

Что должен знать потребитель?!

Потребитель должен знать о своих правах! Невозможно переоценить значение гарантированных законодательством прав потребителей. Мы совершаем покупки, заказываем выполнение изделий, обращаемся за ремонтными, косметическими, другими бытовыми услугами и, к сожалению, далеко не всегда купленный товар является качественным, а оказанная услуга соответствует условиям договора.

Очень важно знать о своих правах, чтобы полноценно реализовывать их и уметь защищать.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует потребительские отношения, те права и обязанности, которые возникают между потребителем, продавцом, исполнителем и прочими, предусматривает ответственность сторон и механизмы защиты потребительских прав.

Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например: договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» применяется в части, не урегулированной специальными законами. (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»)

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Важно понимать, что для Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребителями не могут быть юридические лица или индивидуальные предприниматели. Потребитель – гражданин приобретающий, использующий товары либо услуги, либо имеющий намерение их приобрести, использовать именно для личных (бытовых, семейных) нужд.

Право на качество товара (работы, услуги)

Право на качество товара (работы, услуги) регулируется ст.4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и означает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, оказать услугу или выполнить работу, качество которой соответствует договору, либо соответствующую требованиям, предъявляемым к такого рода товарам, работам, либо услугам, а так же пригодную для целей, для которых товар, работа, либо услуга обычно используется.

В случае, если потребитель при заключении договора поставил продавца (исполнителя) в известность о целях приобретения и намерении использования товара (оказания услуги, выполнения работы), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (оказать услугу или выполнить работу) пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если товар продается по образцу, описанию, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий образцу.

Право на безопасность товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на безопасность товара (работы, услуги), а именно право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения,

транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Данное право регулируется статьей 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (услуги, работы) на протяжении всего установленного срока годности (службы) товара (услуги, работы), если для безопасности товара (услуги, работы) необходимо соблюдение условий или правил пользования, предусмотренных законом, об этом сообщается в сопроводительной документации к товару (услуге, работе). Вред, причиненный здоровью или имуществу потребителя, вследствие необеспечения безопасности товара (услуги, работы) подлежит возмещению изготовителем (исполнителем). Если изготовитель (исполнитель) не установил срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах услугах)

Закон предусматривает за потребителем право на получение информации по широкому кругу вопросов, касающихся изготовителя (исполнителя, продавца), а так же товара (работы, услуги). В соответствии со статьей 8 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Данная информация в наглядной и доступной форме обязательна к доведению до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Основным назначением предоставления информации о товаре (наименовании, изготовителе, гарантии, условиях использования и т.д.) является возможность его компетентного выбора. Статья 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» гласит, что информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе
- цену в рублях и условия приобретения товаров;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
- срок службы или срок годности товаров

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Перечисленная информация о товаре, работе, услуге может быть доведена до потребителя посредством размещения в технической документации, сопутствующей товару, этикетках, либо иными способами, принятыми для отдельных категорий товаров.

Право на судебную защиту

Статья 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» гласит, что защита прав потребителей осуществляется судом, при этом потребители и (или) иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Иски могут быть предъявлены по выбору истца:

- в суд по месту нахождения организации либо ее филиала(если иск вытекает из деятельности филиала или представительства. Если ответчиком является индивидуальный предприниматель, то иск может быть предъявлен по месту жительства;
- в суд по месту жительства или пребывания истца;
- в суд по месту заключения договора;

Иск может содержать требования о взыскании неустойки, убытков, морального вреда, понесенных расходов, возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение, выполнить требование и прочем. Требования формируются, исходя из нарушенных прав потребителя.

Так же, согласно статье 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.