

Тема: Качество продукции и защита прав потребителей

Введение

Качество продукции — это не просто техническая характеристика товара, а юридически значимая категория, закреплённая в законодательстве. Каждый потребитель, приобретая товар или заказывая услугу, вправе рассчитывать на то, что они будут соответствовать определённым требованиям: безопасности, надёжности, долговечности, функциональности. Если товар оказывается некачественным, у потребителя есть законные инструменты для защиты своих прав.

С другой стороны, производители и продавцы обязаны нести ответственность за качество выпускаемой и реализуемой продукции. Нарушение требований к качеству влечёт за собой не только репутационные потери, но и административную, гражданско-правовую, а в некоторых случаях и уголовную ответственность.

В данной лекции мы рассмотрим:

- как законодательство определяет «качество товара» и «безопасность»;
- какие основные права потребителей закреплены в Законе РФ «О защите прав потребителей»;
- какова ответственность продавцов и производителей за нарушение прав потребителей;
- каков механизм защиты прав потребителей при обнаружении недостатков в товаре;
- какие категории товаров не подлежат обмену и возврату.

1. Качество продукции как правовая категория

1.1 Определение качества в законодательстве

Закон РФ «О защите прав потребителей» не даёт отдельного определения «качества» как такового, однако он устанавливает требования к качеству товаров, работ и услуг. В статье 4 Закона закреплено, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Если в договоре условия о качестве отсутствуют, продавец обязан передать товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Качество товара также определяется через соответствие обязательным требованиям, установленным техническими регламентами, стандартами и иными нормативными документами. В частности, качественная продукция должна соответствовать обязательным требованиям, условиям договора, быть пригодной для использования в приобретаемых целях, соответствовать образцу или описанию .

1.2 Ключевые понятия: недостаток и существенный недостаток

Закон оперирует двумя важными понятиями, определяющими степень нарушения качества товара.

Недостаток товара (работы, услуги) — это несоответствие товара (работы, услуги):

- обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке;
- условиям договора (при их отсутствии — обычно предъявляемым требованиям);
- целям, для которых товар такого рода обычно используется;
- целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
- образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию .

Существенный недостаток товара (работы, услуги) — это:

- неустранимый недостаток;
- недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени;
- недостаток, который выявляется неоднократно;
- недостаток, который проявляется вновь после его устранения .

Именно наличие существенного недостатка даёт потребителю право на наиболее широкий спектр требований, включая замену товара или расторжение договора, даже если гарантийный срок истёк.

1.3 Сроки службы, годности и гарантийные сроки

Закон устанавливает три вида сроков, связанных с качеством товара :

1. **Срок службы** — период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.
2. **Срок годности** — период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Продажа товара по истечении срока годности запрещается.

3. **Гарантийный срок** — период, в течение которого при обнаружении недостатков потребитель вправе предъявлять требования к продавцу или изготовителю.

Изготовитель обязан устанавливать срок годности на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары .

2. Основные права потребителей

Закон РФ «О защите прав потребителей» закрепляет систему прав, обеспечивающих защиту интересов потребителей. К основным правам относятся :

- **Право на качество товара (работы, услуги)**
- **Право на безопасность товара (работы, услуги)**
- **Право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах**
- **Право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда**
- **Право на судебную защиту**
- **Право на просвещение в области защиты прав потребителей**

Рассмотрим ключевые из них подробнее.

2.1 Право на качество

Потребитель вправе получить товар надлежащего качества, то есть соответствующий договору, обязательным требованиям и обычно предъявляемым требованиям . Если товар оказывается ненадлежащего качества, потребитель имеет право требовать:

- замены товара;
- соразмерного уменьшения цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков;
- возмещения расходов на устранение недостатков;
- расторжения договора и возврата уплаченной суммы .

Выбор конкретного требования принадлежит потребителю (за исключением отдельных категорий товаров, например технически сложных, где право выбора ограничено по истечении 15 дней с момента передачи товара).

2.2 Право на безопасность

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя .

Требования, обеспечивающие безопасность, являются обязательными и устанавливаются техническими регламентами. Изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности. Если срок не установлен, он обязан обеспечить безопасность товара в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю .

2.3 Право на информацию

Потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме его работы и о реализуемых товарах (работах, услугах) . Информация должна предоставляться на русском языке в наглядной и доступной форме, обеспечивающей возможность правильного выбора товара.

За непредоставление или предоставление недостоверной информации продавец (исполнитель) несёт ответственность, предусмотренную законом . Потребитель вправе потребовать возмещения убытков, если из-за отсутствия или недостоверности информации он приобрёл товар, не обладающий необходимыми свойствами, либо не смог безопасно его использовать.

3. Ответственность за нарушение прав потребителей

За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несёт ответственность, предусмотренную законом или договором . Виды ответственности:

1. Гражданско-правовая ответственность:

- Возмещение убытков, причинённых потребителю (в полной сумме сверх неустойки, если иное не установлено законом) .
- Компенсация морального вреда (причинение физических или нравственных страданий).
- Уплата неустойки (пени) за просрочку выполнения требований потребителя (например, за просрочку замены товара, устранения недостатков, возврата денег).

2. Административная ответственность:

- Штрафы за нарушение прав потребителей, установленные Кодексом об административных правонарушениях (КоАП РФ).

3. Уголовная ответственность:

- Применяется в случаях, когда нарушение прав потребителей повлекло тяжкие последствия (например, причинение вреда здоровью или смерть). Ответственность может наступать, например, по ст. 238 УК РФ (производство,

хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности).

Следует отметить, что изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом .

4. Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре

Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставляет потребителю широкий набор прав при обнаружении недостатков в товаре. Важно знать, как эти права реализуются в зависимости от наличия гарантийного срока и категории товара.

