

Ярославская областная общественная организация
«Общество защиты прав потребителей «Ваше право»

Брошюра изготовлена в рамках реализации проекта
«Правовые механизмы защиты нарушенных прав граждан
пожилого возраста в сфере защиты прав потребителей
и формы их реализации» при поддержке
Благотворительного фонда «Добрый город Петербург».
Распространяется бесплатно.

Подписано в печать 25.09.2017. Формат 60 x 84 1/16

Гарнитура Minion Pro

Печать офсетная. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 9,87.

Уч.-изд. л. 9,9. Тираж 950 экз.

Отпечатано: ИП Скворцова А.Н.
г. Ярославль, проспект Машиностроителей, д. 83, оф. 110
ИНН 440400415101



Правовые механизмы защиты нарушенных
прав граждан пожилого возраста в сфере
защиты прав потребителей и формы их реализации.

2017

Содержание

1. Правовые акты.....	стр. 4
2. Какие отношения регулирует Закон «О защите прав потребителей».....	стр. 6
3. Судебная защита прав потребителей и механизмы ее реализации.....	стр. 10
4. Вы купили товар с недостатками. Ваши права.....	стр. 14
5. Гарантийный срок и как он исчисляется.....	стр. 15
6. Обнаружены недостатки работы (услуги) в пределах гарантийного срока. Ваши требования.....	стр. 16
7. Обнаружены недостатки работы (услуги) по истечению гарантийного срока. Ваши требования.....	стр. 17
8. Нарушение сроков выполнения работы (услуги). Ваши права.....	стр. 18
9. Работа (услуга) выполняется в срок и без недостатков. Ваши права.....	стр. 19
10. Вы купили качественный товар. Право на обмен.....	стр. 20
11. Срок службы и как он исчисляется.....	стр. 21
12. Ваши права в течение срока службы.....	стр. 22
13. Механизмы исполнения решения суда.....	стр. 23

Правовые акты, регулирующие защиту прав потребителей.

Основными правовыми актами по защите прав потребителей являются:

- Конституция Российской Федерации, принятая всемирным голосованием 12.12.1993г., прежде всего это ст. 2 (о правах и свободах человека, защита их является обязанностью государства) и ст. 7 (социальное государство) Конституции РФ.
- ..
- Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994г. № 51-ФЗ.
- Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26.01.1996г. № 14-ФЗ.
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1.
- иные федеральные законы, такие как: Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002г. № 184; Федеральный закон « О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000г. № 29; Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996г. № 132-ФЗ; Федеральный закон « Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО)» от 25.04.2002г. № 40-ФЗ; Закон РФ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» от 28.06.1991г. № 1499-1, Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003г. №126-ФЗ и др.

Также права потребителей в законодательстве России регулируются Правительством Российской Федерации, которое своими Постановлениями утверждает правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров. Укажем некоторые из них, так как таких Постановлений огромное множество:

- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в РФ»
- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»
- Постановление Правительства РФ от 21.07.1997г. № 918 «Об утверждении правил продажи по образцам»
- Постановление Правительства РФ от 13.01.1996г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
- Постановление Правительства РФ от 13.05.1997г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков»
- Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
- Постановление Правительства РФ от 11.04.2001г. № 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств» и др.

Требования всех указанных правовых актов обязательны для выполнения на территории Российской Федерации.

Какие отношения регулирует Закон РФ «О защите прав потребителей»

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, в которых одна сторона является потребителем, а другая сторона – изготовителем, исполнителем, продавцом, импортером, уполномоченной изготовителем (продавцом) организацией или уполномоченным изготовителем (продавцом) индивидуальным предпринимателем (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель).

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (пreamble к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, потребителем является:

- гражданин, имеющий намерение купить товар, заказать выполнение работ или услуг;
- гражданин, уже купивший товар, заказавший работу или услугу;
- гражданин, который использует приобретенный (заказанный) товар (работу, услугу) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.).

Потребителем не может быть:

- гражданин (физическое лицо), покупающий товар (заказывающий работу, услугу) для своей предпринимательской деятельности;
- юридическое лицо (например, организация), приобретающее товар (заказывающее работу, услугу) для своих нужд.

Данная ситуация в случае возникновения правового конфликта решается с помощью общегражданского законодательства, а не правил о защите прав потребителей.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (пreamble к

Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если организация производит товары не для личных (бытовых) нужд граждан, а исключительно только для профессиональной деятельности, то приобретение такого товара правилами о защите прав потребителей не регулируется и в случае возникновения спора проблему придется решать с помощью норм общегражданского законодательства.

Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (пreamble к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если выполнена работа или оказана услуга по безвозмездному договору, то есть без получения платы или встречного предложения (ст. 423 Гражданского Кодекса РФ), то правила о защите прав потребителей здесь действовать не буду. Данную ситуацию в случае конфликта необходимо решать с помощью норм общегражданского законодательства.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (пreamble к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если договор купли-продажи заключен между двумя гражданами (то есть физическими лицами), то такая ситуация под правила о защите прав потребителей не подпадает. Либо если заключен договор не купли-продажи, а договор мены, то в случае конфликта такая ситуация также Законом РФ «О защите прав потребителей» не регулируется.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции

на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (пreamble к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем является та организация, или тот индивидуальный предприниматель, который изготовителем или продавцом товара уполномочен (посредством договора) на принятие и исполнение определённых требований потребителя, обычно это выполнение ремонта некачественного товара в течение гарантийного срока.

Импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации (пreamble к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Потребителем является только гражданин, использующий приобретенные товары, результаты работ, оказанную услугу для личных, семейных, бытовых нужд, для целей не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Примеры: если гражданин, являющийся индивидуальным предпринимателем, приобрел автомобиль и использует его для осуществления своей предпринимательской деятельности, то такой гражданин не признается законом потребителем. Или гражданин заключил договор со своим соседом о ремонте балкона, то и в этом случае также Закон РФ «О защите прав потребителей» применяться не будет, так как в этом договоре нет предпринимателя, соответственно будут применяться нормы Гражданского Кодекса Российской Федерации.

Судебная защита прав потребителей.

Право потребителя на судебную защиту его законных прав и интересов предусмотрено статьей 17 Закона «О защите прав потребителей».

Существуют следующие формы судебной защиты прав потребителей.

Во-первых, подача искового заявления в целях защиты прав потребителя (группы потребителей). Данное право может быть реализовано как самим потребителем, так и по его обращению Роспотребнадзором, общественными объединениями потребителей и органами местного самоуправления.

Во-вторых, предъявление Роспотребнадзором, органом местного самоуправления, общественным объединением потребителей исков о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга потребителей. Исходя из положений статьи 46 Закона о защите прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены требования, не связанные с взысканием каких-либо сумм. Целью таких требований является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом).

Стадии судебной защиты:

1. Судебная защита начинается с предъявления потребителем в суд искового заявления с приложением всех собранных документов. Исковое заявление должно быть составлено в соответствии с требованиями гражданского процессуального кодекса, иначе оно может быть отклонено судом. Продавец (исполнитель, изготовитель), в свою очередь, предъявляет свои доказательства, объяснения и другие документы, свидетельствующие о том, что вины продавца (исполнителя, изготовителя) в его действиях нет, и права потребителя в данном случае не подлежат защите в соответствии с законом.

Особенности предъявления иска:

А) В соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

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

На сегодняшний день распространена практика, когда продавец/исполнитель указывает в договоре условие исключающее подсудность по выбору истца. Как известно, при возникновении спора потребителю, который заключил договор, исключающий подсудность по выбору истца-потребителя, нужно обращаться в суд в первую очередь с требованием о признании недействительными условий о договорной подсудности. Тем более в тех случаях, когда текст данного положения содержит требование об обязательном рассмотрении всех споров, вытекающих из потребительского договора, по месту нахождения организации. Представляется, что такое условие изначально противоречит сущности потребительских отношений, поскольку ставит потребителя в неравное с продавцом положение, и должно признаваться недействительным, несмотря на выраженную волю сторон. Данное предложение вполне оправданно еще и потому, что на потребителя, как известно, распространяется презумпция отсутствия информированности. И данный принцип следует распространять не только на отношения, предшествующие приобретению товаров (услуг), но и на отношения, вытекающие из них (связанные с ненадлежащим качеством, недостатками и защитой прав потребителей в юрисдикционном порядке). Если такую возможность допустить, то гражданину-потребителю придется нести неоправданные расходы, терять время в связи с рассмотрением спора в другом, зачастую отдаленном регионе страны.

Б) Во всех указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков.

В) При предъявлении исковых требований потребителем должны соблюдаться общие требования о соблюдении сроков исковой давности. Исковой давностью признается срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено. Как правило, общий

срок исковой давности составляет 3 года. В некоторых случаях законодательство предусматривает сокращенные сроки исковой давности.

2. Стадия рассмотрения дела: после того, как судья изучит материалы дела, назначается судебное заседание, в котором стороны представляют суду доказательства, мотивируют свою точку зрения, излагают события с фактической и правовой позиции.

При этом суд рассматривает те требования, которые заявлены потребителем. Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражают личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора.

Исковое заявление потребителя может содержать требования:

- о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.);
- о возложении на ответчика обязанности устраниТЬ допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования,
- не препятствовать осуществлению конкретных прав,
- прекратить противоправные действия и т.п.

Конкретные требования должны формулироваться исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю Законом «О защите прав потребителей» и которые нарушены ответчиком.

3. Стадия вынесения решения. Суд, оценив все доказательства по делу, принимает решение в пользу той или иной стороны. На этом судебный процесс прекращается, решение суда обязательно для исполнения обеими сторонами. Первоначально оглашается резолютивная часть решения. Затем готовится судом мотивировочная. Обращаю внимание, что у мировых судей мотивировочная часть решения готовится по заявлению одной из сторон. Срок – 5 дней. Решение суда первой инстанции может быть обжаловано в апелляционном порядке в вышестоящий суд любой из сторон в течение 1 месяца с момента вынесения в окончательном виде. Основные права потребителя представляем в схематичном виде.

