

Дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация»

Лекция № 2

Лектор:

Забиров Фердинанд Шайхиевич,

профессор

2016/2017 учебный год

Тема лекции: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Редакция Закона «О защите прав потребителей»
уточнялась принятием 14 федеральных законов.

Первое уточнение редакции этого Закона было сделано:

Федеральным законом от 09.01.1996 № 2-ФЗ,

последнее –

Федеральным законом от 18.07.2011 № 242-ФЗ.

Закон «О защите прав потребителей» в редакции
Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ содержит
46 статей.

Содержание Закона «О защите прав потребителей»

Закон:

- ❑ регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);
- ❑ устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;
- ❑ устанавливает права потребителей на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях;

Содержание Закона «О защите прав потребителей»

- ❑ устанавливает права потребителей на просвещение, государственную и общественную защиту их интересов;
- ❑ определяет механизм реализации прав потребителей.

Термины и определения Закона

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары, работы или услуги (далее – товары) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности).

Изготовитель – организация, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Термины и определения Закона

Исполнитель – организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Продавец – организация, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Термины и определения Закона

Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара, работы или услуги (далее – товара):

- обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке;
- условиям договора;
- целям, для которых товар такого рода обычно используется;
- целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
- образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Термины и определения Закона

Существенный недостаток товара:

- неустранимый недостаток;
- недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- выявляется неоднократно;
- проявляется вновь после его устранения;
- другие подобные недостатки.

Термины и определения Закона

Безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара, работы или услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды **при обычных условиях** его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Уполномоченные изготовителем (продавцом) организация или индивидуальный предприниматель – организация или индивидуальный предприниматель, выполняющие на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товаров ненадлежащего качества.

Законы, регулирующие защиту прав потребителей

- Граждански кодекс Российской Федерации
- Закон РФ «О защите прав потребителей»
- Другие федеральные законы
- Нормативные правовые акты Российской Федерации, принимаемые в соответствии с федеральными законами

Полномочия Правительства Российской Федерации в области защиты прав потребителей

- Правительство Российской Федерации **вправе**:
 - **издавать** для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, **обязательные** при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи), энергоснабжения, договоров выполнении работ и об оказании услуг;
 - **устанавливать правила организации деятельности** по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям.

Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые установлены Законом РФ «О защите прав потребителем», то в этом случае **применяются правила международного договора.**

Содержание статей Закона

Статья 3

Право потребителей **на просвещение** в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Содержание статей Закона

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

- Продавец (исполнитель) **обязан** передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

- При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) **обязан** передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

- При продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец **обязан** передать товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Содержание статей Закона

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

- Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) **обязан** передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.
- Если законами предусмотрены **обязательные требования к товару (работе, услуге)**, продавец (исполнитель) **обязан** передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Содержание статей Закона

Статья 5. Права и обязанности изготовителя в области установления сроков службы

- На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать **срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) **обязуется** обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и **нести** **ответственность** за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 Закона.

Содержание статей Закона

Статья 5. Права и обязанности изготовителя в области установления сроков службы

- Изготовитель (исполнитель) **обязан устанавливать срок службы (работы) длительного пользования**, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинить вред его имуществу или окружающей среде.

- Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

Содержание статей Закона

Статья 5. Права и обязанности изготовителя в области установления сроков службы

- На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) **обязан устанавливать срок годности** - период, по истечении которого товар (работа) считается **непригодным для использования по назначению.**

- Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, **запрещается.**

Содержание статей Закона

Статья 5. Права и обязанности изготовителя в области установления сроков службы

- Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) **гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация (уполномоченный индивидуальный предприниматель), импортер **обязаны** удовлетворять требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона.

- Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание статей Закона

Статья 5. Права и обязанности изготовителя в области установления сроков службы

- Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.
- Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание статей Закона

Статья 6. О ремонте и техническом обслуживании товара

- Изготовитель **обязан** обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в **течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.**

Содержание статей Закона

Статья 7. О праве потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

- Изготовитель (исполнитель) **обязан** обеспечить безопасность товара (работы) **в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).**
- Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он **обязан обеспечить безопасность товара (работы)** в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.
- **Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу** потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), **подлежит возмещению** в соответствии со статьей 14 Закона.

Содержание статей Закона

Статья 7. О праве потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

- Если для безопасности использования товара его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, **изготовитель обязан** указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а **продавец обязан** довести эти правила до сведения потребителя.
- **Не допускается** продажа товара (выполнение работы, оказания услуги), в том числе импортного товара, **без информации о прохождении им процедуры обязательной сертификации.**

Содержание статей Закона

Статья 7. О праве потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

- Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования (хранения, транспортировки) товара он причиняет или может причинить вред, изготовитель **обязан незамедлительно** приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).
- **Убытки**, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, **подлежат возмещению изготовителем в полном объеме.**

Содержание статей Закона Статьи 8 - 11. О праве потребителя на информацию об изготовителе и о товарах

- Потребитель **вправе** потребовать предоставления необходимой и достоверной информации **на русском языке об изготовителе** (исполнителе, продавце), **режиме его работы и реализуемых им товарах** (работах, слугах).
- На **ввозимых** на территорию Российской Федерации товарах **должна быть информация о них на русском языке.**

Содержание статей Закона

Статьи 8 - 11. О праве потребителя на информацию об изготовителе и о товарах

Информация о товарах (работах, услугах) **должна содержать:**

- **наименование технического регламента и знак соответствия**, подтверждающий прохождение товаром обязательной сертификации;
 - **сведения об обязательных потребительских свойствах товаров** (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, о наличии компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
-

Содержание статей Закона Статьи 8 - 11. О праве потребителя на информацию об изготовителе и о товарах

- ❑ **цену в рублях и условия приобретения** товаров;
- ❑ **гарантийный срок**, если он установлен;
- ❑ **правила и условия эффективного и безопасного использования** товара;
- ❑ **срок службы или срок годности** товара;
- ❑ **адрес** (место нахождения), **фирменное наименование изготовителя**;
- ❑ **информацию о правилах продажи товаров.**

Статьи 12 - 15. Ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре и нарушение прав потребителя

- Потребитель **вправе** потребовать у продавца **возмещения вреда**, причиненной в результате непредставления покупателю полной и достоверной информации о товаре.
- **Убытки**, причиненные потребителю, **подлежат возмещению в полном объеме.**
- При удовлетворении судом требований потребителя, **суд взыскивает с продавца** (изготовителя) за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя **штраф в размере 50 %** от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом,

вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков** товара или **возмещения расходов** на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения** покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки** (модели, артикула);
- замены на товар другой марки** с соответствующим перерасчетом цены;
- возврата** уплаченной за товар денежной суммы;
- полного возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.