



Потребитель и закон

Памятка

с. Глинка
2022 г.

Потребитель и закон: памятка к 30-летию со дня принятия закона РФ «О защите прав потребителей» (7 февраля 1992 г. №2300-1) / МБУК «Глинковская Библиотека»; сост. Ермакова Н.М. - Глинка, 2022. - 13 с.

Кто владеет информацией -
тот владеет ситуацией.
(Современная народная мудрость)

Ежедневно мы совершаем покупки или обращаемся за выполнением каких-либо услуг или работ. А может, мы только намереваемся что-нибудь приобрести (пусть даже наши намерения тянутся месяцами). Это значит, что изо дня в день все мы являемся **потребителями**, то есть обладаем определёнными правами и обязанностями.

Права потребителей являются неотъемлемой составляющей общих прав человека, а их охрана - одним из приоритетных направлений государственной политики.

Законодательную защиту прав потребителей осуществляют:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс РФ;
- Кодекс РФ об административных правонарушениях;
- Уголовный кодекс РФ
- закон РФ «О защите прав потребителей».
- суд;
- государственные органы в центре и на местах;
- общественные организации потребителей (в том числе международная конфедерация обществ потребителей).

Потребительское право - комплексная отрасль права, состоящая из норм различных отраслей права (гражданского, административного, уголовного), регулирующих отношения по защите и удовлетворению моральных, материальных и иных ценностей граждан.

7 февраля 2022 года исполняется 30 лет со дня принятия в Российской Федерации закона «О защите прав потребителей», который регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями и продавцами, защищает права потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, услуг, а также на получение необходимой информации в той сфере.



Немного из истории

Первым потребительским обществом в России была «Большая артель», организованная декабристами на Петровском заводе в Забайкалье, произошло это **2 марта 1831 г.** В этот день

на общем собрании декабристов был принят Устав «Большой артели», именно поэтому **2 марта 1831 г.** считается датой начала существования в России потребительских обществ. В «Большой артели» присутствовали все признаки современного потребительского общества.

1891 г. - Нью-Йорк (США) - первая независимая организация потребителей.

1954 г. - нидерландский Союз потребителей.

1962 г. (15 марта) - Джон Ф. Кеннеди произнёс в Конгрессе США в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал **шесть основных прав потребителя.**

В **70-е годы** в рамках Комиссии ЕС был создан «Консультативный комитет по защите прав потребителей», а приблизительно через 10 лет, в **80-е годы**, Генеральной Ассамблеей ООН в качестве резолюции были одобрены Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, которые послужили основой для потребительского законодательства большинства стран.

1988 г. - в России первые общественные объединения потребителей.

1992 г. (7 февраля) - Верховный Совет РСФСР принял первый в истории России закон, направленный на защиту граждан РФ, имеющих намерение заказать или приобрести



какой-либо товар или услугу. Документ получил название «Закон о защите прав потребителей». Базовые принципы Кодекса потребителя с этого момента были закреплены законодательно. Однако, даже тогда, Всемирный день прав потребителя в России отмечался полуофициально, и лишь вступление страны во Всемирную Организацию Союза потребителей дало этому дню должный статус.

1995 г. - Информация о правах потребителей широко распространяется. Закон признан одним из самых применяемых в России. Потребители активно отстаивают свои права.

5 мая 2014 г. Действующая редакция закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.

Закон о защите потребителей - это действующий, законодательный акт, который в полной мере закрепляет права и обязанности сторон по договорам купли-продажи, иным договорам, а также ответственность продавца в случае нарушения законных интересов потребителя. При этом, важно отметить, что российский закон «О защите прав потребителя» №

2300-1 от 07.02.1992 г. призван своими нормами усилить степень защиты прав и интересов именно потребителя, как наиболее уязвимого участника отношений в сфере купли-продажи товаров и услуг.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

Потребитель - «...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 извлечением прибыли (с осуществлением предпринимательской деятельности)»).

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

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

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

Стандарт - государственные стандарты, государственные нормы и правила, строительные нормы и правила, и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Почему необходимо защищать права потребителей?

- Потребитель чаще всего непрофессионал;
- Потребитель разобщен;
- Потребитель чаще всего юридически безграмотен.

Основные права потребителей, закреплённые Законом РФ «О защите прав потребителей».

1. Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав. (ст.3)

1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные



образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

2. В целях реализации права потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей орган государственного надзора осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также через организацию системы информации о правах потребителя.

2. Право потребителей на качество (ст. 4) тесно связано с правом на безопасность. Однако безопасность - не единственная характеристика качества. Потребителю нужно, чтобы товары (работы, услуги) могли удовлетворить ту потребность, для которой их приобретают.

Качество товара (работы, услуги) - это совокупность свойств (характеристик), отличающих его от других аналогичных товаров. Именно эти свойства являются основой потребительского выбора. Кстати, безопасность тоже одна из характеристик качества товара

Право на качество обеспечивает потребителю извлечение из товара (работы, услуги) заявленных потребительских свойств.

Любой товар или услуга должны соответствовать заявленным характеристикам. Если же приобретённый товар, работа, услуга не имеют четкого описания, то они должны быть пригодны для тех целей, для которых обычно используются (ст. 4 закона от 07.02. 1992 г. № 2300-1).

- означает, что продавец должен продать вам качественный товар, а исполнитель предоставить качественно выполненную услугу (работу);

3. Право на безопасность товара (работы, услуги) (ст.7) предполагает его безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) (преамбула Закона N 2300-1).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а

при их отсутствии - в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Безопасность обеспечивается системой обязательных требований, закрепленных в НПА (п. п. 1, 2 ст. 7 Закона N 2300-1).

Как потребитель, человек имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст. 7 закона РФ «О защите прав потребителей»).

4. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) (ст. 8).

Право на информацию означает, что потребитель вправе потребовать, чтобы ему представили необходимую и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы, реализуемых им товарах, работах и услугах. Изготовитель в свою очередь обязан представить такую информацию в доступной форме, на русском языке. Кроме того, изготовитель (продавец) обязан представлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), которая обеспечивает возможность их правильного выбора. Таким образом, сведения, представляемые потребителю, можно разделить на две группы:

1. информация о продавце (изготовителе, исполнителе);
2. информация о товарах (работах, услугах).

Потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продаётся, кто продаёт и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. (п. п. 1, 3 ст. 8, п. п. 1 - 1.2 ст. 9, п. п. 1, 2 ст. 10, п. 3 ст. 11, п. 4 ст. 19, п. п. 2, 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1):

- о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения;
- о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги);
- об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы;

- о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара.

На основании этой информации человек должен получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце).

5. Право потребителей на просвещение.

Для того чтобы права потребителей из деклараций превратились в реальность, необходимо предпринять немало усилий. Прежде всего, нужно, чтобы потребители узнали о своих правах. Для этого в законодательстве закреплено право на просвещение. Оно означает, что государство обязано создать условия для изучения прав потребителей в учебных заведениях, информировать население о правах потребителей и способах их защиты через средства массовой информации, иными словами, всячески способствовать тому, чтобы потребители знали свои права и могли применять их на практике.

Соблюдение прав потребителей зависит, прежде всего, от поведения самих потребителей. Если они знают свои права, понимают, к каким уловкам могут прибегнуть продавцы, чтобы эти права нарушить, и не поддаются на эти уловки, то продавец (изготовитель, исполнитель) вынужден будет соблюдать права потребителей. Когда потребители в массовом порядке требуют от продавца соблюдения своих прав, продавцу становится невыгодно их нарушать.

6. Право быть услышанным, что означает, гарантию каждого потребителя право на свободу слова, убеждения и выражение их. Это право включает свободу искать, получать и распространять информацию и идеи любыми законными средствами.

7. Право потребителей на судебную защиту своих прав.

Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены в договоре продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление средствами потребителя либо третьего лица.

Если потребителю не удалось добиться соблюдения его прав в добровольном порядке, соответствующее требование подлежит рассмотрению в суде по выбору потребителя (**ст. 17** Закона N2300-1):

- по месту нахождения организации или по месту жительства индивидуального предпринимателя;
- по месту жительства или пребывания потребителя;
- по месту заключения или исполнения договора.

8. Право потребителей на выбор.

Право на выбор означает, что потребителю должна быть предоставлена возможность самостоятельно, на основе объективной информации принять решение о приобретении товара (работы, услуги). На него не должны «давить» обстоятельства, а тем более продавцы товаров и услуг, заставляя его купить тот товар, который ему не нужен, или подписать договор на невыгодных условиях.

