

КТО ТАКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ?

Всех нас объединяет одно: мы потребители. Слово «потребители» - правовой термин из законодательства России для обозначения большой группы людей - нас с Вами. Самый главный признак потребителя - это отсутствие прибыли в его отношениях с другими лицами.

Исходя из смысла определения, Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) определяет потребителя как гражданина, имеющего намерение приобрести или заказать либо заказывающего, приобретающего товар (работу, услугу) для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Согласно ст. 2 ГК РФ потребителями считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

Следует отметить, что, исходя из формулировки определения термина «потребитель», законодатель дает уточнение, что данный Закон не распространяет свое действие на потребителей - юридических лиц, а также на потребителей - физических лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают либо имеют намерение приобрести или заказать товар, работу, услугу для предпринимательских целей, а также на договорные отношения между гражданами по поводу удовлетворения их нужд.

Также, согласно разъяснениям Государственного антимонопольного комитета РФ, утвержденным Приказом МАП РФ от 20.05.1998 N 160, одним из признаков отнесения гражданина под понятие «потребитель» является приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин «прибыль» надо понимать в соответствии со ст. 2 ГК РФ как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не является потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги), либо для бытовых (напри-

мер, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях).

Не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.).

Однако является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Под потребителем понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем является как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно, только он в данном случае является потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

КТО ТАКИЕ ИЗГОТОВИТЕЛЬ, ИСПОЛНИТЕЛЬ, ПРОДАВЕЦ?

«Изготовитель», «исполнитель», «продавец» – в первую очередь это организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели.

Согласно ст. 50 ГК РФ юридические лица могут быть коммерческими организациями, т.е. организациями, для которых извлечение прибыли является основной целью деятельности, а организации, основной целью деятельности которых не является извлечение прибыли и которые не распределяют прибыль между участниками, именуется некоммерческими. Согласно ст. 24 Федерального закона от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» предпринимательской деятельностью некоммерческих организаций признается приносящее прибыль производство товаров и услуг, отвечающее целям создания некоммерческой организации, а также приобретение и реализация ценных бумаг, имущественных и неимущественных прав, участие в хозяйственных обществах и участие в товариществах на вере в качестве вкладчика.

Таким образом, контрагентом потребителя могут быть как коммерческие, так и некоммерческие организации, в т.ч. иностранные юридические лица.

Под определение терминов «изготовитель», «исполнитель», «продавец» подпадает и индивидуальный предприниматель, т.е. согласно ст. 23 ГК РФ гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом. К нему применяются правила ГК РФ, которые регулируют деятельность коммерческих организаций, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов или существа правоотношений.

Изготовитель должен производить товары для реализации потребителю. Таким образом, на изготовителя, реализующего изготовленный им товар, например, другому предприятию для комплектации его изделия, не распространяются нормы комментируемого Закона.

Исполнителем, согласно Закону, является организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Оказание безвозмездных услуг гражданину не может регулироваться нормами комментируемого Закона.

Продавцом является организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары, предназначенные для предусмотренных Законом нужд, потребителям по договору купли-продажи, независимо от вида последнего.

ЧТО ТАКОЕ ТОВАР, РАБОТА, УСЛУГА?

Товар - в соответствии со ст. ст. 129, 455 ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Работы - в соответствии со ст. ст. 702, 730 ГК РФ, а также Законом деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (ремонт обуви, квартиры и т. п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

Услуги - в соответствии со ст. 779 ГК РФ, а также Законом о защите прав потребителей, совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (образовательные, туристические, связи, риелторские и др.)

КАКИЕ ОТНОШЕНИЯ РЕГУЛИРУЕТ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

Законодательство о защите прав потребителей 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, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, которые возникают из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров:

- 1) Розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения).
- 2) Аренды, включая прокат.
- 3) Найма жилого помещения, в том числе социального найма.
- 4) В части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг.
- 5) Подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан).
- 6) Перевозки граждан, их багажа и грузов, комиссии.
- 7) Хранения.
- 8) На оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг.
- 9) Возмездного оказания услуг связи (почтовых, телефонных, телеграфных), медицинских, образовательных, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных.
- 10) Других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Кроме того, с 20 декабря 1999 г. отношения, которые регулируются законодательством РФ о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчик - это гражданин, и других договоров, которые направлены на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Законодательством о защите прав потребителей также регулируются отношения, возникающие только из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются (сюда относятся, например, отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК РФ)).

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т. д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако, законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ЖСК предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности:

Отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия (так как в соответствии с Конституцией РФ суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме).

Отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (так как в соответствии со ст. 1 Основ законодательства РФ о нотариате от 11 февраля 1993 г. № 4462-1 нотариат в РФ обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренных законодательными актами нотариальных действий от имени РФ). Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле. Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультаций, печатных работ и др.).

