исправлением недостатков товара[[5]](#footnote-5).

Для того, чтобы требование о возмещении расходов на устранение недостатков было обоснованным, необходимо подтвердить 2 факта:

в *товаре действительно имелся недостаток;*

*в связи* с *устранением этого недостатка возникли расходы.* Первый факт может быть подтвержден свидетельскими показаниями, а также экспертным исследованием. Но экспертиза не всегда может точно установить, имелся недостаток в товаре или нет, поскольку он уже устранен. Второй факт должен быть по возможности подтвержден документально: распиской в получении денег за ремонт третьим лицом, чеками на приобретение запчастей и материалов, либо квитанциями на оплату ремонта в организации. Факт уплаты денег за ремонт частному лицу может быть подтвержден его свидетельскими показаниями.

*Соразмерное уменьшение покупной цены .* Это требование потребитель вправе предъявить продавцу или организации, выполняющей его функции на основании договора. Изготовителю предъявить это требование потребитель не может.

При удовлетворении требования о соразмерном уменьшении покупной цены может возникнуть вопрос: что значит соразмерное уменьшение, какая сумма должна быть выплачена потребителю? Возможны 3 варианта решения вопроса:

1. Потребителю может быть выплачена среднерыночная стоимость устранения недостатков товара, которая определяется экспертами либо сторонами путем исследования цен на выполнение ремонтных работ в местности, в которой проживает потребитель;

2. Выплате подлежит сумма, соответствующая проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками. При исчислении суммы, подлежащий выплате в соответствии с установленным процентом за основу рас четов берется цена товара на момент удовлетворения требования в случае увеличения цены товара, а при ее уменьшении — цена на день покупки (п.З ст.24 Закона).

3. Любая сумма, которую продавец и потребитель считают соответствующей компенсацией за недостатки товара по обоюдному согласию. Требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены должно быть удовлетворено в течение 10 дней со дня предъявления требования ( ст.22 Закона). За просрочку удовлетворения этого требования предусмотрена неустойка (ст.23 Закона).

*Замена товара на товар аналогичной марки .* Потребитель вправе предъявить требование о замене товара на аналогичный. Это не означает, что потребитель вправе настаивать на замене товара на точно такой же. Товар, представляемый для замены может быть другого цвета и даже быть другой марки или модели. Самое главное, товар должен быть аналогичным, иметь те же потребительские свойства, что и товар, требующий замены, но, разумеется, качественный. Если это бытовая техника, то она должна быть того же класса, поколения, если это пальто, то оно должно быть такого же размера, как и пальто, приобретенное потребителем; а также пальто должно быть изготовлено из однородного материала.

Законодатель подразумевает, что и цены заменяемого товара и товара, на который производится замена, одинаковы, и никакого перерасчета цен не производится.

Как показывает практика, в большинстве случаев при предъявлении требования о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) некачественный товар меняется на товар той же марки (модели, артикула).

Но если точно такого же товара уже нет в продаже или в производстве, то могут возникнуть затруднения. Например, если для замены нет автомобиля такого же цвета или с такой же отделкой салона, потребитель обязан согласиться на такую замену, но после замены вправе воспользоваться правами на обмен товара надлежащего качества в порядке ст. 25 Закона.

Требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) может быть предъявлено и продавцу (организации, выполняю щей его функции на основании договора) и изготовителю (организации, выполняющей его функции на основании договора). При обращении в организацию, выполняющую функции продавца (изготовителя), необходимо убедиться, что эта организация уполномочена по договору с продавцом (изготовителем) на выполнение именно этих требований потребителей.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении. При этом, согласно п.1 ст.504 ГК РФ, потребитель на должен уплачивать разницу между ценой товара при его покупке и ценой на день замены.

