

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ

Ляпин А.В.,

Грошечая В.К., канд. юрид. наук, доцент

ГОО ВПО «Донецкая академия внутренних дел Министерства
внутренних дел Донецкой Народной Республики», г. Донецк

Данная тема актуальна, в виду того, что потребности населения в различных товарах и услугах обеспечивают торговля, производители, исполнители работ и услуг; ежедневно мы вступаем в различные правовые отношения: покупая товар в магазине, заключаем договор купли – продажи; заходя в лифт, пользуемся коммунальными услугами; отправляясь в путешествие, заключаем договор перевозки и т.д. Но в условиях нестабильной рыночной экономики предприятия торговли, производители рыночной экономики предприятия торговли, производители, исполнители работ и услуг часто пытаются навязать потребителям выгодные качества, а иногда товары даже опасны для здоровья людей. Именно поэтому каждому потребителю необходима государственная поддержка. Закон о защите прав потребителей является одним из самых часто применяемых законов. Важность закона не вызывает сомнения, его невозможно недооценить. Правильно пользуясь этим законом, можно найти правовую защиту от недобросовестных продавцов, исполнителей и производителей, думающих о собственном обогащении, а не об интересах тех, для кого предназначены их услуги и товары.

Незнанием потребителями своих прав пользуются продавцы, которым потребители часто доверяют. Порой мы даже не подозреваем, что условия приобретения товара, работы, или услуги ущемляют наши права.

Большинство потребителей досконально знают свои права при покупке товара надлежащего или ненадлежащего качества, однако мало кто знает, что делать, когда речь идет не о товаре, а об услуге. Можно ли отказаться от услуги и на каком этапе, что делать, если работа выполнена, но не вовремя или некачественно, на какую компенсацию может рассчитывать потребитель в этом случае? Исполнитель обязан заключить с потребителем договор (письменную сделку) на выполнение работ (предоставлении услуг). При этом он должен организовывать свою производственную или иную хозяйственную деятельность так, чтобы потребности потребителя удовлетворялись надлежащим образом и бесперебойно.

Потребитель вправе отказаться от договора о выполнении работ или оказании услуг и требовать возмещения убытков, если исполнитель своевременно не приступил к выполнению обязательств по договору или выполняет работу настолько медленно, что закончить ее в определенный срок становится невозможным. Но если к этому времени значительную часть объема услуги или работы (свыше семидесяти процентов общего объема) уже выполнили, потребитель имеет право расторгнуть договор только по той части услуги или работы, которая осталась.

Также, если во время выполнения работ (оказания услуг) станет очевидным, что они не будут выполнены по вине исполнителя согласно условиям договора, потребитель имеет право назначить исполнителю соответствующий срок для устранения недостатков, а в случае невыполнения этого требования в определенный срок - разорвать договор и требовать возмещения убытков или поручить исправление недостатков третьему лицу за счет исполнителя. В случае обнаружения недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков в разумный срок; соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из такого же материала и такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения

причиненных ему убытков с устранением недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или с привлечением третьего лица; реализации других прав, предусмотренных действующим законодательством на день заключения соответствующего договора.

Указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения недостатков при приеме выполненной работы (предоставленной услуги) или во время ее выполнения (предоставления), а в случае невозможности выявления недостатков при приеме выполненной работы (предоставленной услуги) – в течение гарантийного или другого срока, установленного договором, или в течение не менее трех лет со дня принятия выполненной работы(предоставленной услуги) в случае отсутствия гарантийного или другого срока, установленного законодательством Донецкой Народной Республики или договором.

При наличии в работе (услуге) существенных недостатков потребитель имеет право требовать расторжения договора и возмещения убытков. Если существенные недостатки были выявлены в работе (услуге), выполненной из материала потребителя, потребитель имеет право требовать по своему выбору или выполнения ее из такого же материала исполнителя, или расторжения договора и возмещения убытков. Указанные требования могут быть предъявлены потребителем в течение сроков, предусмотренных нормативно-правовыми актами и нормативными документами, условиями договора, а в случае отсутствия таких сроков - в течение десяти лет.

Однако исполнитель не несет ответственности за неисполнение, просрочку исполнения или иное ненадлежащее исполнение обязательства и недостатки в выполненных работах или оказанных услугах, если он докажет, что они возникли по вине самого потребителя или вследствие действия непреодолимой силы.

Если после заключения договора станет очевидным, что работы (услуги), учитывая их цену и характеристики или другие обстоятельства, явно не удовлетворят интересы или требования потребителя, исполнитель

обязан немедленно сообщить об этом потребителю. Исполнитель обязан таким же образом сообщить потребителю, если стоимость работ (услуг) может существенно возрасти, чем можно было ожидать при заключении договора.

В этих случаях потребитель вправе отказаться от договора о выполнении работ (оказании услуг) без штрафных санкций со стороны исполнителя.

В иных случаях договор об оказании услуг (выполнении работ) может быть расторгнут, в том числе путем одностороннего отказа потребителя, если это предусмотрено законом или самим договором. Порядок и последствия такого расторжения также определяются по договоренности сторон.

Если во время выполнения работ (оказания услуг) возникает необходимость в дополнительных работах (услугах), которые не были предусмотрены условиями договора, исполнитель обязан получить от потребителя разрешение на выполнение таких работ (оказания услуг).

Любые дополнительные работы (услуги), выполненные исполнителем без согласия потребителя, не создают для потребителя каких-либо обязательств по их оплате.

Вывод: Закон ДНР «О защите прав потребителей» не только обеспечивает социальные гарантии потребителей, расширяя их права, но и объективно повышает ответственность изготовителей, продавцов и исполнителей за качество оказываемых ими работ и услуг, устанавливая для них ряд обязанностей.

Закон ДНР «О защите прав потребителей: регулирует отношения между потребителем-гражданином и организацией либо индивидуальным предпринимателем; устанавливает права потребителей; регулирует права потребителей в области защиты их прав; регулирует порядок государственной и общественной защиты интересов потребителей; определяет механизм защиты указанных выше прав.

Список литературы:

1. Закон Донецкой Народной Республики «О защите прав потребителей».
2. Грошева В. К. Реорганизация юридических лиц: проблемы теории и практики : (монография) / В. К. Грошева, А. В. Меживой. – Донецк, 2019. – 118 с. – Текст : непосредственный.
3. Меживой, А. В. Предпринимательское право : учебное пособие / А. В. Меживой. – Донецк : ФЛП Кириенко С.Г., 2019. – 304 с. – Текст : непосредственный.