Отношения, основанные на оспаривании решений, действий или бездействий органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам несоблюдения тех или иных законных прав и свобод граждан, в том числе отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных и властных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз, деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог, осуществлению мер социальной защиты населения, в том числе обеспечению инвалидов, ветеранов и иных определенных законодательством групп населения соответствующими льготами, и др.).

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА И ИЗГОТОВИТЕЛЯ ТОВАРА, ИСПОЛНИТЕЛЯ РАБОТЫ ИЛИ УСЛУГИ, ГОСУДАРСТВА

Закон наделил потребителя следующими правами:

- на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды,
- на получение необходимой и достоверной информации о предлагаемых ему товарах, работах, услугах и об их изготовителях, про-

давцах, исполнителях,

- на приобретение товаров, работ и услуг надлежащего качества,
- на соблюдение установленных сроков выполнения работ и оказания услуг,
- на использование товара в течение всего установленного изготовителем срока его службы,
- на обмен и на возврат товара надлежащего качества,
- на возврат товара, приобретенного дистанционным способом,
- на отказ от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги без предъявления претензий к исполнителю,
- на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу,
- на компенсацию морального вреда,
- на возмещение причиненных ему убытков,
- на выбор места подачи судебного иска,
- на освобождение от уплаты госпошлины при подаче иска в защиту своих прав,
- на просвещение,
- на государственную и общественную защиту своих прав.

Первые 11 прав потребителя существуют и реализуются в рамках его правоотношений с продавцами, изготовителями, импортерами товаров, исполнителями работ и услуг либо их представителями. Последние 4 – в рамках его правоотношений с государственными институтами: судами, федеральными органами исполнительной власти.

Право одного лица порождает обязанности или порождается обязанностями других лиц и гарантируется надлежащим исполнением ими этих обязанностей. Чтобы потребитель смог успешно защитить нарушенное право, он должен ясно понимать, на кого и какие обязанности возложены законом в связи с этим его правом. Ниже мы ответим на этот вопрос применительно к каждому из перечисленных прав потребителя.

Право потребителя на безопасность обязывает продавца передать потребителю товар, а исполнителя - выполнить работу или оказать услугу, которые соответствуют обязательным требованиям

безопасности, установленным законом или в соответствии с ним (статья 7 Закона), и обеспечивается их ответственностью за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя (статья 14), и государственным надзором за безопасностью товаров, работ и услуг (статья 40).

Обязательные требования к продукции и способ подтверждения ее соответствия обязательным требованиям устанавливаются техническими регламентами, которые принимаются федеральным законом, а при его отсутствии – указом Президента РФ или постановлением Правительства РФ. Технический регламент может быть также принят международным договором или межгосударственным соглашением. Создание Таможенного союза России с Беларусью и Казахстаном потребовало установления единых для трех стран обязательных требований к продукции, поэтому сейчас основными документами, содержащими такие требования, стали технические регламенты Таможенного союза (ТС).

Основным способом подтверждения соответствия для подавляющего большинства видов продукции теперь, в соответствии с техническим законодательством ТС и Российской Федерации, является декларация (заявление) ее производителя или иного лица, выпускающего ее в рыночный оборот. Однако для продукции, потенциально наиболее опасной, предусмотрен иной способ подтверждения соответствия – сертификация (оценка соответствия) продукции независимым органом – сертификационным центром, получившим от государства право на такую деятельность (аккредитацию). При этом сертификаты, выданные разными сертификационными центрами разных стран – членов ТС, аккредитованными в соответствии со своим национальным законодательством, имеют на территории ТС одинаковую силу.

Что касается надзора за соответствием продукции требованиям технических регламентов ТС, то его осуществляют на своей территории органы исполнительной власти каждого государства – члена ТС. В России в настоящее время это Роспотребнадзор. Именно в ее территориальные органы следует сообщать о продукции, которую у вас есть основания считать не безопасной.

Право потребителя на информацию обязывает изготовителя, исполнителя, продавца предоставить потребителю необходимую

для правильного выбора достоверную информацию о себе, режиме своей работы и реализуемых им товарах, работах, услугах в соответствии с обязательными требованиями к такой информации и способам ее доведения до потребителей, и обеспечивается их ответственностью за ненадлежащую информацию и государственным надзором за соблюдением этих обязательных требований.

Обязательные требования к информации, общие для всех изготовителей, исполнителей и продавцов и их товаров, работ и услуг, установлены Законом (статьи 8 – 11), по отдельным видам продукции перечень и способы доведения информации до потребителя, не противоречащие общим требованиям Закона, могут устанавливаться Правительством РФ (статья 10). Однако после вступления в силу федерального закона «О техническом регулировании», определившего одной из целей технических регламентов предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей, обязательные требования к информации о продукции, включая терминологию, маркировку или этикетки и правила их нанесения, а также правила идентификации продукции стали включаться в технические регламенты.