Согласно п.2 ст.21 Закона при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Требования потребителя о замене товара должны быть удовлетворены в соответствии со ст. 21 Закона в течении 7 дней со дня предъявления требования. Однако при необходимости дополнительной проверки качества товара срок увеличивается до 20 дней. Под дополнительной проверкой качества подразумевается определение причин возникновения неисправности. Закон устанавливает, что продавец обязан провести проверку качества товара за свой счет. В то же время у продавца нет обязанности привлечь для проверки качества товара независимых экспертов. Определить причину неисправности могут собственные специалисты магазина. У потребителя есть право присутствовать при проверке качества товара и не согласиться с заключением специалистов и обжаловать его в суд. Если же экспертиза установит вину потребителя в возникновении недостатков, то все расходы по проведению экспертизы будут возложены на него.

*Замена товара на такой же товар другой марки (модели, артикула)***.** Это требование предполагает замену товара на такой же товар, т. е. автомобиль на автомобиль, холодильник на холодильник, но другой, не аналогичной модели, марки, артикула. Например, автомобиль «ВАЗ 21063» на автомобиль «ВАЗ 21099» или холодильник «Минск» на холодильник «Стинол». Потребительские свойства этих товаров существен но различаются, существенно отличаются их цены. Поэтому при такой замене производится соответствующий перерасчет стоимости товаров.

В соответствии с п.2 ст. 24 Закона, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставляемого взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах, если наоборот, цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Причем, в этих расчетах цена товара, подлежащего замене, применяется на день предъявления требования, если она к этому моменту повысилась, и на день покупки, если понизилась. Цена товара, предоставленного для замены, применяется всегда на момент предъявления требования. Если же требование 2-153потребителя в добровольном порядке не было удовлетворено, то в соответствии с п.2 СТ.504 ГК РФ, потребитель вправе производить расчеты исходя из цен товаров на момент вынесения решения суда, поскольку цены увеличились с момента предъявления требования.

Требование о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула) потребитель вправе предъявить только продавцу (организации, выполняющей его функции на основании договора). Указанное требование должно быть исполнено в те же сроки, что и требование о замене на товар аналогичной марки (модели, артикула) (СТ.21 Закона). За просрочку выполнения этого требования предусмотрена неустойка (ст. 23 Закона).

Гарантийные сроки на замененный товар также исчисляются заново с момента передачи его потребителю, (п.2 ст.21 Закона).

*Расторжение договора купли-продажи.*При расторжении договора купли-продажи потребитель обязан возвратить товар с недостатками и вправе требовать возмещения убытков. Требование о возврате товара потребитель вправе предъявить как продавцу (организации, выполняющей его функции на основании договора), так и изготовителю (организации, выполняющей его функции на основании договора). Но если потребитель обращается к продавцу (организации, выполняющей его функции), то он вправе при расторжении договора требовать возмещения всех возникших в связи с покупкой товара убытков, а если требование предъявляется изготовителю (организации, выполняющей его функции), потребитель вправе настаивать только на возврате стоимости товара (п.З ст. 18 Закона).

Таким образом, предъявлять требование о расторжении договора купли-продажи продавцу товара более выгодно, чем возвращать товар изготовителю, так как в первом случае потребитель вправе требовать возмещения всех убытков, связанных с приобретением товара с недостатком, а во втором — только части убытков. )

Например, потребитель приобрел крупногабаритный товар. За до ставку товара потребитель понес расходы. При расторжении договора купли-продажи с продавцом потребитель вправе требовать возмещения и этих расходов, наряду с другими убытками. При возврате товара изготовителю последний не обязан возмещать расходы за доставку товара.

Требование о возмещении убытков при расторжении договора купли-продажи (возврате товара изготовителю) должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента его предъявления (ст.22 Закона). За просрочку удовлетворения требования предусмотрена неустойка (СТ.23 Закона).

Если предъявленное на основании ст. 18 Закона требование потребителя не удовлетворено в установленные сроки, то потребитель вправе предъявить иные требования, предусмотренные указанной статьей Закона. При этом потребитель не лишается права на получение неустойки, предусмотренной за просрочку удовлетворения первоначально заявленного требования.

