

Содержание:

image not found or type unknown



ВВЕДЕНИЕ

В условиях современной жизни всё более и более актуальным становится вопрос о том, как обезопасить себя от произвола, творящегося на потребительском рынке. Продукты питания, лекарства, косметика, бытовая химия, техника - всё это может оказаться опасным для здоровья и жизни граждан, а, значит, вполне естественно их желание обезопасить себя и своих близких.

Но как защитить себя тем, кто по незнанию или стечению обстоятельств уже стал жертвой одного из подобных обманов? Чтобы победить в противостоянии: "продавец - потребитель", чтобы защитить свои права, потребитель должен опираться на букву закона. Только закон, а не морально-бытовые представления о рынке помогут определить, "кто прав - кто виноват" и "кого казнить, а кого миловать".

Цель данной работы - сформулировать основные права потребителей, способы и порядок их защиты, позволяющий потребителям избежать произвола со стороны продавцов товаров, а производителям и продавцам предотвратить лишние затраты на возмещение убытков от предложенной и проданной продукции, не удовлетворяющей принятым требованиям по качеству, и дополнительно - убытков от экономических и административных санкций.

1. Права потребителя: понятие и содержание.

1.1. Законодательные основы защиты прав потребителей в Российской Федерации.

В Российской Федерации потребительское движение основывается на действующем законодательстве о защите прав потребителей. Это

законодательство включает не только нормы, направленные собственно на защиту прав потребителей, но и нормы, определяющие права потребителей и механизм их реализации.

На реализацию таких норм ориентированы как специальные акты, например Закон «О защите прав потребителей», так и иные нормативные документы, имеющие различную правоотраслевую принадлежность. Так, Конституция Российской Федерации, принятая 12 декабря 1993 г. и являющаяся основным законом государства, содержит ряд статей (17, 41, 42, 43, 45, 46), направленных на обеспечение гражданам их прав, в том числе прав на охрану здоровья, благоприятную среду, безопасность, образование, судебную защиту и др. За нарушение прав потребителей установлена административная и уголовная ответственность, что нашло отражение в таких документах, как КоАП РФ и УК РФ. Во исполнение законов издаются другие нормативные акты в виде постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, приказов и распоряжений государственных органов, которые после их регистрации в установленном порядке и опубликования являются обязательными для исполнения на всей территории государства.

Таким образом, законодательство о защите прав потребителей представляет собой комплексное законодательство, состоящее из нормативных актов и отдельных правовых норм различных отраслей права: государственного, административного, гражданского, уголовного и др.

Потребителем, согласно Закону «О защите прав потребителей», является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Из этого определения следует, что:

1. Потребителем может быть только гражданин, т.е. физическое лицо.
2. Потребителем признается только гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд и не преследующий при этом цель осуществления предпринимательской деятельности.
3. Потребителем признается также гражданин, который только имеет намерение приобрести товар, заказать работу или услуги, но еще не стал непосредственно покупателем или заказчиком, т.е. не оформил договор. Это означает, что любой гражданин, который только вошел в магазин, в любое другое предприятие сферы

обслуживания и т.п., признается по закону потребителем. Он имеет право на полную и достоверную информацию о предмете своего интереса. В силу разных обстоятельств такой гражданин может ничего не купить и не заказать услугу, но он все равно остается потребителем.

1.2. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Право на просвещение – одно из главных прав потребителя. Как показывает практика, потребители, как правило, демонстрируют слабое знание своих прав. Поэтому ст. 3 Закона «О защите прав потребителей» содержит норму, обеспечивающую реализацию права путем включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и программы. Согласно ст. 7 Закона РФ от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании» (в редакции Федерального закона РФ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «Об образовании», вступившего в силу со дня его официального опубликования 23 января 1996 года) государственный образовательный стандарт определяет обязательный минимум содержания основных образовательных программ. Порядок разработки, утверждения и введения государственных образовательных стандартов определяется Правительством РФ (за исключением случаев, предусмотренных законом). Данное право реализуется, как правило, путем преподавания соответствующего курса в различных учебных заведениях. Право потребителя на просвещение относится к публично-правовому, принадлежащему любому гражданину, независимо от наличия у него статуса потребителя, поскольку основано на прямом действии закона. Данным правом обладает по существу неопределенный круг потребителей. Общественные объединения потребителей, их союзы также вносят свой вклад в просвещение потребителей.