Вы купили товар с недостатками.
Ваша права в течение гарантийного
срока или срока годности

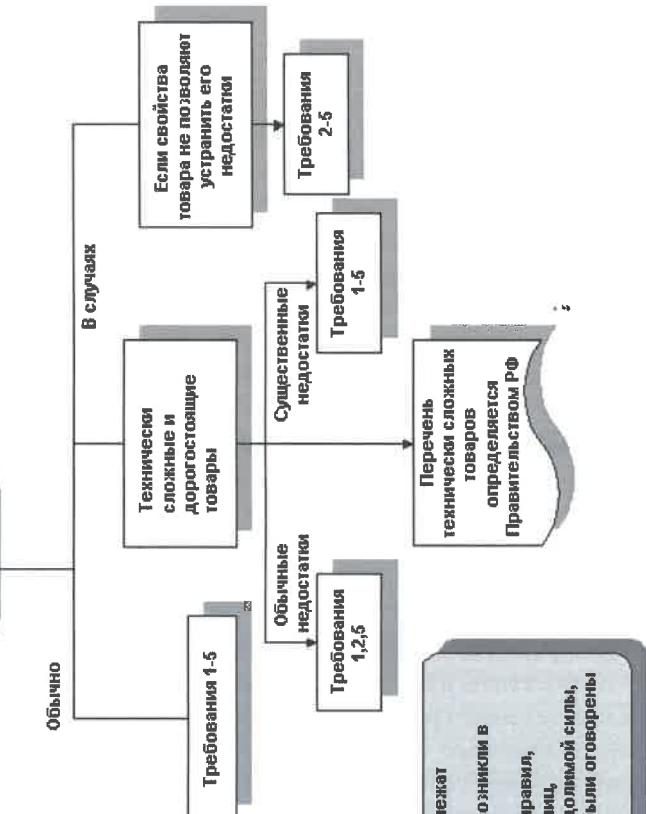
Товар ненадлежащего качества

5 требований:

1. Бездомедное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.
2. Соразмерное уменьшение цены.
3. Замена на товар аналогичной марки.
4. Замена на товар другой марки.
5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него).

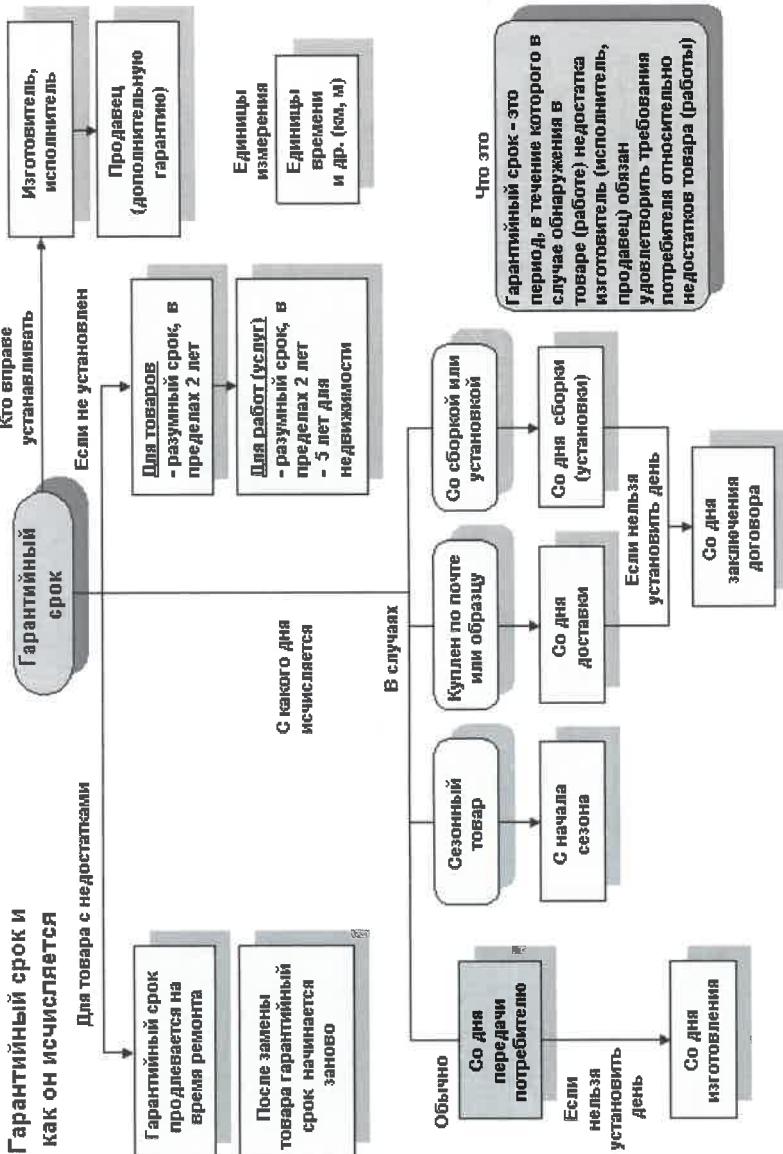
А также полное возмещение убытков

Требования не подлежат удовлетворению
-- если недостатки возникли в результате
- нарушения Вами правила,
- действия третьих лиц,
- действия непреодолимой силы,
-- если недостатки были оговорены при продаже

