Основные права потребителей

Главной поддержкой гражданина в спорных вопросах по защите его прав, как потребителя является Закон Российской Федерации «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 № 2300.

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, устанавливает права потребителей, а также определяет механизм реализации этих прав:

1. **Право на безопасность товара** (работы, услуги). Данное право регулируется ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению.

2. **Право на информацию об изготовителе** (исполнителе, продавце). Статья 9 Закона. Исполнитель, продавец (организация, индивидуальный предприниматель) обязан довести до сведения потребителя наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, сведения о государственной регистрации.

3. **Право на информацию о товарах (работах, услугах).** Статья 10 Закона, в которой говорится, что изготовитель, продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

4. **Право на возмещение ущерба**. Данное право регулируется ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей». В которой говорится, что за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец и т.д.) несет ответственность, предусмотренную законом или договором в виде возмещения убытков, неустойки (пени), а также уплате штрафа.

5. **Права при обнаружении в товаре недостатков, статья 18 Закона**. В которой говорится, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

· потребовать замены на товар;

· потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

· потребовать безвозмездного устранения недостатков товара;

· отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

6. **Право на обмен товара надлежащего качества.** Данное право регулируется ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей». В которой говорится, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

7. **Права при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги),** Статья 29 Закона, в которой говорится, что потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

· безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

· соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

· безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества.

· отказаться от исполнения договора о и потребовать полного возмещения убытков.

8. **Право на отказ от исполнения договора о выполнении работ**. Данное право регулируется ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей». В которой говорится, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Кто такой потребитель? Каждый человек ежедневно приобретает различные товары, пользуется различными услугами, например транспортными или жилищно-коммунальными услугами и тем самым является потребителем. Основным документом, регулирующим права и обязанности потребителя, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг, является Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. Потребитель — это 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. Предпринимательская деятельность - это самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг (статья 2 ГК РФ). Признаки потребителя как участника отношений в области защиты прав потребителей: • это человек - физическое лицо, не зависимо от гражданства и возраста; • потребитель это не только приобретатель, но и пользователь товаров (работ, услуг); • наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги); • цель приобретения или использования товаров (работ, услуг) - исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Следовательно, потребителем в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей» не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд, а также граждане, приобретающие товары (работы услуги) для организаций и за их счет. Второй стороной в отношениях, регулируемых Законом РФ «О защите прав потребителей» всегда выступает организация или индивидуальный предприниматель, являющиеся изготовителем, исполнителем, продавцом, либо владельцем агрегатора. Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору; Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; Владелец агрегатора - организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов. Исходя из установленных определений следует, что отношения между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности не попадают под Закон РФ «О защите прав потребителей». Законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. На отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам, в том числе и членам этих организаций, платных услуг (работ) Закон о защите прав потребителей распространяется.