Кроме информации об изготовителе потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации о товаре. Это право закреплено ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 495 Гражданского кодекса[1] .

В случае нарушения прав потребителей на информацию изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

1.3. Право потребителя на безопасность товара.

Потребитель имеет право при использовании товара быть безусловно уверенным в том, что они безопасны для жизни и здоровья, окружающей среды, а также не могут причинить вред имуществу потребителя.

В порядок установления требований к товарам, обеспечивающих их безопасность, Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ в п. 1 внесены изменения: эти требования могут быть установлены либо законом непосредственно, либо в порядке, установленном законом.

Безопасность товара обеспечивается изготовителем (исполнителем) в течение срока службы или срока годности, устанавливаемых им самим в соответствии со ст. 5 Закона «О защите прав потребителей». Если срок службы или годности не установлен, изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю.

Изготовитель (исполнитель) обязан разработать специальные правила использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации и изложить эти правила в сопроводительной документации на товар на этикетке маркировкой. Обязанность доведения этих правил до потребителя Законом возлагается на продавца (исполнителя).

Еще один способ подтверждения безопасности товара (работы, услуги) – сертификация.

Перечни товаров, подлежащих обязательной сертификации, утверждены Постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997 года № 1013.

Помимо обязательной сертификации может проводиться добровольная сертификация. Добровольная сертификация проводится на условиях договора

между заявителем и органом по сертификации по инициативе заявителей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в целях подтверждения соответствия продукции требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов, определяемых заявителем.

При установлении факта реализации товаров, представляющих опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя, такие товары подлежат изъятию у продавца (исполнителя). На время проверки подобный товар должен быть снят с реализации и отозван от потребителей, его производство приостанавливается. Храниться подобный товар должен отдельно от других товаров в изолированном помещении на складе, в холодильной камере с соблюдением условий, исключающих доступ к нему посторонних лиц.

Постановление Правительства РФ от 29.09.1997 г. № 1263 утвердило «Положение о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении». Согласно данному Постановлению экспертизу некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов осуществляют органы государственного надзора и контроля в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов в пределах своей компетенции. Они же принимают решение о дальнейшей возможности использования или уничтожения данных пищевых продуктов и продовольственного сырья[2] .

1.4. Право потребителя на надлежащее качество товара.

Право потребителя на качество товара обязывает продавца обеспечить соответствующее договору качество всего того, что он реализует потребителю.

Понятие качества товаров включает в себя не только полезные свойства товара, но и срок, в течение которого эти полезные свойства сохраняются. Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, является сроком службы. Изготовитель устанавливает его, исходя из собственных соображений, и может избрать для этого как временные рамки (например, 5 лет), так и иные единицы измерения (к примеру, пробег автомобиля в километрах). Но в любом случае установление срока службы

— обязанность изготовителя. Каков бы ни был срок, но он должен быть установлен, и не только по продукции в целом, но и по комплектующим изделиям, узлам, агрегатам, которые в процессе эксплуатации могут, утратив полезные свойства, через определенное время начать представлять опасность для жизни, здоровья, имущества, среды обитания потребителя. Изготовитель обязан в течение всего срока службы обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара, поставку в торговые и ремонтные организации в необходимом ассортименте и объеме запасных частей в течение всего срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока — в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель устанавливает не срок службы, а срок годности — период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Реализация товаров с неустановленными, а также истекшими сроками годности или службы запрещается.

Если установление срока службы или срока годности товара является обязанностью производителя, то определение гарантийного срока — его право. В течение этого срока изготовитель (исполнитель) должен безвозмездно удовлетворить требования потребителя об устранении обнаруженных им недостатков в качестве товара. Права потребителя и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) в таких случаях регламентируются договором (гарантийным талоном). При этом продавец вправе установить на товар сверх гарантии изготовителя или установленный законом дополнительный гарантийный срок. Обратиться с требованием о замене товара потребитель может в течение четырнадцати дней с момента заключения договора купли-продажи (не считая дня покупки). При обращении потребитель должен указать причины, по которым он желает заменить товар, а также указать, какими качествами должен обладать товар, требуемый взамен. Продавец должен обменять товар, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с товаром. Отсутствие документов, повреждение упаковки или изменение товарного вида могут быть основанием для отказа в удовлетворении требования о замене.

