

Всех нас объединяет одно: мы потребители. Слово «потребители» - правовой термин из законодательства России для обозначения большой группы людей - нас с Вами. Самый главный признак потребителя - это отсутствие прибыли в его отношениях с другими лицами.

Одним из признаков отнесения гражданина к понятию «потребитель» выступает приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин «прибыль» - это один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не считается потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск целью систематического извлечения прибыли.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение телевизора), либо одновременно для личных, и для бытовых целей. Не считается потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например покупка компьютера для работы в офисе, ремонтные работы в помещении офиса).

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услуги может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования или воздушным транспортом может только тот, кто указан в билете, так как именно он выступает стороной по договору перевозки, соответственно, только он в данном случае - потребитель.

Изготовителями, продавцами, исполнителями выступают организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. Согласно ст. 23 ГК РФ индивидуальным предпринимателем признается гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя.

Товар - в соответствии со ст. ст. 129, 455 ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Работы - в соответствии со ст. ст. 702, 730 ГК РФ, а также Законом о защите прав потребителей понимается деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (ремонт обуви, квартиры и т. п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых нужд).

Услуги - в соответствии со ст. 779 ГК РФ, а также Законом о защите прав потребителей, совершение за плату определенных действий или осуществление

определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (образовательные, туристические, связи, риелторские и т. п.).

Законодательство 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 их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Таким образом, Закон РФ "О защите прав потребителей" регулирует отношения, которые возникают из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров:

- 1) Розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения).
- 2) Аренды, включая прокат.
- 3) Найма жилого помещения, в том числе социального найма.
- 4) В части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг.
- 5) Подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан).
- 6) Перевозки граждан, их багажа и грузов, комиссии.
- 7) Хранения.
- 8) На оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг.
- 9) Возмездного оказания услуг связи (почтовых, телефонных, телеграфных), медицинских, образовательных, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных.
- 10) Других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Кроме того, с 20 декабря 1999 г. отношения, которые регулируются законодательством РФ о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчик - это гражданин, и других

договоров, которые направлены на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Законодательством о защите прав потребителей также регулируются отношения, возникающие только из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются (сюда относятся, например, отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК РФ)).

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т. д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако, законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ЖСК предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности:

1) Отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия (так как в соответствии с Конституцией РФ суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме).

2) Отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (так как в соответствии со ст. 1 Основ законодательства РФ о нотариате от 11 февраля 1993 г. № 4462-1 нотариат в РФ обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренных законодательными актами нотариальных действий от имени РФ). Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле. Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультаций, печатных работ и др.).

3) Отношения, основанные на оспаривании решений, действий или бездействий органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам несоблюдения тех или иных законных прав и свобод граждан, в том числе отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти,

органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных и властных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз, деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог, осуществлению мер социальной защиты населения, в том числе обеспечению инвалидов, ветеранов и иных определенных законодательством групп населения соответствующими льготами, и др.).

ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА

Продавец должен соблюдать обязательные с учетом профиля и специализации своей деятельности требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах; располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров; иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку.

Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

Также продавец должен довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Продавец-индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах. Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

При осуществлении разносной торговли представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация в обязательном порядке должна содержать: наименование товара; фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара; обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар; сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара; срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению; цену и условия приобретения товара.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом. Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

При продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов: сертификат или декларация о соответствии; копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат; товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и другие формы).

При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством РФ, обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора.

Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

Существуют ли в настоящее время официальные требования к качеству товаров?

Да, существуют.

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Закон о защите прав потребителей к понятию «стандарт» относит: государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Необходимо знать, что не все требования государственных стандартов обязательные. В соответствии со ст. 2 ст. 7 Закона РФ от 10.06.1993 № 5154-1 «О стандартизации» к обязательным требованиям государственных стандартов относятся требования, устанавливаемые для обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и единства маркировки. При применении правила указанной статьи необходимо также учитывать, что наряду с перечисленными в Законе о защите прав потребителей документами в соответствии с законодательством РФ обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг могут устанавливаться федеральными законами, иными правовыми актами (ст. 469, 721 ГК), и именно этим требованиям в первую очередь должно соответствовать качество товаров (работ, услуг).

В перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный постановлением Правительства РФ от 13. 08. 1997 № 1013, входят продукты питания для детей, детские одежда и обувь, школьно-письменные принадлежности, косметическая продукция, верхняя одежда, предметы обстановки дома, строительные материалы, спортивные товары, корма для животных и др.

Обязательной сертификации подлежат не только товары, но и работы и услуги, например, услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых автомобилей, услуги розничной торговли по реализации пищевых продуктов, услуги общественного питания.

Согласно абз. 9 п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей в отношении товаров (работ), подлежащих обязательной сертификации, продавец (исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об их сертификации. В соответствии с Законом РФ от 10. 06. 1993 № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» порядок проведения обязательной сертификации товаров, включая порядок выдачи сертификата соответствия, устанавливается федеральным органом по сертификации. Документом, подтверждающим проведение обязательной сертификации, в соответствии с указанным Законом служит сертификат соответствия.

Вопросы маркировки товаров также регулируются Законом РФ «О сертификации продукции и услуг».

Государство сохранило за собой функции контроля за качеством продукции и услуг. Соблюдение требований, предъявляемых законодательством к товарам и услугам, на совести продавцов и производителей.