**Параграф 2**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА В БЕЗВОЗМЕЗДНОЕ ПОЛЬЗОВАНИЕ**

В соответствии с п.2 ст. 20, п.1 ст.21 Закона на время устранения недостатков или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должен быть предоставлен на период ремонта или замены аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. Из этого правила есть исключение. Правительством РФ устанавливается перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. До установления нового перечня действует перечень, ранее утвержденный Правительством РФ за № 995, согласно которого требование о безвозмездном предоставлении товара в пользование на время ремонта не распространяется на следующие товары:

автотранспортные средства (кроме автотранспортных средств, приобретенных инвалидами с разрешения органов социальной защиты населения РФ);

мебель;

электробритвы;

электрофены;

электрощипцы для завивки волос;

медицинские электрорефлекторы;

эпектрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла;

электробытовые приборы.

Требование о предоставлении товара в безвозмездное пользование на время ремонта или замены товара с недостатками должно быть удовлетворено в течении 7 дней (ст. 20 Закона). Этот срок начинается с момента предъявления требований потребителя о предоставлении аналогичного товара в пользование на время ремонта или замены. Автоматически обязанность предоставления аналогичного товара в пользование ни у продавца, ни у изготовителя не возникает. При предоставлении на время ремонта или замены потребителю аналогичного товара в пользование доставку такого товара во всех случаях осуществляет продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) (п.2 ст.20; п. 1 ст.21 Закона). Доставка малогабаритных товаров и товаров весом 5 и менее 1 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их осуществляется потребителем. В соответствии с п.6 ст. 18 Закона доставка крупногабаритных това ров и товаров весом более 5кг. для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя). Если же эта обязанность не выполнена, потребитель сам вправе доставить товар и потребовать возмещения своих расходов. При расторжении договора купли-продажи, либо возврате товара изготовителю обязанность продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) доставлять товар Зако ном не установлена. Очевидно, в этом случае потребитель обязан сам осуществить доставку товара. При этом продавец (организация, выполняющая его функции) обязан возместить расходы по доставке товара, так как эти расходы являются составной частью убытков, которые продавец обязан возместить при расторжении договора покупателю.

**Параграф 3**

**НЕУСТОЙКА**

В соответствии со ст. 23 Закона за каждый день просрочки выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, о возмещении расходов на исправление недостатков, о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара с недостатками, о возмещении убытков в связи с расторжением договора купли-продажи (возвратом товара изготовителю), о предоставлении товара в пользование на время ремонта или замены продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), на основании договора с ним обязаны уплатить потребителю неустойку в размере 1% от цены товара.

Закон, устанавливая ответственность за просрочку удовлетворения требований потребителя в виде неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки, дает основание считать, что неустойка в размере 1% цены товара соразмерна 1 дню отсрочки выполнения требования, предусмотренного ст. 18 Закона.

**Параграф 4**

**СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ В**

**ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА**

Согласно ГК РФ (ст.477 ГК РФ), если на товар не установлен гарантийный срок, то претензии продавцу могут быть предъявлены, если недостатки обнаружены в разумные сроки, но не позднее 2-х лет со дня передачи товара покупателю[[6]](#footnote-6)*.* Гарантийный срок может быть установлен и продавцом. Но этот срок не может быть меньше гарантийного срока, установленного на этот то вар изготовителем, и 2 лет, если изготовителем срок не установлен. При этом требования по истечении сроков, установленных изготовителем, но в период сроков, установленных продавцом, потребитель вправе предъявить только продавцу. Точно так же по истечении 2-х летнего срока, если гарантийный срок не установлен изготовителем, но в период срока, установленного продавцом, потребитель вправе предъявить требования только продавцу.

