УДК/UDC 347

Некоторые проблемы законодательства о защите прав потребителей

Волков Виктор Константинович
юрист
Межрегиональная общественная организация
«Комитет по защите прав потребителей и предпринимателей»
Краснодар, Россия
e-mail: winner-0708@mail.ru

Аннотация

В данной научной статье исследуются некоторые проблемы, возникающие в правоприменительной практике по делам о защите прав потребителей при применении специальных сроков, установленных для удовлетворения отдельных требований потребителя, и предлагаются пути решения этих проблем. Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Автор считает, что десятидневный срок при сложившейся практике является заниженным и требует корректировки с учетом особенностей каждого отдельно взятого субъекта правоотношений с участием потребителя. Законодательно необходимо предусмотреть специальный срок для удовлетворения отдельных требований потребителя изготовителем и импортером. Этот срок необходимо увеличить до тридцати дней. Сроки удовлетворения требования для продавца необходимо исчислять в рабочих днях, а не в календарных.

Ключевые слова: сроки, защита прав потребителей, некачественный товар, возврат денежных средств, обмен товара, потребитель, продавец, импортер, уполномоченная организация, изготовитель.

Some Problems of Consumer Protection Legislation

Volkov Viktor Konstantinovich
lawyer
Interregional Public Organisation
Committee for the Protection of the Rights of Consumers and Entrepreneurs
Krasnodar, Russia
e-mail: winner-0708@mail.ru

Abstract

This article examines some of the problems that arise in law enforcement practice in cases of consumer protection with application of special deadlines established to meet individual requirements customer of a customer and suggests the ways to solve these problems. Consumer requirements for a commensurate reduction in the purchase price of goods, reimbursement of expenses for correcting defects of a product by a consumer or a third party, return of a sum of money paid for a product, as well as a claim for damages caused to a consumer as a result of selling goods of inadequate quality or providing inadequate information about a product must be met by the seller within ten days from the date of submission of the relevant requirements. The author believes that the ten-day period, with the established practice, is understated and requires adjustment, taking into account the characteristics of each individual subject of legal relations with the participation of the consumer. Legislatively, it is necessary to provide for a special period to meet the individual requirements of the consumer by the manufacturer and importer. This period must be increased to thirty days. Terms of meeting the requirements for the seller must be calculated in business days, not calendar days.

Key words: terms, consumer rights protection, goods of poor quality, return of funds, exchange of goods, consumer, seller, importer, authorised organisation, manufacturer.

Одним из проблемных аспектов законодательства о защите прав потребителей являются специально установленные сроки для удовлетворения отдельных требований потребителя. Статьей 22 ФЗ «О защите прав потребителей» закреплено, что требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении

убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Обращаем внимание на изложение данной диспозиции: «требование потребителя о... подлежат удовлетворению... в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования».

Таким образом, в течение лишь десяти дней контрагенту потребителя надлежит проанализировать заявленное требование, принять какое-либо решение по предъявленному требованию, сформулировать письменный ответ и направить его потребителю с целью предупреждения просрочки по обязательству. Все эти действия должны быть выполнены в течение десяти календарных дней. Зачастую уложиться в сроки крайне затруднительно. Предположим, что потребитель посредством письма обратился к продавцу (индивидуальному предпринимателю), который занимается продажей техники в небольших объемах и имеет рабочий штат в два сотрудника с претензией о возврате уплаченной за товар денежной суммы за некачественный товар 31 декабря. При этом законодательно установлено, что дни с 1 по 10 января являются праздничными днями.

Отсюда следует, что требование по претензии продавец сможет рассмотреть только 10 января (в последний день срока). Даже в случае если требование обоснованно и подлежит удовлетворению, с учетом всех вышеуказанных процедур продавец физически не успеет его исполнить, что в соответствии со ст. 23 и 13 ФЗ «О защите прав потребителей» влечет возникновение для него дополнительных санкций в виде неустойки и штрафа. Более того, закон позволяет потребителям игнорировать поступивший за пределом десятидневного срока ответ и обращаться в суд. В таком случае суду надлежит констатировать факт просрочки исполнения обязанности и применять штрафные санкции.

Ситуация многократно осложняется в том случае, если потребитель и контрагент (например, изготовитель) находятся в разных территориальных местностях. Закон о защите прав потребителей не содержит

каких-либо правил оформления обращения потребителя к избранному им контрагенту. Соответственно, в досудебном требовании, направляемом в форме претензии, потребитель может указать лишь обратный адрес (без указания телефона или электронной почты для более эффективного и быстрого урегулирования спорной ситуации). Законодатель поставил импортера и изготовителя в крайне невыгодные условия. Во-первых, на них, также как и на продавца, уполномоченную организацию, уполномоченного индивидуального предпринимателя и исполнителя распространяются специальные правила о распределении бремени доказывания обстоятельств возникновения недостатка. По общему правилу потребитель пользуется привилегированным правом не доказывать причины возникновения недостатка товара, если на товар установлен гарантийный срок.

Исключения составляют случаи, предусмотренные п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 5 ст. 18 и п. 6 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», когда Закон допускает возможность освобождения продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в остальных же случаях бремя доказывания отсутствия вины лежит на продавце (изготовителе, исполнителе). Из этого правила вытекает обязанность изготовителя, импортера лично принять товар у потребителя и провести мероприятия по выявлению недостатка и установлению причин возникновения недостатка.

Во-вторых, все эти действия импортер, изготовитель обязан совершить за свой счет (т. е. направить потребителю письменный ответ, обеспечить выезд специалиста либо транспортировку товара к специалисту, провести проверку качества).

В-третьих, все вышеназванные действия должны быть произведены в течение десяти дней с момента получения претензии. Как правило, изготовитель, импортер — это крупные холдинги, которые ежедневно принимают сотни юридически значимых сообщений (в том числе претензий). Иногда даже идеально налаженная юридическая не служба не справляется с таким потоком жалоб заявителей, что влечет просрочку

десятидневного срока.

На основании вышеизложенного полагаем, что десятидневный срок при сложившейся практике является заниженным и требует корректировки с учетом особенностей каждого отдельно взятого субъекта правоотношений с участием потребителя. Законодательно необходимо предусмотреть специальный срок для удовлетворения отдельных требований потребителя изготовителем и импортером. Этот срок необходимо увеличить до тридцати дней. Сроки удовлетворения требования для продавца необходимо исчислять в рабочих днях, а не в календарных.

Список литературы

1. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. №. 3. Ст. 140.