



**Клиент
всегда прав**



**Все
о защите
прав
потребителей**



**А. Нариньяни
А. Довлатова**

**Алена Нариньяни
Алеся Довлатова**

**Клиент всегда прав. Все о защите
прав потребителей в России**

Серия «Юридическая шпаргалка»

Текст предоставлен издательством

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=7993968

Клиент всегда прав. Все о защите прав потребителей в России / А. Нариньяни, А. Довлатова.:

РИПОЛ классик; Москва; 2014

ISBN 978-5-386-06929-2

Аннотация

Каждый человек в современном мире является потребителем. Сегодня можно купить что угодно: от обычных продуктов до далеко не тривиальных услуг. Но часто, приобретая тот или иной товар или же услугу, покупатель рискует получить продукт совсем ненадлежащего качества. Масло может быть испорченным, телевизор – сломанным, а услуга – некачественной. Закон о защите прав потребителей призван защищать права покупателей, которые зачастую оказываются жертвами недобросовестных продавцов. И действительно, практически каждый потребитель рано или поздно сталкивается с ситуациями, в которых приходится защищать свои права. Итак, вы обнаружили недостаток в товаре или услуге. Куда же нужно обращаться за помощью? Ответ на этот и многие другие вопросы вы найдете в данной книге.

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение | 5 |
| Глава 1. Кодексы и закон о защите прав потребителей | 6 |
| 1.1. Законодательство в пользу защиты прав потребителей | 10 |
| 1.2. Способы защиты прав потребителей | 13 |
| 1.3. Возврат товара | 20 |
| 1.4. Судебная защита прав потребителя | 24 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 26 |

Алена Нариньяни, Алеся Довлатова

Клиент всегда прав. Все о защите прав потребителей в России

© ООО Фанки Инк., 2014

© ООО Группа Компаний РИПОЛ классик, 2014

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

©Электронная версия книги подготовлена компанией ЛитРес (www.litres.ru)

Введение

Все мы ежедневно ходим в магазины и мастерские, обращаемся в службы быта, покупаем продукты и промтовары, чиним обувь и шьем одежду, ездим на транспорте. Изредка, но это очень необходимая часть наших нужд, пользуемся платными коммунальными и медицинскими услугами медицинского персонала или намереваемся обучить своего ребенка на платной основе. Все это – наши каждодневные заботы, важные лично для нас или наших родных, мы – это городские и сельские жители – все мы граждане Российской Федерации. Качество этих товаров и услуг не только выступает ключевым фактором простого удовлетворения жизнью, но и гарантией здоровья потребителя и безопасности жизни в целом. И наоборот, продукты и услуги, не соответствующие требованиям закона, создают угрозу обществу.

Каждый из нас постоянно выступает в роли потребителя различных товаров и услуг. Однако далеко не всегда мы довольны качеством товаров и обслуживанием! Весьма часто мы рискуем содержимым своего кошелька, а может быть и здоровьем, если недобросовестный изготовитель не обезопасил свою продукцию или продавец не снабдил ее нужной нам информацией. Достаточно часто в споре между продавцом и покупателем в магазине можно в качестве неоспоримого аргумента услышать, что «клиент всегда прав». А тем временем закон «О защите прав потребителей» продолжает регулярно нарушаться.

Поэтому потребитель должен уметь отстаивать свои права. Знание своих прав 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.

Для того чтобы защитить свои права – нужно их знать!

Глава 1. Кодексы и закон о защите прав потребителей

Прежде чем говорить о правах потребителей, нужно разобраться в терминах. Итак, кто такой **потребитель**? Это гражданин, имеющий намерение купить или же покупающий и использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Таким образом, вы являетесь потребителем:

- если уже купили товар, заказали работу или услугу;
- если только имеете намерение это сделать;
- если пользуетесь товаром (работой, услугой), который не покупали (не заказывали)

непосредственно сами.

Кто такой изготовитель? **Изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. Если организация производит товары не для личных (бытовых) нужд граждан (а например, для профессиональной деятельности) и вы купили такой товар, то такая ситуация под правила о защите прав потребителей не попадает, и в случае возникновения проблемы вы должны решать ее с помощью общегражданского законодательства.

Кто такой исполнитель? **Исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Если для вас выполнена работа (оказана услуга) по безвозмездному договору, т. е. без получения платы или иного встречного предоставления (ст. 423 ГК РФ), то такая ситуация не попадает под правила о защите прав потребителя и в случае возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Кто такой продавец? **Продавец** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. Если вы приобрели товар не по договору купли-продажи, а, например, по договору мены, то такая ситуация не попадает под правила о защите прав потребителя, и в случае возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Аналогично, если вы приобрели товар у частного лица (а не у организации и не у индивидуального предпринимателя), то такая ситуация также не попадает под правила о защите прав потребителя.