Законом не исключено право изготовителя устанавливать гарантийные сроки и сроки годности менее 2-х лет. В этом случае и изготовитель, и продавец несут ответственность только в пределах этих (установленных изготовителем) сроков

**Параграф 5**

**ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

Ст. 23 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в случае, если он не подошел по форме, габаритам, размеру, расцветке, фасону, либо по иным при чинам не может быть использован потребителем по назначению. Перечень товаров, на которые такое требование не распространяется, утверждается Правительством РФ. В этот перечень входят: *изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней; ткани из всех видов 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 спортивные; белье для новорожденных и детей ясельного возраста; белье постельное; предметы женского туалета; чулочно-носочные изделия; штучные текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца, носовые платки и др.); парфюмерно-косметические товары (скатерти, салфетки, полотенца, носовые платки и др.); товары бытовой химии; изделия из пластмассы, используемые для приготовления и хранения пищи; предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, бигуди и др.)*

**Глава 3**

**Права потребителей при заключении договоров на**

**оказание услуг**

При заключении договоров на выполнение работ (оказание услуг) потребителя интересует следующее: *сроки* *выполнения работ (оказания услуг); качество выполненных работ (оказанной услуги); цена***,** *которую необходимо уплатить изготовителю (исполнителю).*

**Параграф 1**

**СРОКИ В ДОГОВОРЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ**

**РАБОТ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГ)**

Закон устанавливает, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором. В договоре может быть предусмотрен срок выполнения работы (оказания услуги), если он не предусмотрен соответствующими правилами или в случае, если стороны оговаривают срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный, например Правилами бытового обслуживания населения.

Таким образом, законодателем предусмотрена достаточно гибкая схема установления сроков в договорах с потребителями. Основной формой регулирования сроков выполнения работ (оказания услуг) является государственное регулирование, а в тех случаях, когда речь идет об изготовлении или ремонте предметов старины, уникальных изделий и т. д., либо о срочных работах и услугах, срок может быть установлен соглашением сторон, т. е. потребителем и исполнителем в договоре.

Срок в договоре может определяться календарной датой (периодом времени), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги), или к которой исполнитель обязан начать выполнение работы (оказание услуги), например, «01.01.97 г.» или «в течение 6 месяцев (180 дней) со дня подписания договора». Срок начала или окончания работы (услуги) может исчисляться не только с момента заключения договора, но может быть обусловлен моментом совершения одной из сторон определенных действий, предусмотренных договором, например, датой передачи потребителем материалов, необходимых для выполнения работ, исполнителю.

Установленные сроки начала и окончания работ (оказания услуг) могут быть изменены только соглашением сторон, т. е. с согласия как исполнителя, так и потребителя. Новые сроки, установленные сторонами должны указываться в договоре или в дополнительном соглашении.

При возникновении конфликтов во взаимоотношениях между исполнителем и потребителем, как правило, речь идет не о досрочном исполнении, а о просрочке выполнения заказанных работ (услуг). В таких ситуациях Закон наделяет потребителя достаточно широкими правами и предусматривает жесткие санкции, применяемые к просрочившему начало либо окончание работы исполнителю. Так, последний несет ответственность не только в случае реальной просрочки исполнения, т. е. невыполнения работы (неоказания услуги) в установленный срок или при нарушении срока начала выполнения работы (оказания услуги), но и когда во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет завершена в срок.

**Параграф 2**

**ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЕ И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

В случае обнаружения недостатков во время приемки результата работы или во время его использования потребитель вправе потребовать: *безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги ); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги ); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного мате риала такого же качества или повторного выполнения работы; Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги ) своими силами или третьими лицами.*

Требования о безвозмездном изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы обусловлены спецификой возникающих при оказании услуг (выполнении работ) отношений.

Предъявляя требование об устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или повторном выполнении работы, потребитель может одновременно потребовать от исполнителя уменьшения цены выполненной работы.