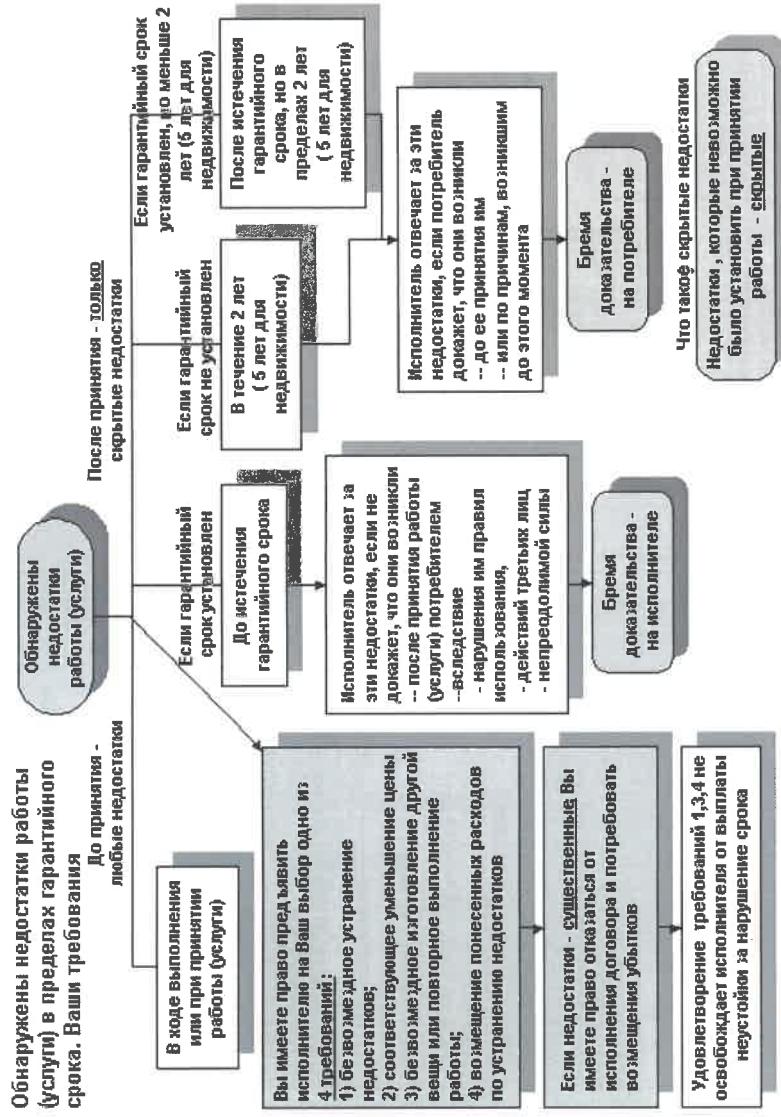


Гарантийный срок и как он исчисляется

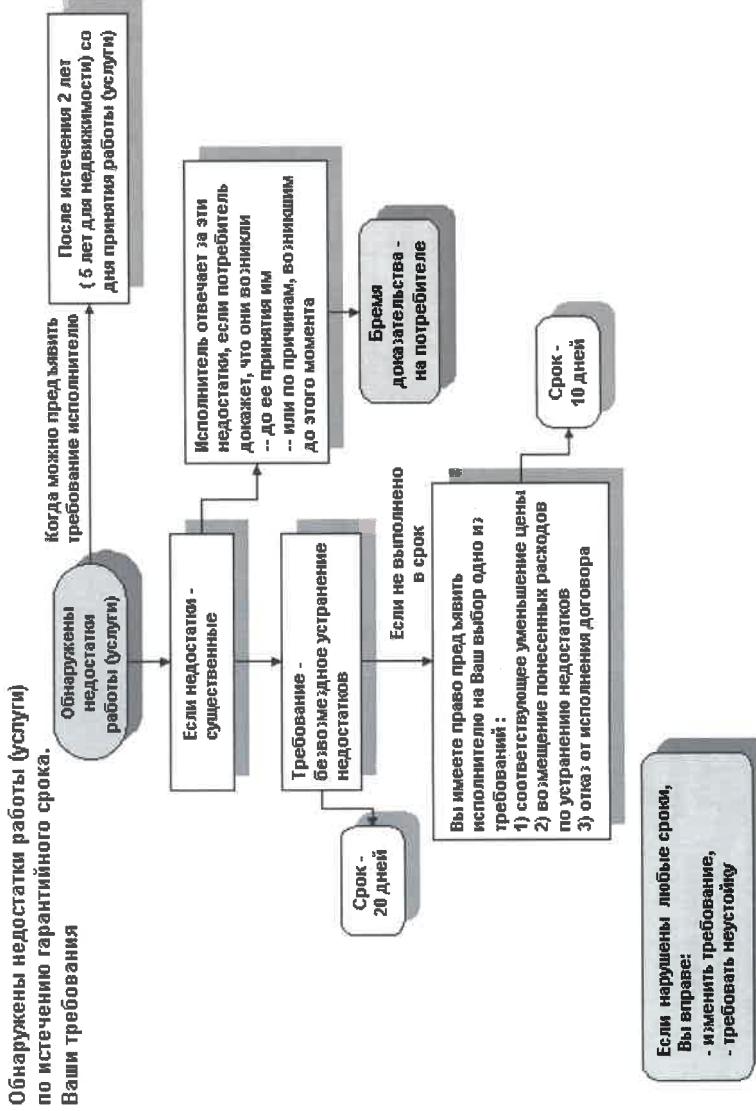
Для товара с недостатками



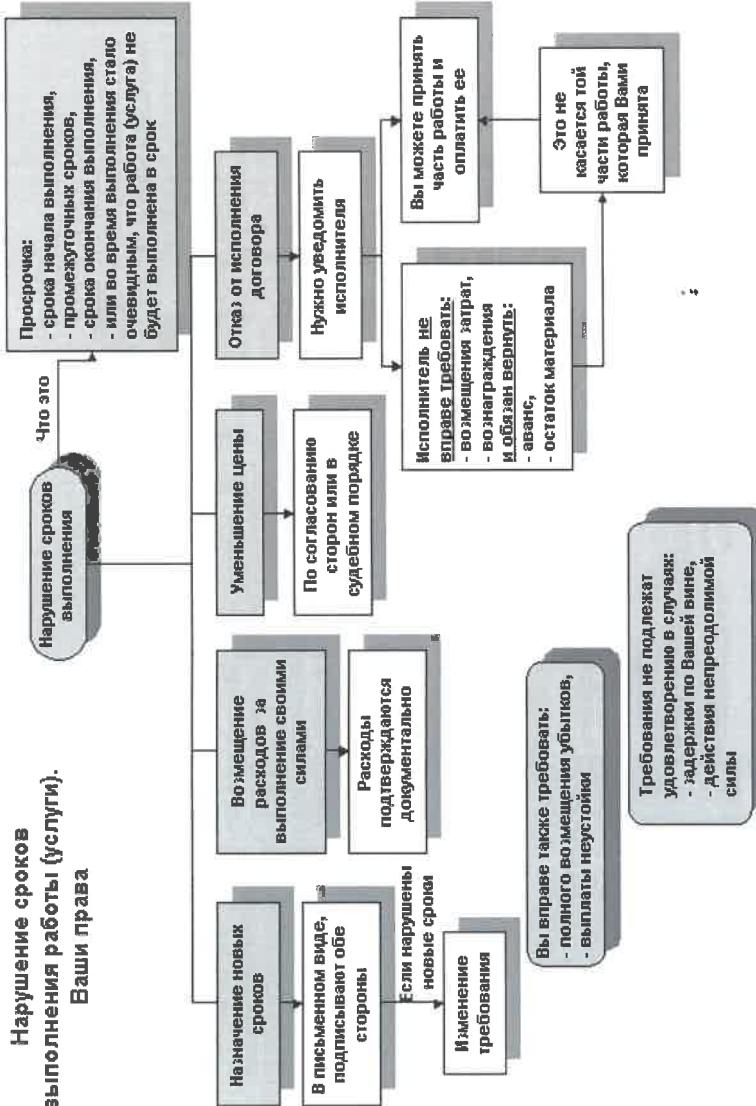
