

Законодательство о защите прав потребителя



На сегодняшний день Закон «О защите прав потребителей» (ниже «ЗПП») – один из основных документов рыночной экономики, регламентирующий права торговых представителей и потребителей. Данный свод статей был создан с целью защиты покупателей от неправомерных действий со стороны продавцов, так как до появления ЗПП законодательство признавало приоритет изготовителя или продавца и не предоставляло никакой поддержки по отношению к покупателям товаров. Именно данный закон призвал изготовителей повысить уровень ответственности за качество своей работы и товаров, а также установил ряд прав и обязанностей обеих сторон, вступающих в коммерческую сделку.

Какие законы РФ защищают права, имеющиеся у потребителя?

На данный момент законодательство России о защите прав потребителя условно включает в себя: «ЗПП», выдержки Гражданского кодекса России (а именно: часть 2, главы 30, 37), а также отдельные Законы, к примеру «Об основах туристской деятельности в России» и подзаконные акты.

Законы, регламентирующие коммерческую деятельность, а также устанавливающие рамки прав и свобод потребителя и продавца, появились в западной Европе в конце 70-х годов.

Вследствие монополизации торговли, правительству было необходимо принять ряд законов с целью поддержки потребителя.

Что касается России, подобные законы стали появляться в 90-х годах, в частности одним из них стал Закон «О защите прав потребителей России», принятый 7 апреля 1992 года.

Данный свод статей регламентирует права торгового представителя (предпринимателя) и покупателя относительно приобретения товаров той или иной категории. Также статьи «ЗПП» устанавливают правила поведения, которыми должны руководствоваться стороны сделки при осуществлении работ, оказании услуг или удовлетворении разного рода бытовых потребностей граждан.

Стоит отметить, что закон не предусматривает никаких разграничений по территориальному признаку. Это означает, что статьи закона применяются в равной степени по всей территории России вне зависимости от отношений между республиками и областями.

Также данный нормативно-правовой акт не имеет никакого отношения к юридическим или физическим лицам, покупающим, заказывающим или использующим товар не в собственноручных целях, а для дальнейшей реализации или предпринимательской деятельности.

Под собственными целями подразумевается удовлетворение личных бытовых потребностей, а также потребностей других лиц с согласия приобретателя товара.

А под предпринимательской деятельностью подразумеваются юридические лица, выступающие на рынке в роли предприятия или организации вне зависимости от формы собственности.

Самым важным правом потребителя в соответствии с вышеуказанными законами является право на приобретение изделий, получение результатов услуг и работ, которые должны соответствовать определенным стандартам и нормам, пунктам соглашения, предъявляемым требованиям, а также информации, которую указывает изготовитель на упаковке (согласно 4 статье «ЗПП»).

Исходя из действующего законодательства, потребитель, в случае обнаружения в купленном товаре брака имеет право на:

- Требование замены бракованного изделия на качественный товар соответствующей марки (такой же модели и артикула);
- Требование замены бракованной покупки на качественный товар другой марки с последующим перерасчетом стоимости;
- Требование предоставления скидки на товар;
- Требование незамедлительного устранения дефектов в сервисном центре за счет торгового представителя, реализовавшего бракованное изделие. Также потребитель имеет право требовать возмещения потраченных средств на ремонт изделия третьими лицами в другой мастерской.
- Отказ от выполнения сторонами обязательств согласно договору купли-продажи, и, как следствие, осуществление возврата полной стоимости покупки и самого бракованного изделия.

Также стоит принимать во внимание тот факт, что покупатель имеет полное право на получение компенсации убытков или ущерба, полученных вследствие использования бракованного товара. Данные штрафные санкции должны быть выплачены покупателю в определенные сроки для удовлетворения требований потребителя, установленные законодательством.

Немного другие правила действуют в случае приобретения сложного технического товара (машины, ноутбука, кухонного оборудования и т.д.). В данном случае потребитель имеет право на отказ выполнения своих обязательств по соглашению купли-продажи и возврат потраченной на покупку товара суммы денег. Также покупатель может потребовать замены некачественного изделия на аналогичный товар схожей или конкурентной марки с изменением стоимости. Данные требования могут быть предъявлены в течение 15 суток с момента приобретения товара.

Если же вышеупомянутый срок истек, потребитель может выдвигать требования только в том случае, когда соблюдены следующие пункты:

- В покупке был обнаружен существенный недостаток;

- Срок ремонта товара был нарушен (максимальный срок устранения дефектов составляет 45 суток);
- Товаром нельзя пользоваться более 30 дней из гарантийного года из-за его постоянного пребывания в ремонте.

При обнаружении недостатков в оказанной услуге или выполненной работе заказчику необходимо обратиться к статье 29 «ЗПП». Данный нормативно- правовой акт регламентирует действия потребителя в подобных ситуациях.

Так, заказчик услуги или работ вправе потребовать:

- Проведение бесплатных ремонтных работ или устранения очевидных недостатков (услуги или работ);
- Предоставления скидки на предоставленную услугу или работу;
- Повторного оказания услуги или бесплатного повторного выполнения работы. К примеру, заказчик может вернуть исполнителю бракованную вещь, сделанную на заказ, а исполнитель, в свою очередь, будет должен изготовить заново данный предмет из схожего материала;
- Возмещения стоимости самостоятельного ремонта изделия или устранения недостатков третьими лицами.

В случае выполнения одного из требований, описанных выше, (бесплатного ремонта, изготовлении новой вещи, повторном оказании услуг) исполнитель не освобождается от ответственности, которая подразумевает выплату штрафных санкций за нарушение сроков окончания работ или предоставления услуг.

В случае если в указанный в соглашении сторон срок, исполнитель не исправил недостатки в работе или услуге, или же потребитель выявил существенные нарушения или расхождения в пунктах договора, заказчик имеет полное право на расторжение договора и требование возврата денежных средств.

Также в этом случае потребитель может потребовать возмещения убытков и ущерба, понесенного вследствие нарушений пунктов соглашения сторон исполнителем. Данные компенсации должны быть переданы заказчику в установленные законодательством сроки выполнения требований потребителя.