Закон (статья 12) установил имущественную ответственность изготовителя, исполнителя, продавца за ненадлежащую информацию о товаре, работе, услуге или за ее отсутствие. Так, если потребителю не была предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора необходимую достоверную информацию о товаре, работе или услуге, он получает право потребовать от продавца или исполнителя возмещения убытков, причиненных ему необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор уже заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы. А если недостатки товара, работы или услуги возникли вследствие того, что продавец или исполнитель не предоставили потребителю полной достоверной информации о товаре, работе или услуге, они несут такую же ответственность, как если бы эти недостатки имели место до ее передачи потребителю.

Для правовой защиты потребителя как более слабой стороны в отношениях с изготовителем и продавцом товаров, исполнителем работ или услуг важно то, что Закон предписывает при рассмотре-

нии требования потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре, работе или услуге, исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний об их свойствах и характеристиках.

Право потребителя на приобретение товаров, работ и услуг надлежащего качества обязывает продавца передать товар, а исполнителя – выполнить работу или оказать услугу, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий о качестве – обычно предъявляемым в таких случаях требованиям (статья 4), и обеспечивается имущественной ответственностью продавца и изготовителя за недостатки товара, исполнителя – за недостатки работы или услуги. Эта ответственность включает исполнение в натуре предусмотренного законом требования потребителя в связи с выявившимися недостатками, добровольную уплату предусмотренной законом или договором неустойки (пени) и полное возмещение причиненных потребителю убытков (статья 13).

Обнаружив недостатки в товаре, работе или услуге, если они не были оговорены продавцом или исполнителем, потребитель вправе по своему выбору потребовать расторжения договора и возврата ранее уплаченной по нему суммы, замены на такой же товар (безвозмездного изготовления такой же вещи, повторного выполнения работы), соразмерного уменьшения договорной цены, безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на устранение недостатков потребителем или третьим лицом (статьи 18 и 29). Законом установлены сроки предъявления каждого из этих требований, сроки их удовлетворения, порядок расчетов с потребителем и ответственность за просрочку удовлетворения его требований (статьи 19 – 24 и 30, 31).

Право потребителя на соблюдение установленных сроков выполнения работ и оказания услуг обязывает исполнителя исполнить их в сроки, установленные обязательными для него правилами или договором, и обеспечивается его ответственностью за нарушение этих сроков. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы или оказания услуги, потребитель вправе по своему выбору отказаться от исполнения договора без возмещения уже произведенных затрат исполнителя, либо поручить выполнение работы,

оказание услуги третьим лицам или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных разумных расходов, либо потребовать уменьшения цены, либо назначить исполнителю новый срок (статьи 27, 28 Закона).

Право потребителя на использование товара в течение всего установленного изготовителем срока его службы обязывает изготовителя обеспечивать ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей в необходимом объеме и ассортименте в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а если такой срок не установлен – в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю (статья 6 Закона). К сожалению, имущественная ответственность за ненадлежащее исполнение изготовителем этой обязанности законом не установлена, что, однако, не лишает потребителя возможности добиваться восстановления этого права и возмещения вреда, причиненного вследствие его нарушения, в судебном порядке.

Право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества, не подошедшего ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (за исключением товаров, включенных в утвержденный Правительством РФ перечень товаров, не подлежащих обмену по таким основаниям), обязывает продавца этого товара в течение установленного Законом срока после дня покупки обменять его на аналогичный товар, подходящий потребителю, а если подходящий товар отсутствует у продавца в день его обращения, принять от потребителя купленный товар и вернуть ему уплаченную за него сумму (статья 25 Закона).

Право потребителя отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом, если товар не имеет свойств, делающих его пригодным исключительно для приобретшего его потребителя, обязывает продавца, к которому потребитель обратился в течение установленного Законом срока, вернуть ему уплаченную сумму за вычетом расходов на доставку товара от потребителя (статья 26-1 Закона).

Право потребителя отказаться от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги без предъявления претензий в любое время при условии оплаты исполнителю факти-

чески понесенных им расходов по данному договору обязывает исполнителя незамедлительно прекратить выполнение работы или оказание услуги, предупредив потребителя, если такое прекращение незавершенной работы или услуги может снизить ее качество, увеличить сроки или сделать ее завершение невозможным (статья 32, 36 Закона).

