

Глава 1

Как узнать, попадает ли ваша ситуация под действие Закона «О защите прав потребителей»

Давайте ответим на очень простой, но важный вопрос: являетесь ли вы потребителем и распространяются ли на вас правила, зафиксированные в Законе «О защите прав потребителей»? Итак, **потребитель** — это гражданин, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Раньше Закон «О защите прав потребителей» предусматривал, что понятия «потребитель» и «приобретатель» тождественны. В результате оказывались ущемлены права тех людей, которые не сами покупали товар или заказывали услугу, а получали, например, в качестве подарка. Фактически закон не признавал таких пользователей потребителями. В закон были внесены изменения и закреплено, что потребителей может быть несколько и покупатель совсем не обязательно становится единственным потребителем приобретенного им товара, заказанной работы или услуги. Теперь вы оказываетесь полноправным потребителем подаренного вам товара. Или же какой-то предмет, работу либо услугу могут заказать и оплатить по вашей просьбе, то есть в документах, удостоверяющих сделку купли-продажи, будет значиться не ваше имя. Если вы пользуетесь товаром (работой, услугой), который не покупали (не заказывали) лично сами, вы все равно являетесь потребителем, как и человек, непосредственно приобретший этот товар.

Закон всегда встает на ту сторону, которая наименее юридически защищена, то есть на сторону потребителя. Следует знать, что Закон «О защите прав потребителей» распространяется только на тех, кто приобретает товары для собственных нужд. Если же проблемы возникают с покупкой каких-либо изделий, заказом работ или услуг для предпринимательской деятельности, решать их надлежит с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает потребителем

Таким образом, вы *являетесь потребителем*, если:

- уже купили товар, заказали работу или услугу;
- только собираетесь это сделать;
- пользуетесь товаром (работой, услугой), который не покупали (не заказывали) непосредственно сами.

Например, вы купили авиабилет для своего знакомого. В этом случае и вы, и ваш знакомый являетесь потребителями.

Вы *не являетесь потребителем*, если купили товар (заказали работу, услугу) для своей предпринимательской деятельности.

Потребителем может быть только гражданин, то есть физическое лицо. Если юридическое лицо (например, организация) приобрело товар для своих нужд, то данная ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителя и в случае возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает изготовителем

При решении вопросов о защите прав потребителей закон гласит следующее.

Изготовитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если организация производит товары не для личных (бытовых) нужд граждан (а, например, для профессиональной деятельности) и вы купили такой товар, то такая ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителей и в случае возникновения проблемы вы должны решать ее с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает исполнителем

При рассмотрении вопросов о защите прав потребителей закон гласит следующее.

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

Если для вас выполнена работа (оказана услуга) по безвозмездному договору, то есть без получения платы (ст. 423 Гражданского кодекса РФ), то такая ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителя и в случае

возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Кого закон считает продавцом

При решении вопросов о защите прав потребителей закон гласит следующее.

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

Если вы приобрели товар не по договору купли-продажи, а, например, по договору мены, то такая ситуация **не попадает** под правила о защите прав потребителя и в случае возникновения проблемы решать ее нужно с помощью общегражданского законодательства.

Аналогично, если вы приобрели товар у частного лица (а не у организации и не у индивидуального предпринимателя), то такая ситуация также **не попадает** под правила о защите прав потребителя.

В каких отношениях находятся потребитель с изготовителем, исполнителем или продавцом

Эти отношения называются договорными.

Договор может быть заключен **в письменной и устной форме** и даже **без слов**. Вы можете даже не знать, что заключили договор.

Например:

- при строительстве дачи вы заключаете договор в письменной форме, и этот договор подписывается обеими сторонами;
- когда вы отдаете обувь в ремонт, вам могут выдать жетон, подтверждающий заключение договора на оказание услуги;
- когда вы в булочной покупаете батон, то также заключаете договор купли-продажи;
- когда вы заходите в автобус (метро и т. п.), вы заключаете договор перевозки.

«Договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей» (ст. 420 Гражданского кодекса РФ).

Важно также знать, что в любой форме договора не должно быть условий, ущемляющих ваши права.

Ибо: условия договора, ущемляющие ваши права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п. 1 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»).

Глава 2

Покупаем ТОВАРЫ

Умеете ли вы покупать

Действительно, умеете ли вы покупать? Чем вызван этот вопрос? Да тем, что на практике быть настоящим покупателем очень непросто. И, несмотря на известный лозунг «Покупатель всегда прав!», при покупке каких-либо товаров или услуг права покупателя нередко нарушаются. Тогда их приходится защищать.

Еще хуже дело обстоит, если покупатель не знает своих прав. Тогда он рискует быть обманутым.

Вы платите деньги и должны получить за эти деньги не только качественный товар, но и уважение к себе.

