

Защита прав потребителей расторжение договора



Договора в сфере реализации товаров, выполнения подрядных работ или услуг относятся к категории публичных, их понятие определяется статьей 426 Гражданского кодекса РФ.

Суть публичного договора заключается в том, что физическое или юридическое лицо – субъект предпринимательской деятельности – занимаясь реализацией товаров и продукции, выполняя различные работы на заказ, предоставляя услуги неограниченному и не определенному заранее кругу лиц, обязано продать товар, выполнить какие-то действия (работа или предоставление услуги), всем, кто к ним обратится. Такой договор считается заключенным, если обе стороны нашли согласие по поводу существенных условий выполнения таких действий (качество, вид, цена, сроки).

Публичный договор может быть заключен не только составлением письменного документа, но путем выполнения фактических действий, направленных на заключение сделки (передача товара, уплата денежных средств, оформление рассрочки платежа). Субъект предпринимательской деятельности не имеет права отказать вам в заключении договора по надуманным мотивам, или отдавая предпочтение другому лицу перед вами.

Защита законодательно установленных прав покупателей при расторжении контракта купли-продажи

Любые договорные обязательства, в том числе договора в сфере потребления (купля-продажа) предполагают завершение сделки ее полным выполнением или прекращения договорных отношений в

случае недобросовестности одной из сторон, или по другим причинам.

Вам необходимо различать понятия признания сделки недействительной и расторжения договора.

При недействительной сделке она не несет никаких правовых последствий для сторон, при этом каждый участник сделки должен вернуть своему контрагенту то, что он получил в результате обязательственных правоотношений, если это возможно, исходя из условий договора.

В своем постановлении от 2012 года Пленум Верховного суда России определил, что требования потребителей признать недействительной сделку по купле-продаже товара, выполнении работ и предоставлении услуг должны удовлетворяться в рамках действующих положений Гражданского Кодекса, в частности ст. 167 основного документа в сфере гражданских правоотношений.

Однако вам, как потребителю чаще всего приходится иметь дело с понятием расторжения договора о продаже товара или совершения иных действий в вашу пользу.

Расторжение сделки, согласно ст. 450 ГК России возможно на таких стадиях и при следующих обстоятельствах:

1. Добровольный обоюдный отказ сторон от исполнения договора, когда продавец при продаже некачественного товара соглашается возместить вам ущерб вследствие невыполнения условий договора;
2. Если вы с продавцом (производителем) не достигли соглашения о возмещении Вам ущерба вследствие продажи некачественной вещи, и о прекращении обязательственных отношений на добровольной основе, то вы должны обратиться по поводу принудительного расторжения договора в суд;

При этом вам необходимо помнить, что основанием для суда расторгнуть такой договор могут быть только существенные

нарушения с противоположной стороны (продавца, производителя).

То есть, это должны быть такие нарушения продавца, производителя, вследствие которых вы будете в значительной мере лишены тех потребительских качеств товара, на которые вы рассчитывали при сделке.

При расторжении договора купли-продажи вы имеете право получить обратно всю уплаченную за товар сумму, а кроме этого требовать полного возмещения всех понесенных вами материальных затрат, обусловленных ненадлежащим качеством проданного вам товара. Данные права гарантированы вам предписаниями ст. 18 закона о защите прав потребителей и статьей 15 ГК Российской Федерации.

Но, в свою очередь, продавец имеет полное право потребовать от вас возврата приобретенного товара, даже если он с недостатками и непригоден для использования по назначению. Такие требования содержатся в ст. 18 профильного закона о защите потребителей и ст. 503 ГК.

Вам необходимо четко уяснить, что пункт 5 данной правовой нормы Гражданского Кодекса не дает право продавцу или производителю удерживать с вас какие-либо суммы, если потребительские качества и внешний вид возвращаемого вами товара несколько ухудшились.

Если при расторжении потребительского договора вам надлежит выплата определенных сумм компенсации за понесенный материальный ущерб, то ст. 22 закона о защите потребителей устанавливает для этого 10-дневный срок.