Право потребителя на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу вследствие нарушения его прав, обязывает продавца или изготовителя товара (одного из них по выбору потребителя), исполнителя работы или услуги возместить причиненный в течение срока годности или срока службы товара, результата работы вред в полном объеме независимо от того, состоял ли потерпевший в договорных отношениях с ним, и независимо от наличия своей вины - за исключением случаев воздействия непреодолимой силы и установленной вины потребителя. Если изготовитель или исполнитель не воспользовался своим правом установить такой срок, подлежит возмещению вред, причиненный в течение десяти лет, Если же он, будучи обязанным установить такой срок, не сделал этого, либо не предоставил потребителю полной и достоверной информации об этом сроке, необходимых действиях по его истечении и возможных последствиях при невыполнении таких действий, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения. Также не имеет срока давности возмещение вреда, причиненного товаром или результатом работы, который по истечении этого срока представляет опасность для жизни и здоровья человека (статья 14 Закона).

Право потребителя на компенсацию морального вреда, то есть своих физических и нравственных страданий, причиненных вследствие нарушения его законных прав, обязывает причинителя вреда при наличии его вины добровольно компенсировать потребителю причиненный моральный вред. Если причинитель вреда не удовлетворил добровольно соответствующее требование потребителя, решить вопрос о праве потребителя на компенсацию морального вреда и о ее размере по его заявлению обязан суд. При этом решение суда не должно зависеть от решения вопроса о возмещении ему имущественного вреда (статья 15 Закона).

Права потребителя на выбор места подачи иска и на освобожд-

дение от уплаты государственной пошлины обязывают суды принимать к рассмотрению иски потребителей и их общественных объединений не только в порядке общей подсудности, то есть по месту нахождения ответчика, а по выбору потребителя также по месту его жительства или нахождения либо по месту заключения или исполнения договора, и при подаче таких исков не взимать с истца судебную пошлину (статья 17 Закона), что, согласитесь, намного облегчает доступ потребителей к правосудию.

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей обязывает государство включать соответствующие требования в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также организовать систему информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав (статья 3 Закона).

Право потребителя на государственную и общественную защиту своих прав обязывает органы государственной власти осуществлять государственный надзор за соблюдением продавцами и изготовителями товаров, исполнителями работ и услуг обязательных для них требований и прав потребителей, обеспечивать доступ потребителей к правосудию, наделять органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей полномочиями по защите прав потребителей (статьи 40 – 45 Закона).

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным правительством федеральным органом исполнительной власти (сейчас это Роспотребнадзор - Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) и включает проверки соответствия деятельности контрагентов потребителя и предлагаемых ими товаров, работ и услуг обязательным требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации или в соответствии с ними, пресечение выявленных нарушений, учет и анализ исполнения обязательных требований контрагентом потребителя и вреда, причиненного потребителям в результате их деятельности, формирование открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ, услуг, ежегодную оценку эффективности всех перечисленных выше надзор-

ных полномочий и подготовку по результатам их исполнения государственного доклада о защите прав потребителей (статья 40).

Полномочия высших органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации Закон определил весьма общим образом без какой-либо конкретизации: они осуществляют «мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимают определенные меры». Так что фактически деятельность этих органов в системе защиты прав потребителей определяется ими самими и никому не подконтрольна (статья 42-1 Закона).

Полномочия органов местного самоуправления конкретнее: рассмотрение жалоб и консультирование потребителей, обращение в суды в их защиту, извещение органа государственного надзора при выявлении по жалобе потребителя товаров, работ, услуг, не соответствующих обязательным требованиям (статья 44 Закона).

Полномочия общественных объединений потребителей, их ассоциаций и союзов включают проведение независимой экспертизы товаров, работ и услуг, проверку соблюдения прав потребителей и правил их обслуживания, обращение в суды с заявлениями в защиту прав потребителей, распространение правовой, товароведческой и иной полезной для потребителей информации, участие в разработке нормативных правовых актов и внесение в федеральные органы исполнительной власти, в организации и в органы прокуратуры предложений в целях защиты прав потребителей (статья 45).

Уполномоченный федеральный орган государственного надзора в области защиты прав потребителей, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей Законом наделяются правом предъявлять иски в суды о признании действий контрагента потребителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий. После удовлетворения судом такого иска его решение обязательно для всех судов, рассматривающих иски потребителей о защите их прав, нарушенных этими действиями, в части оценки, имели ли место такие действия и кто их совершил (статья 46).

За нарушение прав потребителя нарушитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с российским законодательством (статья 43). Составы

административных правонарушений и соответствующие им санкции установлены Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП). Это, прежде всего, статьи 14.4 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением требований технических регламентов и санитарных правил» (максимальное наказание для организаций – штраф 50 тыс. руб. либо административное приостановление деятельности на срок до 90 суток, с конфискацией опасных товаров), 14.5 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники» (40 тыс. руб.), 14.7 «Обман потребителей» (20 тыс. руб.), 14.8 «Нарушение иных прав потребителей» (20 тыс. руб.). Уголовная ответственность установлена статьей 238 Уголовного кодекса Российской Федерации (УК РФ) «Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности» (максимальное наказание десять лет лишения свободы).

