

Закон о защите прав потребителей услуги



Каждый день в нашей стране происходит круговорот невообразимого количества разных товаров и услуг. Согласно действующему законодательству, физическое или юридическое лицо, которое их приобретает, является потребителем, а производящий данную продукцию либо же предоставляющий услуги – изготовителем/исполнителем. Тем не менее, при покупке какого-либо товара или услуги, возможны такие проблемы как приобретение бракованного товара или некачественных услуг. В большинстве ситуаций среднестатистическому жителю России трудно отстаивать свои права в сфере потребления. Основным камнем преткновения юристы считают юридическую безграмотность.

Какая статья закона о ЗПП говорит об услугах?

Статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителя», гарантируется право потребителя на приобретение услуг.

Зачастую потребитель встречается с такой трудностью как непонимание главных терминов, упомянутых в законе, и, как следствие, жалоба или требование могут содержать ошибки. Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантирует права потребителя при приобретении услуг.

Данные нормы гарантируют потребителю такие возможности:

- право на безопасные предоставляемые услуги;
- право получить сведения о лице, предоставляющем услуги и непосредственно об услуге;
- если услуга была оказана должным образом вам гарантируется возможность обжаловать нарушение своих

потребительских прав;

- возможность защищать свои права в суде.

А сейчас ознакомимся с дефинициями главных определений, относящиеся к данной теме:

- изготовитель – лицо, которое производит товар или услуги с целью их дальнейшего сбыта;
- исполнитель – он отличается от изготовителя тем, что сотрудничает с одним или несколькими заказчиками по изготовлению товара согласно контракту;
- простые недостатки – незначительное отклонение качественных характеристик товара от главных требований и назначений, прописанных в контракте или упомянутых потребителем лично;
- скрытые недостатки – брак товара, выявленный спустя продолжительные его эксплуатации потребителем или намеренное сокрытие брака в выполненной работе исполнителем (производителем).

Еще нужно добавить, что существенные недостатки услуги или товара – это такие нарушения качественных характеристик товара, которые покупатель не способен удалить собственными силами и вынужден прибегнуть к помощи третьих лиц.

Если клиентом выявлены некоторые погрешности в выполненной работе (оказанной услуге) он может на свое усмотрение требовать:

- бесплатно удалить все изъяны приобретенного им товара/услуги;
- пропорционально убавить стоимость товара/услуги;
- бесплатно получить новый товар взамен из такого же материала в соответствующем состоянии либо же переделать работу еще раз. К тому же, покупатель обязуется вернуть купленный им товар;
- компенсация суммы, потраченной им для исправления всех недочетов предоставленной ему работы (оказанной услуги)

самостоятельно или при участии третьей стороны.

Если исполнитель выполнил одно из вышеперечисленных требований, то помимо этого он еще и обязуется оплатить компенсацию за несвоевременные выполнения работы (оказания услуги).

Если на протяжении времени, предвиденного в договоре, все обоснованные требования покупателя не были выполнены, он может расторгнуть договор и требовать компенсации ущерба. Клиент может расторгнуть контракт, если им будут выявлены грубые нарушения выполненной работы/оказанной услуги либо же другие нарушения условий контракта.

Клиент может требовать компенсации ущерба, нанесенного ему некачественной работой (оказанной услугой). Ущерб оплачивается на протяжении времени, которое является оптимальным для выполнения данных требований.

Согласно законодательству, покупатель на протяжении гарантийного срока или в течении времени, предусмотренного контрактом, может обращаться к производителю с требованиями. Если же договор не был заключен, покупатель вправе обращаться к производителю с требованиями на протяжении 2 лет со дня, изготовления товара или принятия им услуги. Срок обращения составляет 3 года, если требования касаются различного вида работ с недвижимостью (строительство, ремонтные работы).

Рекомендация специалиста: в законодательном акте предвиден дополнительный аспект: если брак товара или услуги был обнаружен до того, как вы их приняли, а гарантийный срок истек, тогда в течении двух лет (пять лет для строительных работ) можете предъявить требование.