

Закон о защите прав потребителей

Пара «продавец-потребитель» вечна и неразрывна, один не существует без другого. Почему же в названии закона говорится только о правах потребителя? Дело вовсе не в культе потребительства или главенстве одного из этой пары, как может показаться. Дело в том, что потребители (товаров и услуг) — это абсолютно все, без исключения, люди, живущие в современном обществе. В то время как продавцами становятся далеко не все, да и то лишь эпизодически. Вы задумывались когда-нибудь, сколько раз в день и когда именно вы выступаете в роли потребителя? День начинается в постели, купленной у продавца. В созданной услугами строителей квартире. Где вы потребляете коммунальные услуги — отопление, воду, электричество. Вы надеваете одежду и завтракаете, становясь потребителем сразу нескольких групп товаров. Вы садитесь в автобус по дороге в школу — уже потребителем транспортных услуг. И так далее. Кажется, легче сказать, когда человек потребителем не является. Поэтому закон, защищающий права потребителей, защищает на самом деле всех.

Говорим закон — подразумеваем законы

Проблематика защиты прав потребителей относительно нова для России. В первой редакции закон «О защите прав потребителей» был принят в 1992 году. И анамнез у потребительской сферы в стране был тяжелый. Плановая экономика и дефицит делали основным принципом потребления товаров «берите что дают, а то и этого не будет», а сфера услуг справедливо говорила потребителю: «Вас много, а я одна». Ситуация радикально изменилась с приходом рынка и конкуренции, заставивших производителя, продавца, поставщика услуг повернуться лицом к потребителю.

Сегодня помимо собственно федерального закона «О защите прав потребителей» и более 20 подзаконных актов (принятых для исполнения этого закона) на защиту этих прав работают и другие юридические нормы: Гражданский кодекс РФ, Закон о рекламе, Правила бытового обслуживания населения, многочисленные стандарты и санитарные нормы и др. Поэтому точнее будет говорить о целой системе законодательства о защите прав потребителей. При этом жизнь не стоит на месте, и законодательная система стремится соответствовать постоянно меняющимся условиям и интересам потребителей.

Какие права защищает закон

Закон определяет потребителя как человека, который намеревается заказать или приобрести товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних и иных нужд. Законы разных стран, формулируя права потребителя по-разному, тем не менее сходятся в фундаментальном представлении о круге этих прав, среди которых главные:

1. Право на информацию.
2. Право на безопасность.
3. Право на качество.
4. Право на судебную защиту.
5. Право на возмещение ущерба.

Эти общие принципы, ориентирующие экономику в целом на нужды и интересы человека, Закон о защите прав потребителей превращает в конкретные требования, которые обязаны выполнять продавцы товаров и производители услуг, и определяет формы ответственности за их неисполнение.

Охватить весь спектр юридических норм и тонкостей их применения непрофессионал, пожалуй, не в силах. Но вместе с тем без знания своих прав человек оказывается беспомощным при возникновении самых обыденных спорных или конфликтных ситуаций. Поэтому попробуем вкратце суммировать основные принципы законодательства, защищающего наши потребительские права.

Потребительский «билль о правах»

Покупатель имеет право:

- Потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы. Информация в наглядной и доступной форме

доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказание услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей. Если недостоверная или недостаточно полная информация привела к приобретению товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

- На качество товара, работы, услуги. Продукция должна соответствовать условиям договора, быть пригодна для использования по назначению.
- В случае продажи товара ненадлежащего качества (если недостатки не были оговорены продавцом) требовать замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества, или уменьшения покупной цены, или устранения недостатков товара, или возмещения расходов на устранение недостатков товара.
- Предъявить требования по поводу недостатков товара, если недостатки товара были обнаружены в течении гарантийного срока. Если гарантийного срока нет, то в течение 6 месяцев, а в отношении недвижимого имущества — не позднее 2 лет, если более длительные сроки не были предусмотрены договором. Требовать возмещения убытков, возникших вследствие покупки товара ненадлежащего качества.
- На безопасность товара: товар должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, для его имущества и для окружающей среды. На товары, использовать которые дольше определенного срока опасно, должны устанавливаться сроки службы (годности). Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необходимых действиях по его истечении, а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий. Изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров в течение установленного срока их службы (годности), а если срок службы не установлен, то в течение 10 лет.
- Вернуть непродовольственный товар надлежащего качества в течение 14 дней, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Из этого правила имеется исключение — не всякий товар можно обменять (перечень товаров, не подлежащих обмену, утверждается Правительством России).
- При обнаружении недостатков в выполненной работе (услуге) по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков, или соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу, или безвозмездного изготовления другой вещи такого же качества, или повторного выполнения работы, или возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков.
 - Расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в выполненной работе не были устранены исполнителем.
 - Отказаться от исполнения договора выполнения работ (услуг), оплатив исполнителю фактически понесенные им расходы.
- Выделим отдельно право потребителей на просвещение — без него ему едва ли удастся осуществить и остальные свои права.

Способы защиты прав потребителя

Судебная защита прав потребителей

За защитой своих нарушенных прав потребитель может обращаться в суд по месту жительства, или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда. При этом закон освобождает его от уплаты госпошлины.

ФАС

Федеральный антимонопольный орган следит за соблюдением законов в области защиты прав потребителей, может направлять предписания производителям и продавцам товаров о прекращении нарушений прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей. Может сам обращаться в суд в защиту прав потребителя или быть привлеченным к участию в процессе по делу о защите прав потребителей.

Роспотребнадзор

Основной надзорный орган в сфере защиты прав потребителей может осуществлять юридические консультации, проводить проверки и предъявлять требования к предпринимателям о прекращении нарушения прав потребителей, представлять интересы потребителей в суде.

Потребительские организации

Потребительские организации оказывают всестороннюю юридическую поддержку — от помощи в составлении жалобы до представления истца (истцом в данном случае будет потребитель, получивший товар или услугу ненадлежащего качества) в суде.