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРОВ, РАБОТ ИЛИ УСЛУГ, НАРУШЕНИЯ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ИЛИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Прежде всего, Вы должны знать, что считается недостатком товара, работы или услуги. Согласно преамбуле Закона, недостаток – это его или ее несоответствие обязательным требованиям к таким товарам, работам, услугам, либо несоответствие условиям договора, а при их отсутствии или неполноте – несоответствие требованиям, обычно предъявляемым к таким товарам, работам, услугам, либо целям, для которых они обычно используются, либо целям, о которых потребитель поставил в известность продавца или исполнителя при заключении договора. При продаже товара по образцу или по описанию недостатком считается также его несоответствие этому образцу или описанию.

Выявленный недостаток считается существенным (и это дает потребителю дополнительные права), если его невозможно устранить вообще либо без соразмерных затрат денег или времени, или если

он выявляется неоднократно либо проявляется вновь после его устранения, или его можно отнести к «другим подобным недостаткам».

Права потребителя товара или результата работы зависят от того, когда был выявлен недостаток: в течение гарантийного срока или срока годности; после их истечения, но в пределах двух лет владения; после двух лет, но в пределах срока службы; после истечения срока службы. Все эти сроки устанавливаются изготовителем или исполнителем: срок годности (он устанавливается на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и иные подобные товары) – в обязательном порядке; срок службы – в обязательном порядке, только если по его истечении продукция может представлять опасность, в остальных случаях – добровольно; гарантийный срок – только добровольно.

Законом установлены перечни требований, одно из которых потребитель по своему выбору вправе предъявить продавцу, изготовителю, уполномоченным ими лицам или импортеру при обнаружении недостатков в товаре, исполнителю работы или услуги – при обнаружении в них недостатков либо при нарушении сроков их исполнения. При этом принимаемая в расчет цена данного товара, работы или услуги зависит от того, какое требование выбрал потребитель: если замену, то это цена на момент замены; если уценку – цена на момент предъявления требования об уценке; если расторжение договора – цена на момент добровольного удовлетворения его требования. Когда же законное требование потребителя не удовлетворено продавцом, изготовителем или исполнителем в добровольном порядке, а исполняется по решению суда, то это цена на момент вынесения судом соответствующего решения. При расторжении договора купли-продажи либо на выполнение работы или оказание услуги в кредит в случае выявления недостатков или нарушения сроков потребителю возвращается сумма, уплаченная им в погашение кредита ко дню расторжения договора, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Одновременно с предъявлением своего требования в связи с выявленным недостатком или нарушением сроков исполнения договора потребитель вправе потребовать от того же лица также выплаты установленной законом или договором неустойки (пени) и полного

возмещения причиненных ему вследствие этого убытков.

Если Вы обнаружили недостатки в товаре, не оговоренные продавцом при его продаже, в течение гарантийного срока или срока годности товара, Вы вправе предъявить продавцу или его представителю (лицу, уполномоченному им на прием и удовлетворение претензий потребителей), следующие требования:

(а) Заменить этот товар на новый той же марки, модели или артикула.

(б) Заменить его на аналогичный новый товар другой марки, модели или артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены.

На исполнение требований (а) и (б) продавцу дается 7 дней, но если у него возникнет необходимость в дополнительной проверке качества товара – 20 дней, а если нужный для замены товар на момент обращения потребителя у него отсутствует – месяц. Если для замены товара длительного пользования продавцу требуется более 7 дней, он обязан по требованию потребителя в течение 3 дней предоставить ему в безвозмездное пользование до момента замены товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

(в) Уменьшить соразмерно выявленным недостаткам покупную цену, в течение 10 дней возвратив Вам соответствующую сумму.

(г) Безвозмездно устранить недостатки за минимально необходимый для этого срок, который не должен превышать 45 дней, либо в течение 10 дней возместить расходы на их исправление Вами или нанятым Вами третьим лицом. В первом случае продавец обязан по Вашему требованию в течение 3 дней предоставить Вам на период ремонта в безвозмездное пользование товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

(д) Возвратить уплаченную за товар сумму. На это продавцу дается 10 дней, и в течение этого срока Вы должны по требованию продавца за его счет вернуть ему товар с недостатками.

Требования (а) и (г) потребитель вправе предъявить не только продавцу или его представителю, но и изготовителю или его представителю, а также импортеру.