Недостатки, обнаруженные в ходе выполнения работы (оказания услуги), должны быть устранены в срок, который назначает сам потребитель. Если недостатки обнаружены после выполнения работы (оказания услуги), исполнитель обязан их устранить в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего требования. Договором (соглашением сторон) или правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) могут быть установлены иные сроки устранения недостатков. Договорные или установленные указанными правилами сроки применяются в тех случаях, когда они короче, чем предусмотренные Законом, 20 дней. Если они превышают 20 дней, то в соответствии со ст,6 Закона являются недействительными, т. к. ухудшают положение потребителя по сравнению с правилами, установленными Законом. Назначенный потребителем срок должен быть указан в договоре или ином документе, который подписывается сторонами. За нарушение сроков устранения недостатков, назначенных потребителем, установленных договором или правилами, исполнитель уплачивает за каждый день просрочки неустойку. Помимо этого потребитель вправе предъявить исполнителю любые другие требования, указанные в Законе.

**Параграф 3**

**ЦЕНА В ДОГОВОРЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГ)**

При заключении договоров на выполнение работ (оказание услуг) может быть составлена смета, т. е. перечень всех видов работ и мате риалов, необходимых инструментов и оборудования и т. д. с указанием стоимости (цены). Если любая из сторон потребует составления сметы, это требование должно быть удовлетворено. Смета может быть твердой и приблизительной. Когда составляется твердая смета, то исполнитель не вправе требовать оплаты работ и дополнительных расходов, не включенных в смету, ни при каких обстоятельствах, если потребитель не поручал такую работу исполнителю или не дал согласие на ее исполнение, т. е. все сверхсметные расходы относятся на исполнителя. Как правило, чаще составляется смета приблизительная, позволяющая уточнять окончательную цену договора. Если возникает необходимость превысить приблизительную смету по каким-либо причинам, не вызванным виновными действиями (бездействием) одной из сторон, исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя, иначе он теряет право на возмещение сверхсметных расходов. В этом случае потребитель вправе отказаться от договора, если изменение цены его не устраивает, возместив исполнителю фактически понесенные расходы согласно первоначальной смете

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Вышеизложенное позволяет сделать вывод , что в законодательной базе РФ по гражданско-правовой защите прав потребителей нашла отражение тенденция усиления законодательного регулирования отношений , направленных на охрану прав граждан.

Важной гарантией охраны прав потребителей явилось положение закона, в соответствии с которым законодательные акты, затрагивающие права потребителей, не могут ограничивать права или снижать гарантии их защиты по сравнению с установленными этим Законом.

Закон о защите прав потребителей закрепил важнейшие международно признанные права потребителей. К основным правам потребителей были отнесены: право на надлежащее качество; право на безопасность; право на информацию; право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение в организации потребителей. Кроме того, Закон о защите прав потребителей установил и ряд дополнительных гарантий охраны их прав. К ним, прежде всего, следует отнести: право на получение льгот в сфере, торгового и других видов обслуживания ; право на. обмен товара надлежащего качества; признание недействительными условий договора, ущемляющих права. потребителей . В Законе о защите прав потребителей основной упор сделан на определение имущественной: ответственности за нарушение прав потребителей и в ocoбенности на возмещение убытков как наиболее полно отвечающее рыночным отношениям. При этом положения Закона опираются на основополагающие принципы гражданского права. На ряду с мерами договорной ответственности Закон содержит ряд норм, регулирующих ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

В Законе о защите прав потребителей наряду с индивидуальной предусмотрена и коллективная защита прав и интересов потребителей. При этом основной упор сделан на государственную защиту их прав. Наряду с общим судебным порядком разрешения споров между изготовителями (продавцами, исполнителями) и потребителями в Законе определены специальные государственные органы по защите прав потребителей, их компетенция, а также санкции, которые они вправе налагать за нарушение прав потребителей .

Нормы законодательства о защите прав потребителей стали для всех областей сферы обслуживания граждан опорными.

