Защита прав потребителей основные положения

В современных условиях разделения труда и распространения товарно-денежных отношений каждый из нас является потребителем той или иной продукции. Естественно, все производимые и реализуемые товары могут иметь определенные недостатки, снижающие их эксплуатационные свойства или делающие вообще непригодными для использования. Недостатки товары могут приобретать в процессе хранения на складе или в холодильнике, при погрузке, транспортировке. Если Вы столкнулись с нарушением потребительских прав, воспользуйтесь для защиты своих законных интересов в сфере торговли и оказания услуг специальными правовыми нормами, предусмотренными соответствующим федеральным законом.

Основные положения в нормативно-правовом акте, устанавливающем права покупателей и защищающем их

Закон, направленный на защиту прав потребителей, был принят в РФ для урегулирования отношений между производителями, продавцами товаров, продукции, субъектами выполнения работ, предоставления различных услуг с одной стороны, и приобретателями, потребителями товаров, пользователями, заказчиками работ и услуг – с другой стороны.

В первую очередь Закон, защищающий потребителей, нормативно закрепляет ваши права в отношениях данного вида.

Вы имеете право:

- Приобрести качественный товар или получить качественную

услугу, которые соответствуют всем требованиям и гарантийным обязательствам производителя, поставщика, продавца, лица, предоставляющего услугу;

- Получить детальную, подробную, полную и всестороннюю информацию о приобретаемом товаре и оказываемой услуге, о его производителе, которому запрещено скрывать от потребителя такую информацию;
- Свободно получить достоверную информацию о самом изготовителе (производителе) товаров, продукции, о лице, выполняющем работы и предоставляющем услуги;
- В случае нарушение ваших прав в процессе приобретения товара, получения результата работы или услуги – на возмещение и компенсацию материального и морального вреда, нанесенного противоположной стороной правоотношений.

Профильный федеральный закон классифицирует правовые отношения в сфере потребления товаров, выполнения работ и предоставления услуг на несколько видов.

Так, отдельная глава Закона посвящена защите ваших прав как потребителя при продаже товаров.

В случае выявления в товаре, который вы приобрели, таких недостатков, которые не были оговорены продавцом:

- потребуйте заменить товар, продукцию на другую, такой же модели;
- потребуйте заменить товар, продукцию на другую модель, с перерасчетом разницы в цене;
- потребуйте снижения стоимости товара;
- потребуйте срочного устранения повреждений за счет продавца или производителя, а если вы сами устраняли дефекты – требуйте компенсации ваших затрат;
- если изложенные методы не достигают позитивного результата, тогда откажитесь от договора купли-продажи вообще и требуйте компенсации издержек и материальных

затрат, которые вы понесли.

Отдельной главой Закона регулируются отношения в сфере заказа работ и договоров об услугах.

Если исполнитель допустил нарушение сроков исполнения обязательств, закон предоставляет вам право принять следующие меры:

- назначьте другой стороне правоотношений повторный срок;
- от первого исполнителя потребуйте компенсацию за понесенные расходы, а выполнение работы или предоставление услуги поручите новому лицу;
- предложите исполнителю снизить окончательную стоимость работы;
- откажитесь вообще от договора на выполнение работ или оказание услуг.

Заключительная глава Закона ОЗПП рассматривает ваше право как потребителя на защиту со стороны государства и общественных организаций.

В зависимости от вида правоотношений, которые регулируются, Закон о защите потребителей от нарушений их законных интересов устанавливает разные сроки, в пределах которых должны выполняться те или иные действия, и на протяжении которых факты и события будут иметь юридическое значение.

В случае, если недостатки приобретенного вами товара были выявлены на протяжении гарантийного срока или срока годности товара – без малейших сомнений обращайтесь к продавцу с требованием обменять товар на аналогичный или похожий, о снижении цены на товар, об устранении повреждений и ремонте товара, или, как крайняя мера, откажитесь от договора купли-продажи.

Если сроки хранения или гарантийные сроки на товар не установлены, вы должны не позднее двух лет с момента получения товара обратиться к продавцу, или производителю с требованиями

об устранении нарушения ваших прав и компенсации ущерба.

Если вы являетесь заказчиком работы или заказали предоставление услуги, то исполнитель обязан выполнить их в соответствии с установленными специальными правилами, или в соответствии с заключенным договором.

Если в процессе выполнения заказанных работ или услуги были допущены определенные недостатки, и эти недостатки были вами выявлены на стадии принятия результатов, вы можете потребовать от исполнителя устранения недостатков в срок, указанный в договоре, или установив его в заявлении на имя исполнителя.

Если сроки устранения недостатков, обнаруженных в процессе выполнения договора, будут нарушены, то в отношении исполнителя вы можете применить штрафные санкции в виде неустойки (пени).

Поэтому перед тем, как вступать в какие-либо правоотношения в сфере приобретения товаров, заказа услуг или выполнения работ вы должны хорошо ориентироваться в своих правах, в обязанностях производителей и продавцов по отношению к вам и иметь четкий алгоритм действий на случай нарушения ваших прав со стороны недобросовестных контрагентов.