Чтобы избежать ответственности за недостатки товара, обнаруженные в течение гарантийного срока или срока годности, лицо, которому потребитель предъявил установленные Законом требова-

ния, должно доказать, что эти недостатки возникли после передачи товара потребителю по его вине или вследствие непреодолимой силы.

Если гарантийный срок не был установлен или недостаток выявился после его истечения, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить тем же лицам те же требования от (а) до (д) и потребовать возмещения убытков, но только если он докажет, что недостатки обусловлены причинами, возникшими до передачи ему товара - при его производстве, перевозке или хранении (производственные причины).

Закон защищает и потребителя, обнаружившего недостаток по истечении двух лет со дня передачи ему товара, но до окончания установленного срока службы (если изготовитель должен был, но не установил этот срок – в течение 10 лет), если этот недостаток можно считать существенным и если потребитель докажет, что недостатки обусловлены производственными причинами. В этом случае потребитель вправе потребовать только безвозмездного устранения недостатков и только от изготовителя, его представителя или импортера. Если же недостатки неустранимы или не устранены по требованию потребителя в течение 20 дней, он вправе потребовать от них заменить этот товар на новый такой же или вернуть уплаченную за него сумму.

Закон ограничивает безусловное право потребителя технически сложного товара (их перечень установлен Правительством Российской Федерации) с недостатками требовать его замены или возврата уплаченной суммы сроком 15 дней со дня его передачи потребителю. После 15 дней такие требования он вправе предъявить, только если недостаток является существенным, или если нарушены установленные законом предельные сроки устранения недостатков, или если вследствие неоднократного устранения различных недостатков потребитель в течение года гарантийного срока более 30 дней не мог использовать товар по назначению.

Если Вы обнаружили недостатки выполненной работы или оказанной услуги, Вы вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

(а) Безвозмездного устранения этих недостатков в установленный Вами разумный срок.

(б) Соответствующего уменьшения цены. Это требование должно быть удовлетворено в десятидневный срок.

(в) Безвозмездного повторного выполнения работы или оказания услуги, в том числе повторного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества, в срок, установленный для такой работы или услуги, а если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором, который был ненадлежащим образом исполнен.

(г) Возмещения в десятидневный срок понесенных Вами расходов по устранению недостатков выполненной работы или оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

(д) Возврата уплаченной исполнителю по договору суммы и полного возмещения убытков в десятидневный срок, если Вами обнаружены существенные недостатки или иные существенные отклонения от условий договора или если недостатки не устранены исполнителем в установленный договором срок.

Эти требования могут быть предъявлены в ходе выполнения работы или оказания услуги, или при их принятии, или после этого в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок в пределах двух лет со дня их принятия или пяти лет в отношении недостатков в строении ином недвижимом имуществе, если исполнитель не докажет, что недостатки возникли по вине потребителя или вследствие действия непреодолимой силы. Если же гарантийный срок исполнителем не установлен или составляет менее двух (для недвижимого имущества - пяти) лет, потребитель вправе предъявить любое из требований от (а) до (д), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или услуги либо по причинам, возникшим до этого момента. Требование (а) потребитель вправе предъявить исполнителю и по истечении двух (для недвижимого имущества - пяти) лет, но в пределах установленного срока службы (если он не установлен – в течение 10 лет), если докажет, что недостатки существенные и возникли до принятия им результатов работы или услуги либо по причинам, возникшим до этого момента. Если обнаруженный недостаток неустранен либо не был устранен в течение 20 дней с момента предъявления требования, потребитель вправе потребовать от изготовителя (б), (г) или (д).

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы или оказания услуги (его начала, окончания, промежуточные сроки, предусмотренные договором) или во время выполнения работы или услуги стало очевидно, что она не будет выполнена в установленный договором срок, Вы вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

(а) Выполнения работы или оказания услуги в назначенный Вами новый срок. Если и этот новый срок будет сорван исполнителем, предъявляйте ему одно из трех требований, приведенных ниже.

(б) Возмещения Вам расходов по выполнению работы или оказанию услуги нанятым Вами за разумную цену третьим лицом или своими силами.

(в) Уменьшения цены.

(г) Расторжения договора и возврата уплаченной по нему исполнителю суммы без возмещения произведенных исполнителем затрат.

Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение сроков выполнения работы или оказания услуги, если докажет, что оно произошло по вине потребителя или вследствие непреодолимой силы.

ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННОГО ВРЕДА

В гражданском законодательстве используются понятия «материальный вред» (применительно к потребителю это вред, причиненный его жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков товара, результата работы или услуги либо предоставления неполной или недостоверной информации о них) и «моральный вред» (физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его права потребителя).