Поэтому вопрос первый в гонке за звание **цивилизованного потребителя**: *на что вы имеете право?*

Варианты ответов:

- а) ни на что, все равно надуют;
- б) имею право возмутиться, но не собираюсь тратить время и нервы на доказательства;
- в) имею право на возмещение ущерба, причиненного мне;
- г) прав у покупателя много, да только все они на бумаге.

Если вы выбрали вариант «а», то вряд ли вам необходимо продолжать чтение этого руководства.

Если вы выбрали варианты «б» и «г», то, вероятнее всего, вы на трети пути от звания «цивилизованный потребитель».

Если же вы выбрали вариант «в», то посмотрите, какие еще права, предусмотренные Законом, у вас есть.

Как потребитель вы имеете право:

- на качество;
- на безопасность;
- на информацию;
- на возмещение ущерба.

Законодательство защищает ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание своих основных прав поможет вам правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав, с которыми — увы! — нам приходится сталкиваться слишком часто.

Окиньте пристальным взором свой дом и подумайте, все ли вещи, которые там находятся, были приобретены вами с соблюдением ваших прав потребителя?¹

Что сказал ваш супруг три дня назад, вернувшись из ближайшего супермаркета? Что больше его нога туда не ступит, потому что в десятый раз ему подсунули некачественную колбасу?

А эта дивная история с доставкой вам комплекта долгожданной мягкой мебели... Помните, как неуклюжие грузчики зацепили обшивку и вам пришлось заткнуть это кресло в уголок, чтобы дефект не бросался в глаза?

Вот те самые туфли, которые вы, польстившись на уговоры продавца вещевого рынка, приобрели как итальянские, только по гораздо более скромной цене. Вы так и не смогли дойти в них ни до одного пункта назначения. А продавцу при попытке сдать их обратно пояснили, что беглый каторжник в кандалах чувствует себя куда лучше. Вы помните точный адрес, указанный продавцом, куда вам стоит отправляться с этими туфлями? Вряд ли там в состоянии вам помочь, а уж комментарии продавца и вовсе подорвали вашу убежденность в справедливости требований: «Вы бы еще танцевать в них вздумали!»

Ваш взор остановился на сувенире, который остался после отъезда вашего горячо любимого родственника, нынче гражданина другой страны. Помните, сколько он накупил милых сердцу безделушек!.. И сколько было ужаса в его заграничных глазах, когда вы обнаружили, что больше половины сувениров с браком. Ваши попытки восстановить справедливость и обменять товар (или на худой конец вернуть деньги) не увенчались ничем, поскольку мудрые продавцы сувениров, прослышав иноземный акцент и провидев нездешний загар вашего родственника, заявили, что иностранных граждан Закон РФ «О защите прав потребителей» не защищает. Увы! Ваш родственник оставил вам на память матрешку с выщербленным необработанным краем и немой укор.

Экскурсия по вашему дому еще не завершена, но вы-то уже догадались, что во всех описанных ситуациях общего: вы не пробовали защитить свои права. Вы не реализовали право потребителя на качество.

Кстати, в случае с вашим родственником стоит знать, что права граждан РФ, иностранцев и лиц без гражданства Закон защищает одинаково, так как применяется к отношениям, одной из сторон которых является гражданин — физическое лицо.

Так что, ожидая приезда другого своего родственника из далекой Камбоджи, не забудьте удостовериться лишь в одном: является ли он физическим лицом.

¹ Здесь и далее использованы примеры из практики автора, материалы практикующих юристов и юридической консультации БЮК (www.uristy.ru).

Что означает ваше право на качество и каким оно должно быть по закону

Ваше право на качество означает, что:

- продавец должен передать вам качественный товар;
- исполнитель должен качественно выполнить работу (оказать услугу).

Качество товара (работы, услуги) должно (ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»):

- соответствовать договору (если в договоре есть условия о качестве);
- быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (если в договоре нет условия о качестве);
- быть пригодным для использования в ваших конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);
- соответствовать требованиям стандарта (если они предусмотрены стандартом).

Как воспользоваться своим правом на предоставление информации

Немного забегаая вперед, рассмотрим распространенные ситуации, когда непредоставление достоверной информации продавцом могло бы испортить вам настроение от покупки необходимой вещи, но не сломить стремления реализовать свои права.

Многие из нас не раз сталкивались с покупкой некачественных сотовых телефонов, а вот что дальше с ними делать, вообще мало кому известно. И история вашей подруги не исключение.

Она купила сотовый телефон в мае (гарантия год). Оказалось, что телефон не полностью русифицирован (СМС пишутся не на русском языке, и в телефонной книге записи все не на русском). Мало того, так еще и записная книжка не работает, то есть заметку или расписание встреч написать вообще нельзя. Может ли подруга требовать на этом основании от продавца не ремонта, который он будет ей предлагать, а расторжения договора купли-продажи и возврата денег (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»)? Недостаток исключает возможность использования вещи. Подпадает ли ее ситуация под это?