Обнаружены недостатки работы (услуги) в пределах гарантийного срока. Ваша требования:



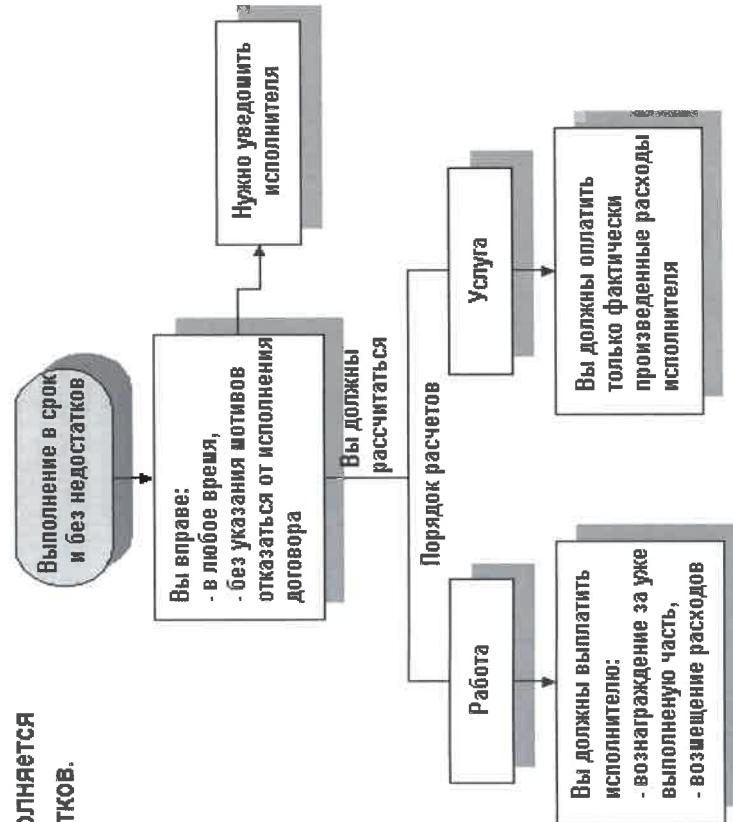
Обнаружены недостатки работы (услуги) по истечении гарантийного срока.
Ваша требования:



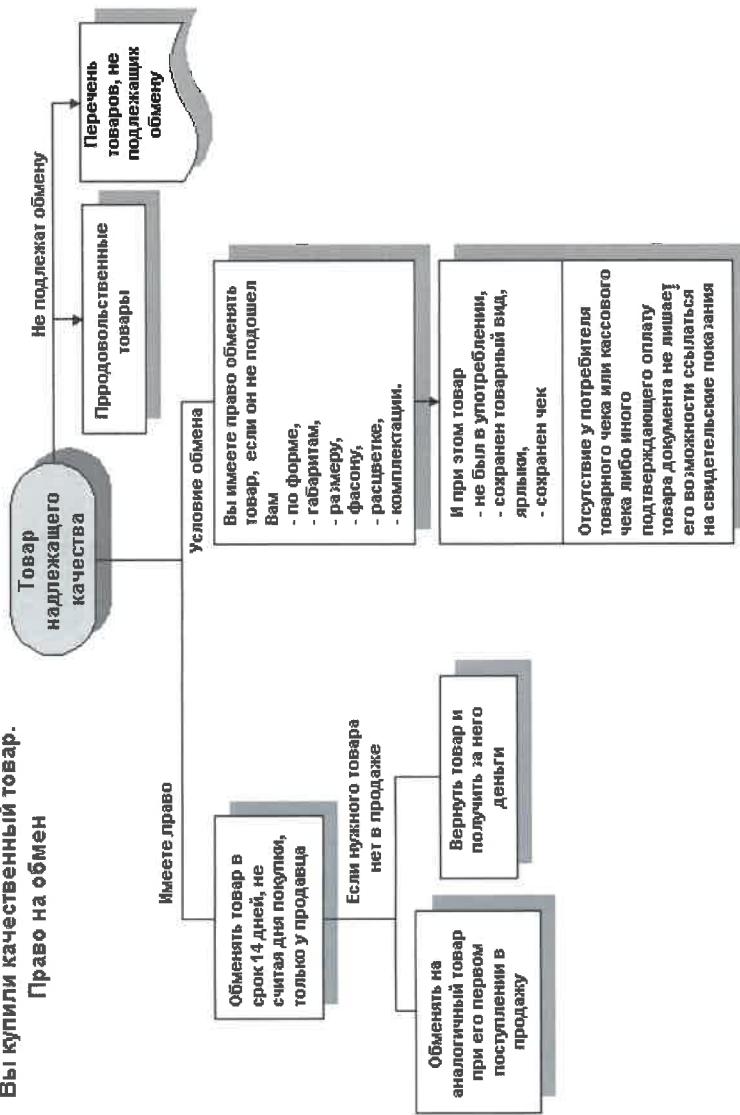
**Нарушение сроков выполнения работы (услуги).
Ваши права**



**Работа (услуга) выполняется в срок и без недостатков.
Ваши права**



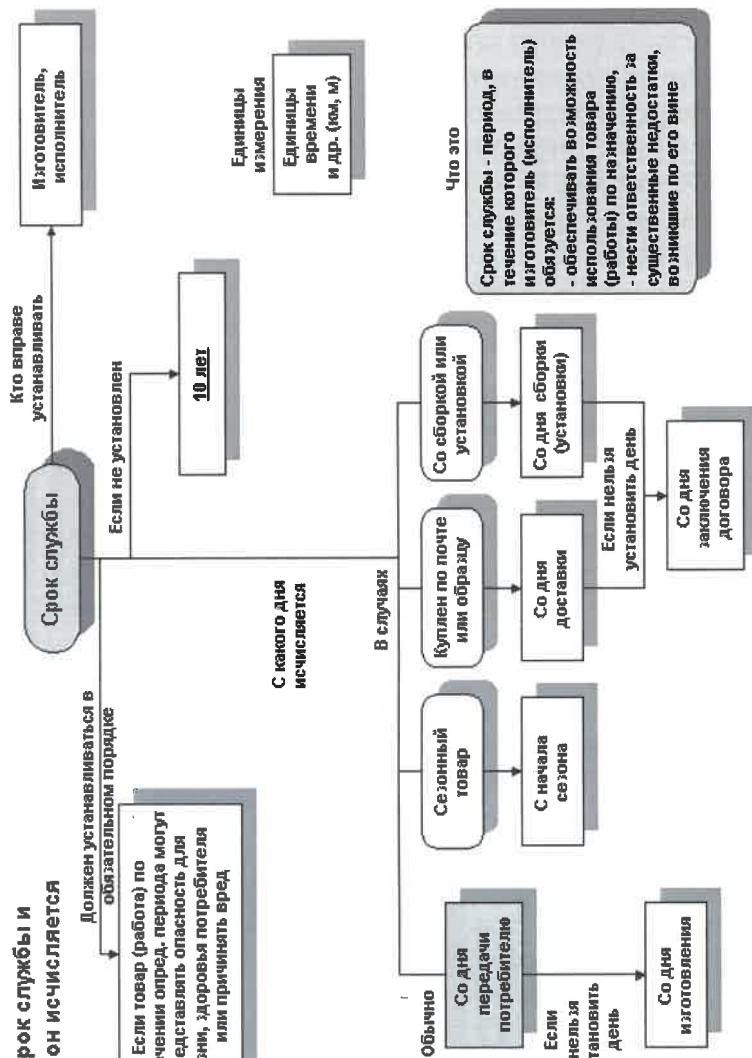
Вы купили качественный товар. Право на обмен