Для обеспечения свободного выбора в законодательстве предусмотрено несколько важных правил. Прежде всего, в Гражданском кодексе Российской Федерации существует специальная статья, в которой сказано, что понуждение к заключению договора не допускается. В законодательстве о защите прав потребителей это положение звучит ещё определеннее. Запрещаются так называемые связанные продажи, т. е. продажа одних товаров (услуг) с условием об обязательном приобретении других.

9. Право на возмещение причинённого ущерба: за нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несёт ответственность, предусмотренную законом или договором (**ст. 13** закона РФ «О защите прав потребителей»).

Одно из важнейших, кстати, прав, потому что чаще всего вызывают именно к нему. Это право означает, что за нарушение прав потребителя, продавец (исполнитель или изготовитель) несет ответственность, предусмотренную законом и договором.

По общему правилу, вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных, производственных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Особенность права на компенсацию причиненного вреда в том, что требовать возмещения может любой пострадавший независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (изготовителем, исполнителем) или нет, так как из-за недостатков товара могут пострадать не только те люди, которые этот товар приобретали

Имущественный вред - это любые финансовые затраты, которые возникли или могут возникнуть у потребителя в связи с необходимостью устранить последствия причиненного вреда. К таким затратам относятся расходы на ремонт/ оплату лекарств и другого лечения, потери в заработной плате (если из-за причиненного вреда человек не мог работать) и т. п. Для подтверждения материальных затрат пострадавший должен представить чеки, квитанции, заключение экспертизы о стоимости восстановительного ремонта (если ремонт еще не

произведен) и другие доказательства, позволяющие установить размер произведенных или необходимых расходов.

Моральный (неимущественный) вред - это те переживания, страдания, которые испытывает человек из-за того, что его права нарушены. Право на возмещение морального вреда потребитель имеет лишь в том случае, если вред причинен конкретными действиями продавца или изготовителя. Например, магазин долго отказывал потребителю в его законном требовании заменить неисправный телевизор. Потребитель тратил время и нервы на переговоры с директором магазина, который несколько раз нагрубил потребителю. Определить размер морального вреда очень сложно. Законодательство предоставляет суду право определить конкретную сумму возмещения. Потребитель, который обращается в суд, должен объяснить, в чем заключались его страдания, и по возможности представить доказательства (например, медицинские справки).

10. Право на здоровую окружающую среду, что подразумевает право каждого на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о её состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу. Этот принцип так же стал основополагающим для иных международных и государственных нормативно правовых актов, в частности, таких как Конституция РФ, Всеобщая декларация прав человека.

11. Права потребителя возникают при заключении договоров:

- купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи; - продажи недвижимости; - энергоснабжения; - найма жилого помещения; - подряда; - проката; - перевозки граждан, их багажа и грузов; - комиссии; - хранения; - на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя; - возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных).

Закон о защите прав потребителей фиксирует определенные сроки, в период которых потребитель вправе предъявить претензию продавцу или изготовителю, в которой необходимо изложить факты нарушения его прав и интересов. Если же документ будет проигнорирован исполнителем или отклонен, гражданин вправе подать жалобу в государственную структуру, в том числе обратиться в судебные органы.

Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг).

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Государственная и общественная защита прав потребителей.

Статья 40. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей

1. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации (далее - орган государственного надзора).

2. Предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей являются:

а) соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований,

установленных настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также актами, составляющими право Евразийского экономического союза, регулируемыми отношения в области защиты прав потребителей;

б) соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании».

3. Организация и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

4. Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей утверждается Правительством Российской Федерации.

5. В положении о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей указываются наименование и структурные элементы технического регламента и (или) обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании», оценка соблюдения которых осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, а также виды продукции, являющиеся объектами федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

6. Орган государственного надзора ежегодно готовит государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

7. Орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть

или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

8. Орган государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства.

9. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

10. Консультирование, профилактический визит, наблюдение за соблюдением обязательных требований, выездное обследование могут проводиться федеральными государственными учреждениями, подведомственными органу государственного надзора, в порядке и случаях, установленных положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Закон РФ «О защите прав потребителей» необходимо знать каждому гражданину, так как он даёт возможность гражданину - потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нём, а в случае необходимости защитить свои нарушенные права.