Если на день обращения потребителя товара, необходимого для замены, в магазине нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор и получить назад уплаченную за него сумму либо ждать поступления в магазин аналогичного товара, о чем продавец обязан известить потребителя.

1.5. Право потребителя на возмещение ущерба.

Право потребителя на возмещение причиненного ему вреда, возникшего вследствие нарушения других его прав (права на информацию, права на безопасность, права на надлежащее качество), закреплено в ряде статей Закона РФ «О защите прав потребителей».

Так, ст. 12 предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем за ненадлежащую информацию как о самом предприятии, так и о товаре (работе, услуге). Если предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре (работе, услуге), а также об изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. Однако при этом потребитель обязан возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

Если потребителю по его требованию не предоставлена надлежащая информация о товаре, которая необходима для его использования по назначению (техническая документация, правила пользования и т.п.), то потребитель имеет право не только расторгнуть договор, но и потребовать полного возмещения убытков. Это прежде всего относится к сложной бытовой технике, правильная эксплуатация и использование которой по назначению невозможны без технического паспорта и руководства по эксплуатации. В ряде случаев использование таких приборов потребителем может не только привести к их преждевременному выходу из строя, но и нанести вред жизни, здоровью и имуществу гражданина (возгорание телевизора, замыкание электропроводки, поражение электрическим током и др.). В таких случаях потребитель имеет право требовать от виновного лица (продавца, исполнителя, изготовителя) полного возмещения всего ущерба и убытков, включая замену товара, возмещение затрат на устранение возникшего ущерба, восстановление здоровья и др.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), органу, который рассматривает заявление гражданина, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Такие познания должны быть у продавца (изготовителя, исполнителя), и он обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о характеристиках товара (работы, услуги) и его особых свойствах.

Ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает имущественную ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Например, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Это относится к технически сложным приборам, медикаментам, строительным и ремонтным работам и т.п., использование которых может нанести какой-либо урон потребителю.

Закон устанавливает, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Это еще раз подчеркивает важность установления этого показателя изготовителем (исполнителем) и доведение этой информации до потребителя.

Потребитель вправе предъявить требования о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товара, по своему выбору продавцу, который продал данный товар, или изготовителю товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению только исполнителем.

Изготовитель (исполнитель, продавец) может быть освобожден от ответственности, если он докажет, что вред причинен потребителю вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) при условии предоставления потребителю с его стороны соответствующей достоверной информации. Во всех остальных случаях ответственность безусловно возлагается на изготовителя (исполнителя, продавца).

Кроме возмещения материального ущерба и убытков потребитель имеет право на компенсацию морального вреда. Это правило закреплено ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 151 Гражданского кодекса РФ. Под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные потерпевшему вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя и неисполнения или ненадлежащего исполнения им своих обязанностей.

К моральному вреду относятся устойчивые (а не временные) физические страдания или нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, невозможными имущественными потерями и т.п., проявившиеся вследствие использования некачественных товаров (работ, услуг). Сюда же можно включить и те моральные неудобства, которые испытывает гражданин в результате отказа продавца (исполнителя, изготовителя) удовлетворить его законные и обоснованные требования, значительные и невозможные потери на ожидание выполнения работы (услуги), неэтичного поведения других лиц по отношению к нему и т.п.

Законом предусмотрено, что размер возмещения морального вреда определяется судом, а заявляется самим потребителем исходя из конкретной ситуации. При рассмотрении искового заявления суд может принять во внимание различные обстоятельства в пользу потребителя, в том числе любое умаление личности, его чести и достоинства, ограничения в удовлетворении его жизненных потребностей, упущенную выгоду от ущемления законных прав и интересов, наступившие негативные последствия для окружающих лиц и членов семьи и др.

Размер возмещения морального вреда не зависит от размера имущественного и подлежит компенсации независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных убытков.

Однако следует иметь в виду, что моральный вред возмещается изготовителем (исполнителем, продавцом) только при наличии его вины. Принцип безвиновной ответственности в этом случае не действует.

