

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Одним из существенных факторов развития экономики, как это ни парадоксально, является законодательная, т. е. административная, уголовная, гражданская защита прав потребителей. Защита прав потребителей преследует две основные цели: первая – информировать потребителей об имеющихся на рынке товарах и услугах с тем, чтобы правильный выбор способствовал успешному формированию потребительского рынка, вторая - защищать потребителя в том случае, если его положение как слабой стороны ущемляется.

В наших условиях, когда идут процессы либерализации экономики, создан свободный рынок, конкуренция уже зародилась, а продавцы заинтересованы в полном удовлетворении запросов граждан, вопросы защиты прав интересов граждан-потребителей, а также организация надлежащей работы торговых предприятий и предприятий общественного питания независимо от форм собственности на основе специальных нормативных актов приобретают актуальное значение.

1. Защита прав потребителей при продаже товаров

1.1. 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 вернуть 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^[1].

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.

1.2. 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:

- автотранспортные средства (кроме автотранспортных 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)[2].

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, когда товар не эксплуатировался. При устранении 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[3]. 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.

1.3. 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. Указанные требования должны быть исполнены 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 вернуть 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.

1.4. 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 недовольственного 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 суммы, 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[4].

Однако не все виды недовольственного 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.)

2. Защита прав потребителей в сфере обслуживания

2.1. 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^[5].

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.

2.2. 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[6].

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^[7].

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 материала 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.

2.3. 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^[8].

2.4. 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^[9].

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 материала (вещи);
- предоставить отчет об израсходованном материале, а если есть остаток материала, вернуть его потребителю.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (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) материала (вещи), а также все расходы, понесенные потребителем.

Расчеты с потребителем в случае утраты, повреждения материала или вещи потребителя, производятся на основании стоимости испорченного материала (вещи). При заключении договора между потребителем и исполнителем указывается точное наименование, описание, метраж и цена материала. В аналогичном порядке оцениваются передаваемые потребителем вещи для выполнения работ с ними. При возмещении потребителю цены утраченного 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).

2.5. 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.

Заключение

Защита прав потребителей заключается в информировании о товарах и услугах, имеющих на рынке, об их изготовителях (исполнителях, продавцах). Кроме того, законодательство предусматривает имущественную (гражданско-правовую), административную и уголовную ответственность за нарушение прав потребителей.

Вопросы защиты прав потребителей и ответственности за их нарушение получили дальнейшее развитие в разъяснениях "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях)", утвержденных приказом Государственного антимонопольного комитета Российской Федерации от 20.05.98 г. N 160.

Одна из примет последних лет - появление ранее не встречавшихся в судебной практике категорий гражданских дел, предметом которых стали требования о защите прав неопределенного круга лиц.

Традиционно российские суды общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства осуществляли защиту субъективных прав и интересов конкретных их носителей. При рассмотрении же названных категорий дел защищаются однородные права и интересы неопределенного круга лиц.

Список использованной литературы

1. Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. // Ведомости Съезда Народных Депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1992 №15, с изменениями и дополнениями от 09.04.96, С/З, 1996 г. №3.\

2. Леонова «Договор розничной купли-продажи», Закон 1994 г., №12, стр. 34-37.
 3. Ветрянский «Купля-продажа» // Хозяйство и право 2016 г. №1, стр. 4-24
 4. Викторова «Потребитель в законе» 2017 г.
 5. Сборник нормативных актов издательства ЭНН Центр правовой защиты, 2015 г.
 6. Разъяснения о некоторых вопросах применения Закона РФ «О защите прав потребителей, Закон 2017 г., №6, стр. 87-92.
 7. Положение о гос. Инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Комитета РФ по торговле. // Закон 1996 г., №6, стр. 95-96.
 8. Правила по проведению сертификации в РФ // Закон 1996 г. стр. 106-109.
 9. Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров от 07.10.93 г. // Сборник актов президента и правительства РФ, 1993 г., №4.
-
1. Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. // Ведомости Съезда Народных Депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1992 №15, с изменениями и дополнениями от 09.04.96, С/З, 1996 г. №3.\ [↑](#)
 2. Правила по проведению сертификации в РФ // Закон 1996 г. стр. 106-109. [↑](#)
 3. Разъяснения о некоторых вопросах применения Закона РФ «О защите прав потребителей, Закон 2017 г., №6, стр. 87-92. [↑](#)
 4. Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. // Ведомости Съезда Народных Депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1992 №15, с изменениями и дополнениями от 09.04.96, С/З, 1996 г. №3.\ [↑](#)
 5. Разъяснения о некоторых вопросах применения Закона РФ «О защите прав потребителей, Закон 2017 г., №6, стр. 87-92. [↑](#)
 6. Правила по проведению сертификации в РФ // Закон 1996 г. стр. 106-109. [↑](#)
 7. Разъяснения о некоторых вопросах применения Закона РФ «О защите прав потребителей, Закон 2017 г., №6, стр. 87-92. [↑](#)

8. Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. // Ведомости Съезда Народных Депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1992 №15, с изменениями и дополнениями от 09.04.96, С/З, 1996 г. №3. \ [↑](#)

9. [↑](#)