Ответ

Воспользоваться своим правом в соответствии со ст. 18 Закона, если будет обнаружен недостаток товара, ваша подруга сможет.

Если же телефон качественный, то воспользоваться своими правами можно раньше. Предположим, в инструкции к товару указывается на все эти «недостатки». В связи с этим речь можно вести о непредставлении достоверной информации о товаре и требовать расторжения договора и возмещения убытков. Обращаясь к продавцу и составляя заявление, сообщите ему, что просите расторгнуть договор в связи с тем, что ОН НЕ ПРЕДУПРЕДИЛ ВАС о том (ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»), что телефон не русифицирован.

Первая маленькая победа на ниве защиты своих прав вас вдохновила, и вы решились на выдачу совета своей коллеге, которая оказалась в более сложной ситуации. Но это на первый взгляд. Если и здесь дело в непредставлении полной информации, у вас есть шансы побороться.

Итак, коллега приобрела в магазине набор мягкой мебели. Диван был представлен на образце в торговом зале, а кресла из этого комплекта были предложены по каталогу. Когда была доставлена мебель, дама с удивлением обнаружила, что спинка кресла значительно толще спинки дивана, чего невозможно было увидеть на фотографии каталога. В магазине вашей коллеге говорят, что по постановлению № 55 (см. приложение 5) мебель возврату не подлежит. Может ли она отказаться от мебели и вернуть свои деньги?

Ответ

Посоветуйте коллеге сослаться на ту же ст. 12 Закона «О защите прав потребителей». В этой статье подробно изложено, что предпримет потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге). Согласно данной статье, он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Посему в следующий раз добросовестным продавцам придется выполнять изображения кресел в объемном виде как минимум и по максимуму располагать информацией на тему продаваемого товара.

Товар приобретен в кредит

Новые поправки коснулись и потребительских кредитов. Теперь при продаже товара в кредит покупателю обязаны представить информацию о его условиях. В законе четко не написано, в каком виде потребитель получит эту информацию. Она может быть доведена устно. Главное, что теперь она относится к обязательной. Все банки будут представлять клиенту документы с указанием ставок, формулы для расчета которых предоставил Центробанк. Изначально это направлено на то, чтобы клиент видел и знал, как рассчитывать данные параметры.

По данным Центробанка, люди, берущие потребительские кредиты под 29 % годовых, нередко переплачивают вдвое. А при автокредитовании при заявленной ставке 13 % реальные выплаты могут составить до 25 %. Получается, что человек берет у банка в долг, рассчитывая на одну сумму, а после подписания договора выясняется, что, кроме самой процентной ставки, он должен оплачивать комиссии за открытие и ведение счета, штраф за досрочное погашение кредита или просроченную оплату, различные страховки и т. д.

Как же вести себя заемщикам? Отказаться от кредитов? Тогда прощай мечта о квартире и машине, а у кого-то и о новом диване. Обращаться к крупным банкам, которые якобы начали раскрывать реальные ставки? Многие эксперты говорят, что это не более чем рекламный ход и всей правды вам все равно не расскажут. Выход один — запомнить несколько простых правил.

- К заявленной в рекламе процентной ставке обязательно прилагаются дополнительные платежи. Прежде чем подписать кредитный договор, уточните их количество и стоимость, а потом обязательно внимательно перечитайте договор и проверьте, сходится ли информация. Если вам трудно разобраться в том, что написано в документе, возьмите его копию и покажите юристу. Такая услуга стоит около 300 руб.
- В договоре должен быть четко прописан график погашения кредита.
- Уточните, существуют ли дополнительные комиссии при погашении кредита в безналичной форме и штрафы.
- Если ежемесячные выплаты по кредиту превысят 40 % вашего дохода, перенесите покупку на более благоприятный период.

Товар приобретен в интернет-магазине

В законе есть очень важная статья — 26.1, определяющая права и ответственность продавца при дистанционном способе продаж. Она обязывает продавца до заключения договора представить потребителю информацию об адресе, месте нахождения продавца и т. д. Причем всю эту информацию необходимо представить в письменной форме в момент доставки. При этом потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его получения и в течение недели после его приобретения, а если эта информация не была представлена, то даже в течение трех месяцев (п. 4 ст. 26.1 Закона)!

Стоит обратить внимание на то, что речь идет о возврате качественного, а не бракованного товара. При этом возврату товар подлежит лишь при сохранении его товарного вида, кассового или товарного чека. Тем не менее отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Итак, пройдя первый тур соревнований (или борьбы, тут уж как сложится!) за звание Потребителя, отправимся-ка по магазинам.

Начнем с наших каждодневных покупок.