Соотношение Закона о защите прав потребителей с Гражданским Кодексом может быть охарактеризовано следующим образом. Закон о защите прав потребителей, содержит их фундаментальные права, опирается на общие положения гражданского законодательства, а его действие немыслимо без использования таких важнейших гражданско-правовых категорий, как имущественная ответственность, вина, убытки, вред, договор и ряд других. Другими словами, если гражданское законодательство призвано урегулировать товарно-денежные отношения независимо от субъектного состава, то Закон о защите прав потребителей регламентирует специфику этих отношений для потребителей на рынке товаров и услуг. С другой стороны, Закон о защите прав потребителей тесно взаимодействует с актами хозяйственного законодательства установившими требования к деятельности организаций, производящих товары и услуги для населения, качеству потребительских товаров и услуг и т.д.

Таким образом, с принятием Закона о защите прав потребителя в России начало формироваться законодательство о защите прав потребителей, которое представляют собой специфическое законодательное наслоение над отраслевым законодательством (причем не только над гражданским, но и уголовным, административным и т.д.), основной целью которого является предоставление специфических дополнительных прав потребителям и возложение на их контрагентов дополнительных требований, балансирующих их неравное экономическое положение на рынке. Вместе с тем, очевидно, что с принятием Закона о защите прав потребителей, не могли быть разрешены все вопросы, касавшиеся проблем их защиты в конкретных областях обслуживания. По этому его принятие призвано, с одной стороны, распространить общие положения о защите прав потребителей на все сферы их взаимоотношений с производителями товаров и услуг, а также организациями торговли и сферы услуг, а, с другой стороны, создать благоприятные условия для дальнейшего совершенствования отраслевого и комплексного законодательства (например, принятие законов в области транспорта, связи и иных услуг).

**БИБЛИОГРАФИЯ**

Конституция РФ (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.)

Гражданский кодекс РФ , 1 часть от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ

Гражданский кодекс РФ , 2 часть от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ

4.Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7.02.92 г. №2300-1 в редакции закона РФ от 09.01.96 г. № 2-Ф3.

5.Закон РФ «О страховании»

6.Закон РФ «О сертификации»

7.Закон РФ «Об антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур»

8.Закон РФ «О естественных монополиях»

9. «Основы Гражданского Законодательства» ред. 1991 г.

10. Гражданский кодекс РСФСР ред. 1964 г.

11. Резолюция Генеральной Ассамблей ООН «Руководящие принципы для

защиты интересов потребителей» от 9.04.85 г.

12. Постановление Верховного Совета РФ о введение в действие Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.92 г.

13. «Правила бытового обслуживания населения» , утвержденные Министерством бытового обслуживания 1989 г.

14. Белоусов Е.Н., Крючков П.В., Орлова Л.А., Сорк Д.М., Янин Д.Д., Закон о защите прав потребителей с практическим комментарием - М. : Право и Закон, 1996 г.

15. Комментарии к Гражданскому кодексу РФ часть2 из-во. Инфра-М-Норма, М., 1996 г.

16. Гражданское право, учебник 2 том под ред. Ю.К. Толстого, А.П. Сергеева, М. ТИИС, 1996 г.

17. Гражданское право России, курс лекций 1 том, под. ред. О.Н. Садикова, М. ЮрЛит 1996 г.

18. Гражданское право, учебник 2 том под ред Е. А. Суханова, М. БЕК 1993 г.

1. 1 Основы гражданского законодательства (1991 г.) .Ст.246 ГК РСФСР (1964 г.) [↑](#footnote-ref-1)
2. 1Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей». [↑](#footnote-ref-2)
3. Закон о защите прав потребителей с практическим комментарием . Право и Закон , Москва 1996 г. [↑](#footnote-ref-3)
4. 1 Закон о защите прав потребителей с научно-практическим комментарием. Право и закон . Москва 1996 г. [↑](#footnote-ref-4)
5. Закон о защите прав потребителей с практическим комментарием. Право и Закон. Москва 1996г. [↑](#footnote-ref-5)
6. Гражданский Кодекс Российской Федерации ст.477 [↑](#footnote-ref-6)