Материальный вред подлежит возмещению в полном объеме продавцом или изготовителем товара (по выбору потерпевшего потребителя), исполнителем работы или услуги независимо от его вины и от наличия у него договорных отношений с потерпевшим. Чтобы избежать имущественной ответственности, лицо, которому потребителем предъявлено требование о компенсации материального вреда, должно доказать, что причиной вреда явились непреодолимая сила либо виновные действия самого потребителя.

Как оценить размер причиненного Вам материального вреда? Если Вы получили бытовую травму вследствие конструктивного недостатка садовой скамейки или серьезно отравились, съев только что купленную в магазине колбасу, возмещению подлежит утраченный Вами заработок или доход, который Вы имели бы за время восстановления поврежденного здоровья (рассчитывается как его среднемесячный размер за предшествующий повреждению здоровья год), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что Вы нуждаетесь в этих видах помощи и ухода и не имеете права на их бесплатное получение (ст.1085 ГК РФ). Это возмещение выплачивается ежемесячно, но по Вашему обоснованному требованию суд вправе, с учетом материального положения причинителя вреда, обязать его выплатить Вам единовременно возмещение в размере, не превышающем обязательства перед Вами за три года.

Предусмотрено и возмещение вреда при повреждении здоровья лица, не достигшего совершеннолетия и не имеющего заработка или дохода (ст.1087 ГК РФ), возмещение вреда лицам, понесшим ущерб в результате смерти кормильца (ст.1088, 1089 ГК РФ). Размер возмещения подлежит индексации при повышении стоимости жизни.

Если в результате скачка напряжения в электросети вышли из строя Ваши бытовые приборы, или разлом некачественного водопроводного крана привел к заливу соседней квартиры, причинитель вреда обязан возместить все Ваши расходы, связанные с устранением последствий причиненного им вреда, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока их годности или срока службы, а если срок годности или срок службы не установлен, то в течение десяти лет со дня их производства. Но если срок годности или срок службы не был установлен в нарушение требований Закона, вред подлежит возме-

щению независимо от времени его причинения. То же правило действует и если лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

Моральный вред, в отличие от материального, возмещается причинителем вреда только при наличии его вины, причем независимо от возмещения материального вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно Закону размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (ст.15). Это не значит, что Вы сами не вправе предъявить тому, кого считаете виновником Ваших физических или нравственных страданий, требование о возмещении морального вреда, а он не вправе без решения суда признать и удовлетворить Ваше требование полностью или, с Вашего согласия, частично. Случаи внесудебного возмещения морального вреда не часто, но встречались в нашей практике, когда, например, туроператор, помимо исполнения основных требований потребителей, выплачивал им определенную сумму или давал скидку на следующую поездку в порядке компенсации неудобств и переживаний, вызванных их ненадлежащим размещением.

Компенсация морального вреда осуществляется исключительно в денежной форме. Согласно Гражданскому кодексу РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий (который оценивается с учетом индивидуальных особенностей потерпевшего), а также степени вины причинителя вреда (ст.1101). К сожалению, понятия «характер страданий» и «степень вины» до сих пор не получили однозначного толкования и признанных методик оценки, поэтому каждому судье в каждом деле, где присутствует такое требование, приходится ориентироваться исключительно на свои ощущения.

Поскольку решение суда о взыскании компенсации морального

вреда в сумме меньшей, чем требовал истец (о решениях о взыскании большей суммы нам не приходилось слышать), должно быть мотивированным, можно проанализировать обстоятельства, учитываемые судьями.

Анализ судебной практики по спорам о защите прав потребителей показывает, что судьи при определении размера компенсации морального вреда принимают во внимание не столько характер страданий и степень вины, сколько общественную опасность нарушения потребительского права (создает угрозу жизни или здоровью людей, их праву на жилище, на удовлетворение духовных потребностей), продолжительность такого нарушения (как долго потребители испытывали неудобства), отношение нарушителя к сложившейся ситуации (осознание своей вины и готовность ее искупить) и его материальное положение (не приведет ли взыскание компенсации к его банкротству). В итоге, как правило, размер взыскиваемой компенсации составляет очень скромную сумму – от пятисот до 5 тысяч руб., явно не способную стать барьером для нарушителей потребительских прав.

Как разъяснил Пленум Верховного Суда Российской Федерации в принятом 28 июня 2012 года постановлении «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» об имущественной ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, и о компенсации ему морального вреда должны применяться судами также и к отношениям по предоставлению инвалидам, ветеранам, участникам войн и другим гражданам, категории которых перечислены в статье 6.1 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг и по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями не только в рамках добровольного, но и обязательного медицинского страхования.

ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Смоленской области.

