

Тема: Основные права потребителей и гражданско-правовые методы и средства их реализации.

Шодиева Мадинабону Бобир кизи – студент

Ташкентский государственный юридический университет, г.

Ташкент, Республика Узбекистан

E-mail: madinabonushodiyeva32@gmail.com

***Аннотация:** Данная статья раскрывает общее понятие основных прав потребителей, а также полное их разъяснение и применение в Республике Узбекистан.*

***Ключевые слова:** защита прав потребителей, потребитель, законодательство, право на информацию, ненадлежащее качество.*

Потребитель – гражданин, а именно, физическое лицо, которое включает в себя и граждан, и иностранных граждан, и лиц без гражданства, желающие приобрести, или заказать товар, работу, услугу, исключительно в целях личного потребления или иных целях, не связанных с получением прибыли. Под личными целями понимается чаще всего личные бытовые, семейные, домашние нужды. Этим законодатель не ограничивает то, что под личными целями понимается только вышеперечисленные нужды, а могут быть также и другие потребности, подпадающие под данное понятие, но они не должны быть направлены на извлечение прибыли. При анализе понятия «потребитель» также следует упомянуть то, что, как было дано в самой формулировке, «потребителем» может быть исключительно физическое лицо, юридические лица не могут быть подпадать под данное понятие, в силу того, что существуют несколько критериев и признаков потребителя, по которым юридические лица не подпадают, а именно, под признак «экономическая слабость». Физические лица, как нам известно находятся на том уровне, что они экономически уязвимы в связи с менее благоприятным

материальным положением, слабой переговорной позицией. Юридические лица не могут подпадать под данный признак, исходя из того, что если у них будет наблюдаться материальная нестабильность, а именно снижение, то юридическое лицо будет объявлено банкротом и будет ликвидировано. Вышеуказанный пример, также можно привести в качестве примера того, что почему потребители обладают специальными правами, и их права закреплены на законодательном уровне.

Одним из самых важных прав потребителей является право на получение достоверной и поной информации о товаре, работе, услуге, а также об изготовителе, исполнителе и продавце. Исходя из контекста нормативно—правовых актов, в которых закреплены нормы, касающиеся прав потребителей на получение достоверной информации о товаре (работе, услуге) и изготовителе (исполнителе, продавце), мы не сможем найти конкретную, точную формулировку данного словосочетания, а именно что понимается под информацией о товаре, работе, услуге, об изготовителе, исполнителе и продавце, или же как многие называют, под потребительской информацией. Перед тем как дать формулировку термину «потребительская информация», нам стоит понять, что означает слово «информация». Согласно Закону «О принципах и гарантиях свободы информации», под информацией понимается сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от источников и формы их представления. Исходя из этого можем указать примерную формулировку термина «потребительская информация». Потребительская информация (информации о товаре, работе, услуге и их изготовителе, исполнителе, продавце) – это та информация, прочитав, и, изучив которую потребитель может спокойно, без опасений приобрести товар, или воспользоваться работой или услугой. Право на потребительскую информацию, исходя из самого названия данного права, можем поделить на две части. В-первую часть отнесём информации об изготовителе (исполнителе, продавце), во-вторую – информации о товарах (работах, услуг). В первую часть мы также можем отнести право потребителя

на получение информации о правилах торговли и обслуживания. Данная часть, а именно информация о правилах торговли и обслуживания были отнесены к части, в котором говорится про информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), так как информации связанные с правилами торговли и обслуживания, непосредственно связаны с изготовителем (исполнителем, продавцом), так как они устанавливают и используют данные правила при осуществлении своей деятельности, и при взаимодействии с клиентами.

Под информацией об изготовителе (исполнителе, продавце) понимается сведения о наименовании субъекта предпринимательства, места его нахождения, которое указывается, в основном, в производственной марке или товарном знаке, но это не значит, что они должны быть указаны именно там, так как данная норма несёт диспозитивный характер. Вышеуказанные информации, сведения также могут указаны в ином доступном для потребителя месте, или же могут быть преподнесены иными способами. Под иными доступными для потребителя местами могут быть информации на официальных сайтах хозяйствующего субъекта, где можно размещать сведения об исполнителе, изготовителе или продавце, кроме того, о товаре, работе и услуге.

Касательно языка, на котором должна быть предоставлена информация, исходя из того, что закреплено законодателем, предоставляется на государственном языке, а именно, на узбекском языке, так как данный язык является государственным. Кроме того, дополнительно информации могут быть предоставлены и на других языках.

Раскрыв сущность информации об исполнителе, изготовителе и продавце, стоит перейти к особо важной части, а именно к разъяснению содержания информации о товаре, работе и услуге.