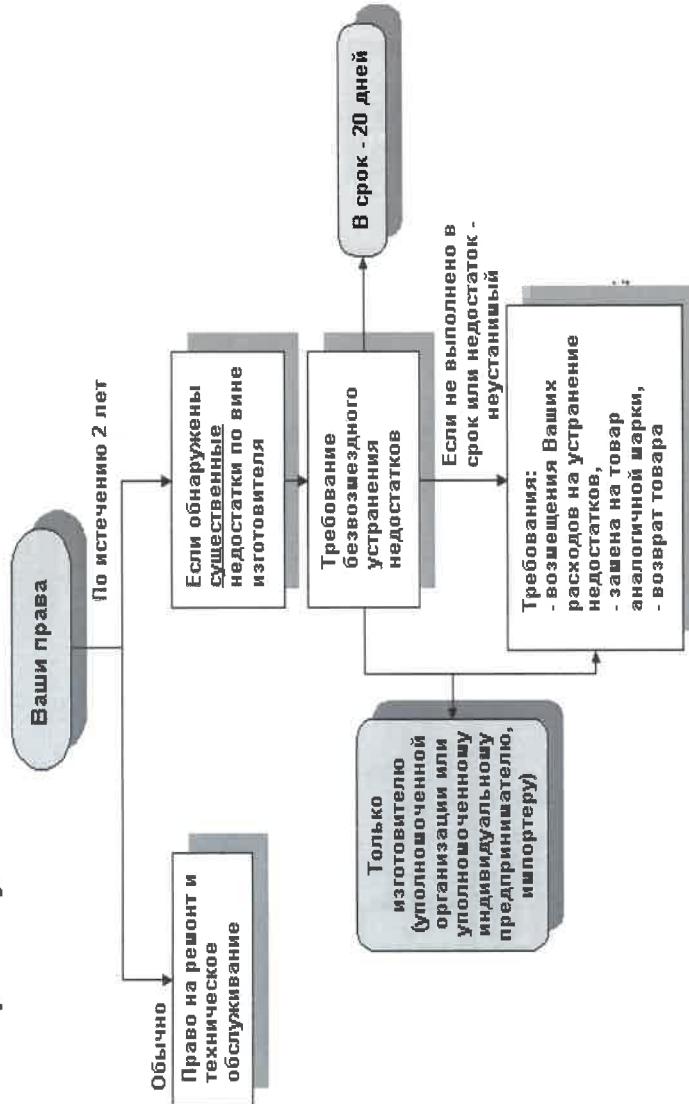
Срок службы и как он исчисляется

Должен устанавливаться в обязательном порядке

Если товар (работа) по истечении определенного периода может представлять опасность для жизни, здоровья потребителя или причинять вред



Ваши права в течение срока службы



Механизм исполнения решения суда.

В случае, если у истца есть основания полагать, что ответчик не исполнит (не исполняет) добровольно решение суда о взыскании с него денежных средств, для их получения нужно предпринять определенные шаги - инициировать исполнительное производство.

Для этого необходимо написать заявление в суд о выдаче исполнительного листа, который, согласно ст. 18 Закона «Об исполнительном производстве», должен содержать следующие реквизиты:

1) наименование и дату выдачи, наименование органа, инициалы должностного лица, его выдавшего;

2) дата принятия и номер решения, согласно которому выдан исполнительный лист;

3) Инициалы взыскателя (бывшего истца) и должника (бывшего ответчика), их места проживания или пребывания, индивидуальные идентификационные коды, а также иные данные, идентифицирующие взыскателя и должника или могущие способствовать принудительному исполнению (дата рождения должника и его место работы, например), если они известны суду;

4) резолютивную часть решения;

5) дату вступления в силу решения суда;

6) срок предъявления исполнительного листа к исполнению.

