# *«Как защитить свой бизнес от претензий и исков потребителей»*

***21 апреля 2011г.***

# Схема 1: Срок годности. Гарантийный срок. Срок службы.

**Срок годности** – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодными (-ой) для использования по назначению.

- Устанавливается в обязательном порядке изготовителем (исполнителем) на:

– продукты питания
– парфюмерно-косметические товары
– медикаменты
– товары бытовой химии
– иные подобные товары (работы)

- Определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию

- Запрещается продажа товара (выполнение работы):

– по истечении установленного срока годности
– срок годности на который (-ую) не установлен (а должен быть установлен)

# Схема 1: Срок годности. Гарантийный срок. Срок службы.

**Гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

- Устанавливается изготовителем (исполнителем) по своему усмотрению. Изготовитель вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара (работы), обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока
- Может быть установлен продавцом, если не установлен изготовителем. Продавец также вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара (работы), обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем
- Исчисляется со дня передачи товара (работы) потребителю, если иное не предусмотрено договором

Требования, которые потребитель вправе предъявлять к продавцу в случае обнаружения недостатка товара (работы) в течение установленного продавцом гарантийного срока, порядок и сроки удовлетворения этих требований, а также ответственность продавца устанавливаются договором между потребителем и продавцом.

# Схема 1: Срок годности. Гарантийный срок. Срок службы.

**Срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие до передачи товара потребителю (принятия им работы, услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

- Устанавливается в обязательном порядке изготовителем (исполнителем) на товары (работы) длительного пользования, включая комплектующие изделия, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (перечень утверждается Правительством РФ)
- Может устанавливаться изготовителем (исполнителем) на другие товары, предназначенные для длительного использования
- Исчисляется со дня передачи товара потребителю (принятия им работы, услуги), если иное не предусмотрено договором
- Запрещается продажа товара (выполнение работы), на который (-ую) должен быть установлен срок службы, но он не установлен

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы (при отсутствии срока – в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю)

# Схема 2: Субъекты на рынке товаров и услуг

**Потребители**
Граждане (заказ, приобретение, использование товаров, работ, услуг для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности)

**Продавцы**
(реализация товаров по договору купли-продажи)

**Исполнители**
(выполнение работ или оказание услуг)

**Изготовители**
(производство товаров для реализации потребителям)

**Импортеры**
(импорт товара для его последующей реализации на территории РФ)

**Субъекты предпринимательской деятельности**
– организации любой организационно – правовой формы и индивидуальные предприниматели

**Уполномоченные изготовителем организации или индивидуальные предприниматели**
(выполнение определенных функций на основании договора с изготовителем (продавцом) и принятие решений по удовлетворению требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества)

# Схема 3: Ответственность предпринимателя за нарушение статьи 8 Закона об информации

**Потребитель вправе:**

1. 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. При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю);
2. Потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
3. Потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
4. Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены/ цены выполненной работы (оказанной услуги);
5. Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара/ выполненной работы (оказанной услуги) или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
6. Потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества;
7. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы;

# Схема 3: Ответственность предпринимателя за нарушение статьи 8 Закона об информации

**Потребитель вправе потребовать:**

8. Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
9. Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
10. Полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя;
11. Потребитель отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;
12. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора;
13. Потребовать возмещения вреда жизни, здоровью и имуществу вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

# Схема 4: Условия возмещения вреда

**Вред в соответствии со ст.1097 ГК РФ возмещается, если:**

1) он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги),
2) если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги),
3) независимо от того, когда был причинен вред, если:

– или срока службы ив нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;
– потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

# Схема 5: Критерии существенности недостатка товара

**«Существенный», с точки зрения Закона, это недостаток:**

1. неустранимый недостаток
2. недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени
3. недостаток выявляется неоднократно
4. проявляется вновь после его устранения

# Схема 6: Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей

**За нарушение законодательства о защите прав потребителей предусмотрены следующие виды ответственности:**

– гражданско-правовая
– административная
– уголовная

# Схема 6: Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей

**Гражданско-правовая ответственность**

- Изготовители (исполнители, продавцы, уполномоченные организации, индивидуальные предприниматели, импортеры) несут ответственность перед потребителем в соответствии с законом или договором
- Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законодательством или договором
- Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождает указанных выше лиц от исполнения возложенных на них обязательств в натуре перед потребителем
- Требование потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению указанными выше лицами в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с нарушителя штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (штраф взыскивается в доход бюджета)
- Продавец (изготовитель, исполнитель, уполномоченная организация, индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным законным основаниям

# Схема 6: Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей

**Виды нарушений законодательства о защите прав потребителей, за которые предусмотрена ответственность**

- Непредоставление информации о товаре (работе, услуге):
  - при заключении договора
  - если договор уже заключен
- Предоставление недостоверной или неполной информации о товаре (работе, услуге) или изготовителе, приведшее к:
  - возникновению недостатков товара (работы, услуги) после передачи его потребителю
  - причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя
- Конструктивные, производственные, рецептурные и иные недостатки товара (работы, услуги), повлекшие причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя
- Нарушение установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю
- Нарушение установленных сроков выполнения работ (оказания услуг) или назначенных потребителем новых сроков
- Нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
- Нарушение сроков:
  - устранения недостатков товара
  - замены товара ненадлежащего качества
  - удовлетворения требований о соразмерном уменьшении покупной цены, возмещении расходов на исправление недостатков, о возмещении убытков, о предоставлении надлежащей информации
  - замены товара аналогичным товаром
- Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав

# *Спасибо за внимание!*