2. Последствия продажи товара ненадлежащего качества.

Закон не дает прямого определения понятия «ненадлежащее качество», приводя лишь формулировки таких понятий, как «недостаток» и «существенный недостаток». Вероятно, законодатель подразумевает, что товар «ненадлежащего качества» – это товар, имеющий «недостаток» или «существенный недостаток».

Выше отмечалось, что недостаток – это «несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых потребитель поставил в известность продавца при заключении договора, либо образцу или описанию, при продаже товаров по образцам». Исходя из этого, качество товара следует считать ненадлежащим, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков. Недостаток считается существенным, если он неустраним либо не может быть устранен без несоизмеримых затрат времени, а также если он выявляется неоднократно либо проявляется вновь после устранения, или другие подобные недостатки. Значит, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков, то качество товара следует считать ненадлежащим, а товар – имеющим существенный недостаток[3] .

Потребитель может воспользоваться правами, предусмотренными ст. 18 Закона, только в том случае, если ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом при покупке, и если даже отдельные недостатки были оговорены, это не лишает покупателя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных недостатков, не оговоренных при покупке.

Допустим, потребителю был продан холодильник, на корпусе которого есть царапина, о чем потребитель был извещен при покупке. В период гарантийного срока обнаружен дефект реле холода. Т.к. возникший дефект не связан с недостатком, о котором стороны договорились при заключении договора, потребитель имеет право обратиться к продавцу (изготовителю) с претензией.

Таким образом, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи.

Потребитель сам выбирает, каким именно из вышеперечисленных прав он воспользуется в возникшей ситуации.

Однако есть исключения из этого правила.

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров потребитель вправе предъявить не все перечисленные требования, а лишь требования о безвозмездном устранении недостатков или возмещении расходов на их устранение третьими лицами, а также о соразмерном уменьшении покупной цены и расторжении договора. Остальные требования потребитель вправе предъявить только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров был утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации № 575 от 13 мая 1997 г. В него вошли:

- Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
- Мотоциклы, мотороллеры;
- Снегоходы;
- Катера, яхты, лодочные моторы;
- Холодильники и морозильники;
- Стиральные машины автоматические;
- Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;
- Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

Увы, понятие «дорогостоящий товар» в законодательстве не раскрывается. Разный уровень обеспеченности в обществе предполагает, что вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, должен решаться применительно не к товару, а к потребителю. Жизненный уровень граждан значительно различается: сумма, которую один потребитель расходует ежедневно, для другой семьи представляет собой месячный доход. Именно поэтому в споре сторон о том, является ли товар дорогостоящим, решение должен принимать суд.

Если у потребителя нет чека (либо иного документа), продавец вправе требовать иных доказательств приобретения товара в этом магазине (гарантийный талон, сопроводительная документация на товар со штампом магазина о продаже, либо иные документы). Отсутствие гарантийного талона зачастую лишает потребителя права предъявить какие-либо претензии. Если никаких документов покупатель представить не может либо представленные документы не вызывают доверия, а у продавца имеются обоснованные сомнения в том, что товар приобретен в данном магазине, то можно вынести спор на разрешение суда. В этом случае основанием к отказу в добровольном удовлетворении требований потребителя является не отсутствие чека, а наличие обоснованных сомнений в том, что товар приобретен именно в этом магазине и именно в те даты, на которых настаивает покупатель. В суде покупатель должен доказать, что он приобрел товар в указанный день в магазине ответчика, а продавец обязан представить доказательства, которые могли бы опровергнуть доводы истца. Рассчитывать только на свидетельские показания нельзя, т.к. суд с учетом конкретных обстоятельств вправе признать, что свидетели могут быть заинтересованы в исходе дела, и при вынесении решения должен это учесть и критически подойти к оценке их показаний. Не следует забывать также, что свидетели несут ответственность за правдивость своих показаний, и если в судебном заседании их показания будут опровергнуты, суд вправе направить материалы в прокуратуру для привлечения к уголовной ответственности за лжесвидетельство. Таким образом, в суде нельзя рассчитывать только на свидетельские показания.

Закон определяет механизм реализации требований потребителей, которые связаны с обнаружением недостатков в товаре.