Один из видов правоотношений, которые регулируются Законом России «О защите прав потребителей», – выполнение подрядных работ или оплачиваемых услуг (бытовой подряд).

Отказ от выполнения договора о предоставлении услуг (выполнении работ, подряда) является одним из эффективных и действенных способов защиты ваших нарушенных прав или

интересов, как потребителя. Данное положение закреплено в ст. 32 Закона. Эта правовая норма не содержит толкования правовой природы понятия отказа от выполнения обязательств, его отличия от признания сделки недействительной и от расторжения договора в судебном порядке.

Все эти правовые категории подробно изложены в Гражданском Кодексе РФ, который является основой всех гражданских правоотношений в государстве, к которым, безусловно, относятся и потребительские отношения.

Глава 3 профильного закона о правах потребителей содержит правовые понятия и определения в таком виде правоотношений, как выполнение работ и предоставление услуг, и различие данного вида обязательств от договоров купли-продажи.

Из правового анализа статей 28-32 закона усматривается, что если вы являетесь потребителем в сфере выполнения работ или услуг, то вы имеете право отказаться от выполнения договора в следующих случаях:

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения договора, которые являются для вас существенными условиями выполнения обязательств;
2. Если вы по результатам выполнения договора выявили наличие недостатков в выполненных действиях (результатах работы, оказанных услугах), эти недостатки нельзя устранить, или исполнитель не желает в добровольном порядке привести результаты своей деятельности в соответствие с условиями сделки;

Ваше право на любой стадии исполнения договора бытового подряда отказаться от выполнения обязательств прямо закреплено в п. 2 ст. 731 Гражданского Кодекса РФ и ст. 32 закона о защите потребителей. При этом вы должны уплатить подрядчику только за ту часть работы или услуги, которая выполнена до вашего сообщения о расторжении договора.

Устные аргументы исполнителя о том, что вы не имеете права

отказаться от договора, или прямой запрет на досрочное прекращение договорных отношений в письменных документах являются ничтожными и не несут никаких правовых последствий.

Ничтожными по своей правовой природе являются и требования о полном возмещении вами всех предусмотренных договором обязательств.

Являясь стороной (потребителем) договора купли-продажи или бытового подряда (выполнение работ и услуг) и столкнувшись с фактом нарушения ваших прав (нарушение сроков, продажа вам некачественного товара, не надлежаще выполнена работа, предоставлена услуга), вы должны быть осведомлены о своих правах и порядке их восстановления.

Если в процессе устного общения с продавцом, подрядчиком, изготовителем вам не удалось устранить недостатки выполнения обязательств с их стороны, вы должны прибегнуть к другим правовым методам воздействия.

Наиболее гарантированным способом восстановления нарушенных прав является судебная защита. Однако наступлению права на ее осуществление должны предшествовать процедуры досудебного урегулирования спора.

Статья 452 Гражданского Кодекса обязательным требованием для изменения или расторжения договора устанавливает претензионный порядок, предшествующий судебному рассмотрению дела.

И только после направления вами претензии о расторжении договора и получении отказа, либо неполучении ответа вообще, или по истечении срока, предусмотренного договором или законом (либо после истечения 30 дней, если срок не установлен) вы можете обратиться в суд.

В претензии (предложении о расторжении договора) вы должны указать:

1. Кому направляется данный документ;

2. Информация о договоре, дате заключения, сути обязательств;
3. Какие нарушения допущены адресатом претензии при выполнении договора;
4. Какой ущерб причинен вам ненадлежащим исполнением договора;
5. Другие аргументы, которые вы приводите по поводу необходимости расторжения договора;
6. Получающиеся копии документов и других доказательств, имеющих значение по делу;
7. Ваша подпись и дата претензии;

Предложение вы должны направить адресату заказным письмом с описью вложения и с уведомлением, либо лично доставить его по месту пребывания исполнителя (подрядчика).

Правильно составленная претензия (предложение о расторжении договора) – залог успешного рассмотрения дела в суде в будущем.