Схема № 1. Роли на рынке товаров и услуг

Потребитель – это гражданин, имеющий намерение купить или же покупающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Российское законодательство о защите прав потребителей – одно из самых лояльных в мире (в одном ряду с законодательством, например, США) по отношению к потребителям. Это означает серьезный перевес прав потребителя. Чем и нужно умело пользоваться!

Создание в России эффективной системы защиты прав потребителей является одной из основных задач государственной потребительской политики.

Важными документами, регулирующими вопрос защиты прав потребителей в Российской Федерации стали: Гражданский кодекс и Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. № 2300-1.

В Российской Федерации правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. закона «О защите прав потребителей». В законе отражается характер усиления законодательного регулирования отношений, обращенных на охрану прав граждан. Закон закрепил важнейшие международно признанные права потребителей: право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение в организации потребителей и другие. Политика в сфере защиты прав потребителей обязана в полной мере способствовать достижению стратегической цели социально-экономической программы Правительства Российской Федерации – повышению уровня жизни населения.

В России под национальной системой защиты прав потребителей принято понимать совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, полномочия которых в рассматриваемой области специально оговорены в законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Составляющие систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на национальном, региональном и муниципальном уровнях. При этом следует отметить, что этими структурами далеко не исчерпывается перечень лиц, участвующих в защите прав потребителей.

Главным федеральным органом по защите прав потребителей является Министерство по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства Российской Федерации (МАП РФ). МАП РФ имеет территориальные управления, расположенные в областных и краевых центрах. МАП России осуществляют государственный контроль соблюдения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Министерство и его территориальные органы имеют право по определенной процедуре рассматривать дела о нарушениях прав потребителей, выдавать предписания об устранении этих нарушений и налагать на нарушителей штрафы, предъявлять в суд иски в интересах потребителей, принимать решения об отзыве товаров, которые могут быть опасны для жизни и здоровья потребителей.

Департамент в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными законами, иными федеральными нормативными правовыми актами, Уставом города, другими законами города и другими нормативными и правовыми актами города. Департамент осуществляет свою деятельность во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти городов, органами местного самоуправления, организациями и общественными объединениями. Департамент координирует деятельность других органов власти города, в том числе префектур и управлений районов, контролирующих органов в сфере потребительского рынка и услуг.

Основными задачами Департамента являются: проведение государственной политики в сфере потребительского рынка и услуг; подготовка и контроль за реализацией городских целевых программ в сфере потребительского рынка и услуг; координация деятельности органов исполнительной власти города и подведомственных организаций в сфере потребительского рынка и услуг; анализ состояния и тенденций развития потребительского рынка городов; разработка предложений о совершенствовании механизмов экономического и правового регулирования деятельности предприятий розничной торговли, общественного питания различных организационно-правовых форм и форм собственности и организаций бытового обслуживания населения; координация деятельности контролирующих и надзорных органов в сфере потребительского рынка и услуг городов, координация и организация системы защиты прав потребителей; содействие развитию предпринимательской деятельности и конкуренции в сфере потребительского рынка и услуг, создание условий для привлечения инвестиций в развитие отрасли; поддержка отечественных товаропроизводителей в сфере потребительского рынка и услуг.

Движение по защите прав потребителей в России началось сравнительно недавно. Развиваясь и расширяясь, движение по защите прав потребителей в России пошло не от общественных организаций, а основой его стало федеральное законодательство.

Схема 2 иллюстрирует, что дало обществу принятие закона «О защите прав потребителей».

Схема № 2. Что дало обществу принятие закона «О защите прав потребителей»

Развитие движения
по защите прав
потребителей в России

Принятие ФЗ
«О защите
прав потребителей»

Проведение государственной политики в сфере потребительского рынка и услуг; Подготовка и контроль за реализацией Целевых программ в сфере потребительского рынка и услуг; Координация деятельности органов исполнительной власти города и подведомственных организаций в сфере потребительского рынка и услуг; Анализ состояния и тенденций развития потребительского рынка регионов и городов; Разработка предложений о совершенствовании механизмов экономического и правового регулирования деятельности предприятий розничной торговли, общественного питания, различных организационно-правовых форм и форм собственности и организаций бытового обслуживания населения; Координация деятельности контролирующих и надзорных органов в сфере потребительского рынка и услуг городов и регионов; Координация и организация системы защиты прав потребителей; Содействие развитию предпринимательской деятельности и конкуренции в сфере потребительского рынка и услуг. Создание условий для привлечения инвестиций в развитие отрасли; Поддержка отечественных товаропроизводителей в сфере потребительского рынка и услуг.

1.1. Законодательство в пользу защиты прав потребителей

Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. В соответствии с законодательством, Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров.

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.

Потребитель имеет 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.

Изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 ФЗ «О защите прав потребителей».

Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

Гражданский кодекс Российской Федерации (далее ГК РФ) и закон «О защите прав потребителей» закрепляют не только основные права потребителей, но и определяют правовой механизм реализации и защиты этих прав. Законодательство о защите прав потребителей является комплексным, поскольку включает в себя правовые акты, принадлежащие раз-