При обнаружении недостатка потребитель должен поставить продавца (изготовителя, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в известность об этом (извещение лучше произвести письменно, чтобы избежать последующих споров о дате обнаружения недостатка). Если продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не сомневается в обоснованности требования потребителя, то он обязан принять у него товар и удовлетворить его требование. Чтобы не попасть в неприятную ситуацию, уже на этом этапе нужно правильно оформить отношения между потребителем и продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). При передаче товара следует составить акт, в котором необходимо указать, кто и когда принял

товар для проверки качества, описать сам передаваемый товар, указать его отличительные признаки (номера, если есть), указать, в чем выражается обнаруженный дефект и оговорить наличие или отсутствие пломб и внешних повреждений. Следует учитывать, что не всегда причина возникновения недостатка очевидна, поэтому закон предоставляет продавцу право провести проверку качества товара. Закон не содержит требования, чтобы проверка качества производилась независимыми специалистами, следовательно, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) вправе провести такую проверку силами своих сотрудников либо представителей сервисной организации, осуществляющей ремонт на основании договора с продавцом. Потребитель имеет право присутствовать при этой проверке. В случае, если потребитель по каким-то причинам не может присутствовать лично, он может поручить кому-либо из родственников (знакомых) присутствовать при проведении проверки качества товара. Потребитель также вправе пригласить независимого специалиста для компетентного наблюдения за ходом проверки. Полномочия представителей (специалиста) должна удостоверить доверенность, и тогда продавец (изготовитель) будет не вправе не допустить их к участию в проверке. Факт проведения проверки качества товара необходимо отразить в акте проверки, который подписывают все присутствующие при проверке лица. При этом потребитель (его представитель) имеют право указать в акте на допущенные нарушения и (или) выразить свое несогласие с выводами проверки.

Нередко специалисты продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) предвзято относятся к проведению проверки и пытаются установить вину покупателя даже в тех случаях, когда она явно отсутствует. Как же должен поступать потребитель, если после проверки качества товара между сторонами возник спор о причинах недостатка?

Вообще именно продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан провести экспертизу товара после возникновения разногласий с покупателем о его качестве. Однако специальное законодательство об экспертизе в России до сих пор отсутствует. Следовательно, при определении понятия «экспертиза» нужно руководствоваться общими принципами процессуального законодательства: лицо (или организация), проводящие экспертизу, должны быть не зависимы от сторон и не заинтересованы в исходе экспертизы – лишь тогда заключение эксперта будет

объективным. Деятельность по проведению экспертизы не подлежит лицензированию (за исключением сфер оценки и аудита). Следует знать, что экспертом может быть любой гражданин, обладающий специальными познаниями в той сфере, в которой проводится экспертиза.

Экспертизу проводят за счет продавца, но если в ходе экспертизы выяснится, что недостаток возник по обстоятельствам, за которые продавец не отвечает, то потребитель обязан возместить продавцу те расходы, которые последний понес в связи с ее проведением (в том числе расходы на транспортировку и хранение товара). В действительности же взыскать с потребителя расходы на проведение экспертизы очень нелегко. Для того чтобы разрешить эту проблему, некоторые фирмы предлагают потребителям в счет обеспечения обязательств внести стоимость экспертизы в депозит нотариуса, оставить ее в банковской ячейке либо иным способом обеспечить возможность компенсации продавцу расходов на проведение экспертизы. Это соглашение не противоречит законодательству, однако необходимо помнить, что оно должно заключаться исключительно на добровольной основе. Нежелание потребителя произвести оплату до получения результата экспертизы не дает продавцу право отказать потребителю в ее проведении. Хотя в законе отсутствует прямое указание на право потребителя присутствовать при проведении экспертизы, для обеспечения объективности исследования и достижения равенства сторон никто не имеет право запретить потребителю или его представителю участвовать в экспертизе, организованной продавцом, а нарушение этого права может послужить основанием для обжалования заключения эксперта.

Случается, что потребитель не согласен с заключением экспертизы. Тогда он может обжаловать его в судебном порядке. О судебном способе защиты нарушенных прав ниже будет изложена более подробная информация, сейчас же следует обратить внимание на некоторые особенности, связанные с экспертизой.

