

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ: КАК ЗАЩИТИТЬ ИХ В КОНКРЕТНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ?

Право потребителя на соблюдение установленных сроков передачи предварительно оплаченных товаров, выполнения работ и оказания услуг обязывает его контрагента исполнить свои обязательства в сроки, установленные обязательными для него правилами или договором, и обеспечивается его ответственностью за нарушение этих сроков. Если продавец нарушил сроки передачи предварительно оплаченного товара, потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы, уплаты неустойки и возмещения причиненных ему убытков (ст. 23.1 Закона). Если исполнитель нарушил договорные 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 (ст. 27, 28 Закона).

Право потребителя на возможность использования 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 10 лет со дня передачи товара потребителю (ст. 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 недовольственного товара надлежащего качества, не подошедшего ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (за исключением товаров, входящих 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 (ст. 25 Закона).

Право потребителя отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом, если товар не имеет свойств, делающих его пригодным исключительно для приобретшего его потребителя, и не утратил товарный вид и потребительские свойства, обязывает продавца, к которому потребитель обратился в течение установленного Законом срока,

вернуть ему уплаченную сумму за вычетом расходов на доставку товара от потребителя (ст. 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 фактически 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 (ст. 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 вред, причиненный в течение срока годности или срока службы товара, результата работы, 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 (ст. 14 Закона).

Право потребителя на компенсацию морального вреда, т.е. 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 потребителю имущественного вреда (ст. 15 Закона).

Право потребителя на возмещение убытков, причиненных ему вследствие нарушения его прав, обязывает виновную в нарушении сторону возместить потребителю убытки в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, не освобождая ее при этом от исполнения возложенных на нее обязательств в натуре (ст. 13 Закона).

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

Право потребителя на самостоятельную защиту своих прав, в том числе в судах, установленное ст. 45 и 46 Конституции РФ, ст. 14 ГК РФ и ст. 17 Закона, обязывает контрагентов потребителя в установленные

Законом сроки рассматривать претензии потребителя и давать на них ответ, а суды - рассматривать его иски в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом РФ и Законом.

Права потребителя на выбор места подачи иска и на освобождение от уплаты государственной пошлины обязывают суды принимать к рассмотрению иски потребителей и их общественных объединений не только в порядке общей подсудности по месту нахождения ответчика, но и по выбору потребителя - по месту его жительства или нахождения либо по месту заключения или исполнения договора и при подаче таких исков не взимать с истца судебную пошлину (ст. 17 Закона).