

Основные права потребителей

Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом и другими законодательными актами установлено большое количество прав потребителей.

К основным правам относятся:

1. Право потребителя на качество товара, работы и услуги

Право потребителя на качество товара, работы и услуги означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу, оказать услугу.

Качество товара, работы, услуги должно:

- соответствовать договору;
- быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- быть пригодным для использования в Ваших конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);
- соответствовать требованиям Закона;
- соответствовать образцу и (или) описанию (при продаже товара по образцу и (или) описанию).

2. Право на безопасность товара, работы и услуги

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

3. Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- ✓ цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- ✓ информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- ✓ указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

4. Право на получение результата работы или услуги в установленный договором срок

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги) и уплаты неустойки (пени) за нарушение срока исполнения обязательства.

5. Ряд прав (возврат денег, повторное выполнение работы или оказание услуги, устранение недостатков или уменьшение цены) при обнаружении в работе или услуге недостатков

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

✓ безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

✓ соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

✓ безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

✓ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не

устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 Закона «О защите прав потребителей».

Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- ✓ соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- ✓ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- ✓ отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

6. Право на отказ от исполнения договора выполнения работ, оказания услуг в любое время

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

Указывать причины отказа не требуется.

7. Право на возмещение убытков, возникших при выполнении работ, оказании услуг

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

8. Право на судебную защиту

В соответствии со статьей 17 Закона «О защите прав потребителей», защита прав потребителей осуществляется судом.

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.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В соответствии со статьей 15 Закона «О защите прав потребителей», за причиненный моральный вред потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ч. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

9. Права потребителя и Роспотребнадзор

Также потребители имеют право обращаться в Роспотребнадзор как специальный уполномоченный орган в сфере защиты прав потребителей, который вправе, в частности (ст. 40 Закона N 2300-1; Постановление Правительства РФ от 02.05.2012 N 412):

✓ проводить проверки изготовителей, продавцов, исполнителей и иных организаций.

✓ принимать меры по предотвращению нарушений;

✓ привлекать виновных лиц к административной ответственности;

✓ участвовать в судебной защите прав конкретных потребителей;

✓ подавать иски о защите неопределенного круга лиц;

✓ давать разъяснения законодательства в области защиты прав потребителей.