КАК СОСТАВИТЬ И ПОДАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Претензия - это документ, в котором Вы не только извещаете продавца, изготовителя, исполнителя о Вашем нарушенном праве, но и формулируете те требования, при удовлетворении которых Ваше право может быть защищено. Претензию можно написать от руки, можно напечатать на компьютере.

Она составляется в двух экземплярах с тем, чтобы иметь в дальнейшем копию для обращения, при необходимости в милицию, прокуратуру, суд или Территориальное управление Роспотребнадзора по Смоленской области.

В верхнем правом углу Вы пишете руководителю (директору, индивидуальному предпринимателю) той организации, в которой Вы купили товар или заказали услугу. Чуть ниже, под фамилией руководителя, Вы пишете почтовый или юридический адрес данной организации. Чаще потребителям удобно писать почтовый адрес организации. Кстати, если у Вас он вызвал затруднение, зайдите в торговое помещение и посмотрите на уголок потребителя. Там в обязательном порядке имеются сведения о полном наименовании организации и его адресе (почтовом или юридическом).

Ниже, под наименованием адресата Вы должны написать, кто адресует претензию. Вы указываете свое полное имя, отчество и адрес проживания, тот адрес, по которому Вы фактически проживаете и получаете почтовую корреспонденцию. Также Вы можете написать свой контактный телефон. Если у предпринимателя возникнет желание срочно с Вами связаться для решения вопроса об урегулировании спора, это может ускорить удовлетворение Вашей претензии.

Затем, в центре документа Вы пишете - ПРЕТЕНЗИЯ.

Изложение своих требований Вы начинаете с описания обстоятельств покупки, заказа. Вы пишете дату, когда Вы приобрели товар или заказали услугу по договору. Обязательно сошлитесь на номер договора и его дату. Если договор не заключался, можете просто ограничиться датой покупки или заказа. Далее Вы называете наименование товара или услуги, желательно полное с указанием модели товара, его артикула и т. д. После наименования товара или услуги Вы обязательно указываете его полную стоимость или размер предоплаты.

Сразу после этого Вы описываете обстоятельства, при которых по Вашему мнению товар или услуга оказались некачественными. Не все обладают знаниями правильной формулировки, это не главное. Вы можете произвольно изложить и перечислить те недостатки, которые по Вашему мнению делают невозможным использование товара или услуги. Если Вам просрочили доставку товара или исполнение услуги, Вы ссылаетесь на этот факт и срок просрочки доставки товара или исполнения услуги.

Следующее, что необходимо изложить в претензии, это точно и полно сформулированное Ваше требование. *По Закону о защите прав потребителей Вы имеете право только на одно требование, а именно:*

В отношении некачественного товара:

1. Замены на товар этой же марки (модели, артикула).

2. Уменьшить стоимость товара.
3. Безвозмездно устранить недостаток.

Вместо всех этих требований Вы вправе потребовать возврата стоимости товара.

В отношении некачественной услуги Вы можете требовать:

1. Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги.
2. Соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.
3. Повторного выполнения услуги.
4. Возмещения расходов по устранению недостатков третьими лицами.

Вместо всех этих требований Вы также вправе потребовать возврата стоимости услуги.

Завершая свое претензионное письмо, Вы просите рассмотреть и удовлетворить ваше требование в 10-дневный срок, на основании Закона о защите прав потребителей.

Дополнительно Вы можете сообщить, что в случае отказа в удовлетворении Вашего требования Вы будете вынуждены обратиться в суд за защитой своего нарушенного права.

В заключении своей претензии Вы должны поставить дату и подпись с расшифровкой.

С этой претензией Вы обращаетесь в ту организацию (или к частному предпринимателю), где вы купили товар или заказали услугу и передаете ее руководителю или другому уполномоченному лицу под роспись на втором экземпляре. Если у Вас отказываются принять претензию, отправьте ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Это необходимо для того, чтобы, во-первых, получить доказательство даты предъявления требования, а во-вторых, продемонстрировать знание своих прав.

*Если Вы все же затрудняетесь самостоятельно написать такую претензию, Вы можете обратиться за помощью в **Отдел по экономическому развитию и управлению имуществом Администрации муниципального образования «Демидовский район» Смоленской области (4-13-44)**. И помните, что необходимо сохранять чеки, договора, а также иную документацию по приобретенному товару или заказанной услуги, т. к. они являются одним из главных доказательств того, что Вами была совершена покупка или заказана услуга.*

наименование организации или ф., и., о.
индивидуального предпринимателя

От _____

Ф.И.О.

Адрес: _____

Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

о приобретении товара с недостатками

«___» _____ 2009 г. мною приобретен товар в Вашей организации товар - марки (модели, артикулы).

Данный факт подтверждается: Вашей отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком, показаниями свидетелей (ненужное вычеркнуть).

Гарантийный срок составляет _____.

Оплатив товар, я свои обязанности по договору выполнил(а).

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель) обязан продать потребителю товар, качество которого соответствует условиям договора, обязательным требованиям стандартов.

Указанную обязанность Вы не исполнили.

Характеристика недостатка _____.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар с недостатком, вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на исправление недостатков потребителем либо третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- г) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- д) расторжения договора и возмещения убытков.

На основании изложенного согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» ПРОШУ:

В случае проведения экспертизы (проверки) качества товара, прошу уведомить меня о времени и месте проведения такой экспертизы (проверки).

Мое требование прошу рассмотреть и удовлетворить в 10-дневный срок.

В случае неудовлетворения моих требований или оставления претензии без ответа буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя, кроме вышеуказанного я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда.

«_____» _____ 20__ г.

Ф., и., о. _____

Подпись _____