4.1 Общие правила (статья 18 Закона)

При обнаружении недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, потребитель по своему выбору вправе:

1. **Потребовать замены** на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула).
2. **Потребовать замены** на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены.
3. **Потребовать соразмерного уменьшения** покупной цены.
4. **Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения** недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом.
5. **Отказаться от исполнения договора купли-продажи** и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

4.2 Особенности для технически сложных товаров

Для отдельных видов технически сложных товаров (перечень утверждается Правительством РФ) действуют особые правила. В течение 15 дней с момента передачи товара потребитель вправе предъявить любое из перечисленных выше требований . По истечении этого срока требования о замене или расторжении договора подлежат удовлетворению только в случаях:

- обнаружения существенного недостатка товара;
- нарушения установленных сроков устранения недостатков;

- невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

4.3 Если гарантийный срок отсутствует или истёк

Если на товар не установлен гарантийный срок, или он истёк, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при условии, что недостатки были обнаружены в течение **двух лет** со дня передачи товара потребителю. При этом бремя доказывания того, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, лежит на продавце (изготовителе).

5. Обмен товара надлежащего качества

Особый случай — обмен товара, который **не имеет недостатков**, но не подошёл потребителю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право обменять такой товар в течение **14 дней**, не считая дня покупки.

Обмен возможен при соблюдении условий:

- товар не был в употреблении;
- сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- имеется товарный чек или кассовый чек (отсутствие чека не лишает права ссылаться на свидетельские показания).

Если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения, потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы.

5.1 Перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату

Правительство РФ утвердило перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену и возврату. В этот перечень входят, в частности:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (лекарственные препараты, медицинские изделия);
- предметы личной гигиены;
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (ткани, ленты, кружево и др.), строительные и отделочные материалы, отпускаемые на метраж;
- швейные и трикотажные бельевые изделия, чулочно-носочные изделия;
- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

- мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней;
- автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним;
- животные и растения.

Таким образом, если вы приобрели, например, платье не того размера, вы можете его вернуть; если же вы приобрели лекарственный препарат, который вам не подошёл — вернуть его в аптеку вы не сможете (если только он не является некачественным).

6. Государственный и общественный контроль в сфере защиты прав потребителей

В России сложилась целая система государственных и общественных органов, осуществляющих контроль и защиту прав потребителей. Ведущую роль играет **Роспотребнадзор** (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека), который осуществляет государственный контроль (надзор) за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей. Для граждан работает «горячая линия» Роспотребнадзора, а также созданы консультационные центры и пункты.

Кроме того, свою роль играют общественные объединения потребителей, которые вправе проверять соблюдение прав потребителей, проводить независимую экспертизу качества товаров, обращаться в суды в защиту прав неопределённого круга лиц.

Потребитель также вправе защищать свои права самостоятельно — через претензионный порядок или непосредственно в судебном порядке. Важно помнить, что по искам о защите прав потребителей действуют особые правила: потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины, а также имеют право на компенсацию морального вреда и взыскание штрафа в размере 50% от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя, за отказ продавца (исполнителя) добровольно удовлетворить требования потребителя.

7. Качество и безопасность: современные инструменты контроля

В современной практике для защиты прав потребителей и контроля качества всё большее значение приобретают цифровые инструменты. Одним из таких инструментов является **система цифровой маркировки товаров** и мобильное приложение «**Честный знак**». С помощью этого приложения потребитель может:

- проверить легальность происхождения товара;

- убедиться, что товар не является контрафактным;
- получить информацию о товаре, его производителе и движении по цепочке поставок.

Это важный шаг в повышении прозрачности рынка и защите прав потребителей, который дополняет традиционные механизмы контроля качества.

Важно понимать: качественная продукция — это не только отсутствие недостатков, но и соответствие обязательным требованиям, условиям договора, образцу или описанию. Юридические лица и индивидуальные предприниматели в сфере торговли обязаны соблюдать законодательство в указанной области .

Заключение

Качество продукции и защита прав потребителей — это две неразрывно связанные категории. Законодательство РФ, и прежде всего Закон «О защите прав потребителей», предоставляет потребителям эффективные механизмы защиты, включая право на качественный и безопасный товар, на полную и достоверную информацию, на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, а также на судебную защиту.

Для предпринимателей и производителей это означает необходимость строгого соблюдения требований к качеству и безопасности продукции. Нарушение этих требований влечёт серьёзные правовые последствия: от административных штрафов до уголовной ответственности и возмещения убытков потребителям.

Управление качеством, таким образом, выходит далеко за рамки технического контроля — это юридическая обязанность, экономическая необходимость и основа доверия потребителей. Именно это доверие является главным нематериальным активом, который обеспечивает устойчивое развитие бизнеса в конкурентной среде. А для потребителя знание своих прав — это главный инструмент защиты от недобросовестных продавцов и производителей.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение «недостатка товара» и «существенного недостатка товара» по Закону «О защите прав потребителей». В чём отличие этих понятий?
2. Перечислите основные права потребителей, предусмотренные Законом «О защите прав потребителей».
3. Какие требования вправе предъявить потребитель при обнаружении недостатков в товаре в течение гарантийного срока?
4. В чём отличие прав потребителя при покупке обычного товара от покупки технически сложного товара?

5. Каков срок обмена товара надлежащего качества и при каких условиях он возможен?
6. Какие категории товаров не подлежат обмену и возврату? Почему?
7. Какую ответственность несёт продавец (изготовитель) за нарушение прав потребителей? Приведите примеры.
8. Какие государственные органы осуществляют контроль за соблюдением прав потребителей?
9. Что такое «Честный знак» и как он помогает потребителю?
10. Может ли потребитель вернуть товар надлежащего качества, если он не подошёл по цвету, но на товаре сохранены все ярлыки? Обоснуйте ответ.