214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, 26,
приемная (4812) тел.: 38-25-10
факс: (4812) 55-25-49
E-mail: sanepid2008@rambler.ru; sanepid@sci.smolensk.ru

Смоленская областная общественная организация «Региональный центр защиты прав потребителей»

214000, г. Смоленск, ул. Ленина, д.12-а
тел.: (4812) 40-15-19, 77-00-07
Телефон «горячей линии» (4812)40-15-19
rczpp@bk.ru, web-сайт: <http://publiccontrol67.ru>

Отдел по защите прав потребителей Управления по потребительскому рынку и развитию предпринимательства Администрации г. Смоленска

214000, город Смоленск, улица Октябрьской Революции, дом 1/А
тел.: 8 (4812) +7 (4812) 38-16-76

Торгово промышленная палата

Президент (4812) 38-01-67
Вице-президент 38-76-57
Приемная 38-74-50
Организационный отдел 38-74-50
Бухгалтерия 38-73-98
Отдел экспертизы и сертификации факс 38-76-91
Выставочный центр факс 38-74-32
Оценочно-сертификационный центр 68-30-26
Учебно-деловой центр факс 38-73-39
Пресс-служба 38-59-78

Управление федеральной антимонопольной службы по Смоленской области (Смоленское УФАС России)

Адрес: 214000, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, д. 14-а

Приемная: (4812) 38-62-22

Факс: (4812) 38-62-22

Пресс-служба: (4812) 38-62-22

Прием заявлений, обращений, запросов осуществляется в кабинете 202, справки по телефону (4812) 38-62-22

Телефон горячей линии, по которому можно сообщить информацию о коррупционном поведении со стороны сотрудников: (4812)38-62-22

Телефон горячей линии, по которому можно сообщить информацию о завышении оптово-отпускных цен на продовольственные товары: (4812) 38-62-22

Управление Министерства внутренних дел по Смоленской области

Адрес: 214000, г. Смоленск, ул. Дзержинского, д.13

Приемная 77-37-06

Телефон доверия УМВД 38-05-35

Дежурная часть 77-34-55

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Смоленской области

Адрес:214025, г. Смоленск, ул. Чуриловский тупик, 2

Телефон/факс: (4812) 30-48-77

Горячая линия: (4812) 30-48-73, (4812) 30-48-67

Автовокзал, справочная

Адрес: 214012, город Смоленск, улица Кашена, дом 13

Тел.: 8 (4812) +7 (4812) 27-09-52

Железнодорожный вокзал, справочная +7 (4812) 39-52-85

Бесплатная справочная телефонная линия РЖД: 8-800-200-67-67

Главпочтамт Смоленской области

Адрес: г. Смоленск, ул.Октябрьской Революции, 6

Телефон: 8 (4812) 38-00-84

СМУП «Горводоканал» - Смоленское муниципальное унитарное предприятие «Горводоканал».

Адрес: 214000, г.Смоленск, ул.Соболева, д.5

Телефон: +7 (4812) 38-85-94

Аварийно-диспетчерская служба: +7 (4812) 38-18-50, 21-41-19

ОАО Смолоблгаз

Адрес: Смоленск, Трамвайный пр-д, 10

Телефон: +7 (4812) 55-58-53, +7 (4812) 55-59-83

Аварийно-диспетчерская служба, Смоленсктеплосеть, ПП ТГК

Адрес: Смоленск, ул. Кашена, 5

Телефон: +7 (4812) 27-02-40

Ночная неотложная стоматология

Смоленск, ул. Чаплина, 3а, офис 20

+7 (4812) 52-50-97

Городская больница №1

Приемная 27-06-95

Областная клиническая больница

Адрес: 214018, г. Смоленск, проспект Гагарина, д.27

Справочная служба ОГБУЗ СОКБ: (4812) 55-55-14

Смоленск-Фармация круглосуточные аптеки

Смоленск, ул. Большая Советская

Телефон: 37, +7 (4812) 38-49-55

Смоленск, ул. Крупской, 28

Телефон: +7 (4812) 45-01-07

СОДЕРЖАНИЕ

КТО ТАКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ?	1
КТО ТАКИЕ ИЗГОТОВИТЕЛЬ, ИСПОЛНИТЕЛЬ, ПРОДАВЕЦ? ..	3
ЧТО ТАКОЕ ТОВАР, РАБОТА, УСЛУГА?	4
КАКИЕ ОТНОШЕНИЯ РЕГУЛИРУЕТ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?.....	4
ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА И ИЗ- ГОТОВИТЕЛЯ ТОВАРА, ИСПОЛНИТЕЛЯ РАБОТЫ ИЛИ УСЛУ- ГИ, ГОСУДАРСТВА	7
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРОВ, РАБОТ ИЛИ УСЛУГ,	16
НАРУШЕНИЯ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ИЛИ ОКАЗА- НИЯ УСЛУГ	16
ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННОГО ВРЕДА	21
ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	27