

О защите прав потребителей в Российской Федерации

На этапе становления рыночных отношений для балансировки интересов потребителей с интересами предпринимателей был утвержден Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», который позволил получить целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Как результат – в настоящее время в российской правовой системе законодательству о защите прав потребителей отводится важнейшая роль. При этом, по мере его развития и совершенствования, создаются дополнительные условия для эффективной реализации в этой сфере общественных отношений функций социально-ответственного государства, политика которого согласно части 1 статьи 7 Конституции Российской Федерации «направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека».

Закрепляя основные права потребителей и определяя механизм их защиты, Закон «О защите прав потребителей» одновременно устанавливает систему органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, которые во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формируют национальную систему защиты прав потребителей.

Кто такой потребитель? Потребителем является не только гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, но и гражданин, который использует приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений товары (работы, услуги) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.).

Очень важное значение для государственной политики защиты интересов потребителей играет право потребителя на предоставление ему необходимой и достоверной информации, на основе которой он может сделать компетентный выбор.

Закон РФ «О защите прав потребителя» устанавливает общие требования к информации, предоставляемой потребителю. Потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Под необходимой информацией следует понимать ее полноту. Обычно потребитель не имеет достаточных знаний о товаре (работе, услуге), которые он желает приобрести.

Продавец обязан довести до сведения потребителя:

- фирменное наименование организации.
- место нахождения организации.

- режим работы продавца (исполнителя).

Информация с продавцов (исполнителей), режиме их работы должна находиться на вывеске предприятия. Если продавцом или исполнителем является Индивидуальный предприниматель, он кроме указанной информации на вывеске указывает и номер своего свидетельства о регистрации в качестве предпринимателя.

Информация о товарах (работах, услугах).

Исполнитель или продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах работах или услугах обеспечивающую ему возможность правильного выбора.

Таковой информацией, например, является:

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);
- цена и условия приобретения товара и т.д.

Информация о продуктах питания, помимо вышеуказанной, должна содержать в себе:

- сведения о составе продукта;
- сведения о весе или объеме продукта;
- калорийность продукта и т.д.

Ответственность за ненадлежащую информацию.

Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Защита прав потребителей при продаже товаров.

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки;
- замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Некоторые особенности защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

При отказе от исполнения договора о выполнении работы исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а также платы за выполненную работу, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена договором не определена - общей цены заказа.

Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

ЗАЩИТА НАРУШЕННЫХ ПРАВ.

С жалобой на действия продавца можно обратиться в федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей. Таковым является Роспотребнадзор.

Судебная защита прав потребителей.

Подсудность по делам о защите прав потребителей отличается от общей, установленной Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации. Так, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

При этом, если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, то необходимо обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска составляет более 50 тысяч, рассматриваются в районных судах.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины. Однако данное

правило действует не всегда. Если сумма иска превышает 1 000 000 рублей, в этом случае потребитель уплачивает государственную пошлину.

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан

Стабилизацию правовой стороны вопросов, касающихся заявлений граждан, утвердил Федеральный закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Данным Федеральным законом регламентировано право гражданина на подачу обращения и сопутствующие права:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспотребнадзора и поступают для обработки в уполномоченные структурные подразделения, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в территориальных органах и центральном аппарате Роспотребнадзора.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В связи с принятием Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации» с января 2017 года изменились требования к рассмотрению Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений потребителей как возможному основанию для проведения соответствующих внеплановых проверок в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, будет являться подтверждение заявителем в его обращении в орган государственного контроля (надзора) факта того, что до обращения в Роспотребнадзор (его территориальный орган) он «обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены».

При этом обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Анонимность обращения или заявления либо заведомая недостоверность сведений, содержащихся в обращении или заявлении, ставших поводом для организации внеплановой проверки, выявленные после начала её проведения, являются основанием для принятия руководителем, заместителем руководителя органа государственного контроля (надзора) решения о прекращении такой проверки.

Так же, с 01 января 2017 года вышеуказанным Федеральным законом устанавливается, что Роспотребнадзор (его территориальные органы) вправе обратиться в суд с иском к соответствующему заявителю о взыскании расходов, понесенных органом государственного контроля (надзора) в связи с рассмотрением обращений, содержащих заведомо ложные сведения.