Очень распространено проведение экспертизы товаров самостоятельно, до обращения к продавцу. Потребители с этим заключением обращаются сразу в судебные органы. Это оправдано лишь в тех случаях, когда потребитель сомневается в том, что недостатки носят производственный характер, и хочет убедиться в этом до обращения к продавцу. Здесь необходимо понимать, что продавец имеет право отказать от оплаты проведенной вами экспертизы, а также от выплаты неустойки и компенсации морального вреда. Это вполне справедливо, т.к. его лишили возможности разрешить конфликт без обращения в судебные органы.

После передачи спора на разрешение суда будьте готовы к назначению судебной экспертизы. Проведенная вами самостоятельно, до суда, экспертиза также будет учитываться: заключение будет принято судом в качестве письменного доказательства по делу и оценено наряду с другими доказательствами.

При назначении судебной экспертизы судебные органы обязаны выслушать мнение сторон о кандидатуре экспертов и получить ряд вопросов, на которые, по их мнению, должен ответить эксперт. Определение о назначении экспертизы можно обжаловать в вышестоящем суде в течение десяти дней с момента его вынесения. Обычно экспертизу оплачивает сторона, ходатайствовавшая о проведении экспертизы. В том случае, если экспертиза назначена по инициативе суда, оплату можно возложить в равных долях на обе стороны. Случается, что, учитывая конкретные обстоятельства, суд освобождает одну из сторон (или же обе стороны) от оплаты экспертизы, и тогда оплачивать работу эксперта будет государство. На время проведения экспертизы суд вправе производство по делу приостановить, а эксперту направить все необходимые материалы. Помимо этого, суд имеет право истребовать от сторон ряд документов. Если одна из сторон препятствует проведению экспертизы (например, не является для освидетельствования или же скрывает документы), а без содействия этой стороны провести ее невозможно, то суд имеет право признать факт, в целях выяснения которого была назначена экспертиза, установленным или опровергнутым.

Допустим, потребитель требует расторжения договора купли-продажи автомобиля, т.к. он обнаружил в нем ряд недостатков, но представить автомобиль на экспертизу отказывается. Исходя из этого, суд вправе вынести решение, что недостатки в автомобиле не обнаружены.

Закон устанавливает (помимо распределения бремени доказывания) обязанности сторон по доставке товара для замены, ремонта, уценки или возврата. Так, доставка крупногабаритных товаров и товаров весом более пяти килограммов продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и возврат их потребителю после ремонта или замены осуществляется силами продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) и за его счет (согласно п.7 ст. 18). Данное требование распространяется на любые крупногабаритные товары независимо от их веса и на товары, вес которых превышает 5 кг, независимо от их размера. Если же продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) отказывается от доставки товара

или отсутствует в месте нахождения потребителя, доставку и возврат товаров может осуществлять потребитель. В этом случае продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю связанные с доставкой и возвратом товара расходы, однако в действительности эта формулировка вызвала многочисленные споры. В целях избежания конфликтов обратите внимание на три момента:

1) прежде чем доставлять товар своими силами, потребителю нужно зафиксировать факт уклонения продавца от исполнения обязанности по доставке; для этого необходимо получить от продавца письмо с просьбой доставить товар на экспертизу (замену), отправив в магазин письмо с требованием доставить товар в определенный срок и т.п.;

2) чтобы потребовать компенсацию расходов на доставку товара, необходимо иметь документальное подтверждение ваших расходов (такими документами являются квитанция, выданная таксистом, договор на доставку, заключенный с частным водителем, квитанция, подтверждающая оплату пересылки (перевозки) товара, и т. п.);

3) по закону продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой товара, а не с проездом потребителя к месту нахождения магазина либо изготовителя (т.е. если потребитель проживает в Ижевске, а приобрел товар в Санкт-Петербурге, он может требовать только компенсации затрат на доставку товара (самолетом, поездом или по почте).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Хороший покупатель – невнимательный покупатель, на этом построена вся система обмана в торговле. Потребитель сам охотно позволяет продавцам обманывать себя и большинство уловок и хитростей рассчитано именно на это. Продавец должен продать товар любой ценой. Его ставка – разорится он или нет, особенно выросла эта ставка сейчас, в кризис. Не разгадав обман, потребитель рискует собственным здоровьем, а порой и жизнью.