Важно, чтобы исполнительный лист был составлен с учетом всех указанных в Законе «Об исполнительном листе» требований. В противном случае, исполнительный лист будет возвращен без исполнения. Истец будет вынужден обращаться в суд с заявлением об исправлении сведений указанных в исполнительном листе.

В соответствии со ст.428 Гражданского процессуального кодекса РФ исполнительный лист выдается судом взыскателю после вступления судебного постановления в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения, если исполнительный лист выдается немедленно после принятия судебного постановления. Исполнительный лист выдается взыскателю или по его просьбе направляется судом для исполнения.

Исполнительные листы, выдаваемые на основании судебных актов могут быть предъявлены к исполнению в течение трех лет со

дня вступления судебного акта в законную силу или окончания срока, установленного при предоставлении отсрочки или рассрочки его исполнения. Исполнительные документы, содержащие требования о взыскании периодических платежей, могут быть предъявлены к исполнению в течение всего срока, на который присуждены платежи, а также в течение трех лет после окончания этого срока.

Два варианта исполнения требований указанных в исполнительном листе:

1. Наиболее быстрый - предъявления исполнительного листа в банк, обслуживающий счета должника для списания денежных средств в порядке инкассового поручения. Для этого необходимо знать только наименование и адрес банка, обслуживающего счета должника.

Если данная информация не известна, с исполнительным листом можно обратиться в налоговую инспекцию, где зарегистрирован должник. На основании заявления в течение 5-ти рабочих дней будет предоставлена справка о наличии всех счетов, открытых на имя должника. Информацию о должнике можно получить на сайте «Nalog.ru» в разделе «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента». Для этого достаточно знать наименование должника, его ИНН (данные сведения содержатся в исполнительном листе).

Если денежные средства имеются на расчетном счете должника, требования указанные в исполнительном листе будут исполнены банком в течение 3-х банковских дней. На этом стадия исполнения решения суда заканчивается.

2.Обращение в Территориальный отдел службы судебных приставов с исполнительным листом по месту регистрации должника.

Функция принудительного исполнения судебных актов возложена на Федеральную службу судебных приставов. Судебный пристав-исполнитель возбуждает исполнительное производство на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя, если иное не установлено настоящим Федеральным законом.

Содержащиеся в исполнительном документе требования должны быть исполнены судебным приставом-исполнителем в двухмесячный срок со дня возбуждения исполнительного производства, за исключением случаев:

1) если срок исполнения содержащихся в исполнительном документе требований установлен федеральным законом или исполнительным документом, то требования должны быть исполнены в срок, установленный соответственно федеральным законом или исполнительным документом;

2) содержащиеся в исполнительном документе требования о восстановлении на работе незаконно уволенного или переведенного работника должны быть исполнены не позднее первого рабочего дня после дня поступления исполнительного документа в подразделение судебных приставов;

3) если исполнительным документом предусмотрено немедленное исполнение содержащихся в нем требований, то их исполнение должно быть начато не позднее первого рабочего дня после дня поступления исполнительного документа в подразделение судебных приставов.

4) требования, содержащиеся в исполнительном листе, выданном на основании определения суда об обеспечении иска, должны быть исполнены в день поступления исполнительного листа в подразделение судебных приставов, а если это невозможно по причинам, не зависящим от судебного пристава-исполнителя, - не позднее следующего дня. В таком же порядке исполняется постановление судебного пристава-исполнителя об обеспечительных мерах.

Истечение сроков совершения исполнительных действий и применения мер принудительного исполнения не является основанием для прекращения или окончания исполнительного производства.

Мерами принудительного исполнения являются: обращение взыскания на имущество должника, в том числе на денежные средства и ценные бумаги; обращение взыскания на периодические выплаты, получаемые должником в силу трудовых, гражданско-правовых или социальных правоотношений; наложение ареста на имущество должника, находящееся у должника или у третьих лиц,

во исполнение судебного акта об аресте имущества; принудительное вселение взыскателя в жилое помещение; принудительное выселение должника из жилого помещения; иные действия, предусмотренные федеральным законом или исполнительным документом.

По окончании исполнительного производства судебным приставом-исполнителем выносится постановление об окончании исполнительного производства, которое оканчивается в случаях:

- 1) фактического исполнения требований, содержащихся в исполнительном документе;
- 2) возвращения взыскателю исполнительного документа по основаниям, предусмотренным статьей 46 настоящего Федерального закона;
- 3) возвращения исполнительного документа по требованию суда, другого органа или должностного лица, выдавших исполнительный документ;
- 4) ликвидации должника-организации и направления исполнительного документа в ликвидационную комиссию (ликвидатору);
- 5) признания должника-организации банкротом и направления исполнительного документа конкурсному управляющему;
- 6) направления копии исполнительного документа в организацию для удержания периодических платежей, установленных исполнительным документом;
- 7) истечения срока давности исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица по делу об административном правонарушении (с учетом положений, предусмотренных частью 9 статьи 36 настоящего Федерального закона) независимо от фактического исполнения этого акта.

Для заметок