Через потребительский рынок идет процесс удовлетворения повседневных потребностей в товарах. А в потребительском рынке главенствующая роль отведена торговле. Именно торговля и ее первичное звено - магазин (любое другое торговое предприятие, в том числе мелкорозничное - палатка, киоск, столик,) независимо от организационно-правовой формы и вида собственности и подчиненности, а так же гражданин-предприниматель, занимающийся торговлей, предоставляют покупателям огромную, исчисляемую миллионами рублей массу потребительских товаров, вырабатываемых промышленными и сельскохозяйственными предприятиями, обществами, товариществами, кооперативами и другими предпринимателями - изготовителями продукции, а также ввозимых в порядке импорта из-за пределов России. Являясь посредником между изготовителями (импортерами) и покупателями - потребителями товаров, торговля призвана защищать интересы последних, предъявляя к изготовителям, поставщикам требования в части качества продукции, ее безопасности для здоровья, не говоря о товарном виде, упаковке, предоставления покупателю соответствующей информации о товаре, обеспечивая одновременно должное торговое обслуживание потребителя.

При каждой покупке товара магазин и потребитель заключают договор купли-продажи. Любая вещь, проданная магазином, переходит из его собственности в собственность покупателя, и этот процесс регулируется законодательством, регулирующим правила и порядок заключения и исполнения таких сделок.

За последнее время в России принят пакет нормативных актов, цель которых защитить права граждан-потребителей, повысить требовательность к качеству выпускаемых и продаваемых населению товаров народного потребления, повысить ответственность предприятий торговли и общественного питания независимо от их организационно-правовой формы, ведомственной подчиненности и формы собственности, а также граждан-предпринимателей, занимающихся производством товаров и их реализацией, за нормальную организацию торгового обслуживания покупателей, недопущения их обмана в любой форме, повышенной ответственности за качество товаров.

Законодательными и специальными актами, принятыми высшими органами власти Российской Федерации и в ряде случаев органами власти субъектов Федерации (республик, краев, областей) и органами самоуправления регулируются процессы торгового обслуживания населения, правила торговли отдельными видами товаров, основные правила работы магазинов, мелкорозничной торговой сети, режима их работы и главное - ответственности их перед потребителем.

Совокупность всех правил, регулирующих торговую деятельность, и составляет те нормы, которые составляют обязанность, ответственность магазина или гражданина-предпринимателя - продавца перед покупателем и защищают его законные права и интересы.

Законодательство России, защищающее права и интересы потребителей, еще очень молодо, практику его применения невелика. Органами власти России и субъектов Федерации прилагаются заметные усилия для превращения этой области права из набора лозунгов и деклараций в реальную силу, с которой должны считаться и небольшие производители, и монополисты, и предприятия-импортеры, а также граждане-предприниматели, занимающиеся производством продукции и ее реализацией.

Знание установленных правил позволяет потребителям избежать произвола со стороны продавцов товаров, а производителям и продавцам предотвратить лишние затраты на возмещение убытков от предложенной и проданной продукции, не удовлетворяющей принятым требованиям по качеству, и дополнительно - убытков от экономических и административных санкций.

Список использованных источников и литературы.

1. Конституция Российской Федерации. 12 декабря 1993 г.
2. Закон РФ "О защите прав потребителей" (закон о правах потребителя) от 07.02.1992 N 2300-1
3. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ
4. Уголовный кодекс РФ (УК РФ) от 13.06.1996 N 63-ФЗ
5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 30.04.2010)
6. Постановление Правительства РФ от 29.09.1997 N 1263 (ред. от 16.04.2001) "Об утверждении Положения о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении"

7. Закон РФ от 10.07.1992 N 3266-1 (ред. от 27.12.2009) "Об образовании" (с изм. и доп., вступающими в силу с 29.01.2010)

8. Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. - ЗАО Юстицинформ, 2009 г. (Серия "Образование")

Закон РФ "О защите прав потребителей" (закон о правах потребителя) от 07.02.1992 N 2300-1 - ст. 10

Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ - ст. 495

Постановление Правительства РФ от 29.09.1997 N 1263 (ред. от 16.04.2001) "Об утверждении Положения о проведении экспертизы некачественных и опасных продовольственного сырья и пищевых продуктов, их использовании или уничтожении"