Из содержания нормы, в котором говорится об информации о товаре, работе и услуге, а именно то, что субъекты предпринимательской деятельности, которые оказывают работы или услуги, изготавливают и

продают товары, обязаны своевременно предоставить потребителю необходимые, достоверные и доступные информации о товаре, работе и услуге. Из данной части нормы, мы можем понять, какой должна быть информация, которая предоставляется потребителю. Во-первых, она должна быть достоверной. Под термином «достоверный», мы понимаем, что информация должна соответствовать реальности, действительности. При предоставлении несоответствующей информации, точнее, недостоверной информации, субъект, предоставивший его, будет нести определённую ответственность. Следующим критерием является то, что информация должна быть доступной. Под доступностью, мы можем понять, дачу информации на доступном для потребителя языке. Это, в большинстве случаев, государственный язык, а в многонациональных странах предпочитается также давать на других языках. Кроме того, под доступностью также понимают и то, где и в каком формате предоставляется информация, например, на вывеске, на упаковке или на ином видном месте. Ещё одним случаем доступностью, можно считать лёгкость в понимании текста информации о товаре, так как если информация будет даны сложном и профессиональным языком, который не будет понятен всем, то данную информацию вряд ли можно считать доступной. Например, вещества, которые содержатся в креме для лица. Есть ещё один способ предоставления информации – через СМИ, в частности, через рекламы. При этом реклама должна быть добросовестной и достоверной. Добросовестная реклама – не унижающая другие аналогичные товары реклама. Достоверная реклама – соответствие действительного товара с тем, который на рекламе.

Правовое последствие предоставления недостоверной информации зависит от того, к чему оно привело. Таких моментов несколько:

Предоставление недостоверной информации, которая повлекло за собой:

1. Приобретение неполного товара, работы, услуги, а именно, приобретение того или иного товара, с недостатками в потребительских

свойствах. В этом случае, потребитель имеет право расторгнуть договор и требовать возмещение убытков.

2. Невозможность использования товара по назначению. При этом, у потребителя появляется право на требование нового товара, или же, если сам товар надлежащего качества, необходимую информацию, в как можно краткий срок. При не предоставлении вышеуказанных, потребитель может расторгнуть договор и потребовать возмещение убытков.

3. Причинение вреда здоровью и опасность жизни и имуществу. Потребитель имеет право на требование полного возмещение вреда.

Каждый потребитель имеет право на получение качественного товара, пользование качественной работой и услугой. Конкретное разъяснение понятия «качество товара (работы, услуги)», закреплённое на законодательном уровне, найти сложно, так как выявить данное понятие можно только исходя из совокупности нескольких норм, а самого, одного, целого разъяснения не существует, его можно найти только в некоторых доктринальных источниках.

Во многих нормативно-правовых актах говорится, что продавец обязуется передать покупателю, а с точки зрения «защиты прав потребителей», продавец и изготовитель обязуется передать потребителю товар «надлежащего» качества, а исполнитель обязуется выполнить по команде потребителя работу или оказать услугу «надлежащего» качество, а за предоставление товара ненадлежащего качества, а также за выполнение работ или оказание услуг ненадлежащего качества, продавец, изготовитель, исполнитель несёт ответственность.

Исходя из этого можем сказать, что качество товара бывает двух видов: надлежащее и ненадлежащее. Надлежащим качеством считается тот вид качества, в котором товар, работа, услуга передано, выполнено так, что оно соответствует соответствующим нормативным документациям, а также требованиям, установленным в законодательстве. Ненадлежащем же качеством является противоположность вышеуказанной теории, а именно

товар не соответствует требованиям, и не может быть использован по целевому назначению, в силу дефектов.

В юридической науке установлено два вида недостатков. К ним относятся: недостаток, который можно предотвратить путём ремонта, реконструкции, и существенный недостаток, который невозможно исправить (предотвратить можно лишь в случае его замены). В первом случае, у того, кто предоставил товар, работу, услугу появляется обязанность по усмотрению потребителя безвозмездно устранить недостатки и привести товар в порядок, или же расторгнуть договор, только если потребитель потребует этого. В этом случае подключается гарантийный срок, а именно, продавец, исполнитель, изготовитель могут безвозмездно устранить недостатки только при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока, что в свою очередь защищает права того, кем товар был предоставлен. Если бы такая норма отсутствовала, то «недобросовестных» потребителей стало бы больше, а именно, они начали бы требовать устранить недостатки безвозмездно, даже после окончания гарантийного срока, который в принципе, должен быть предоставлен перед продажей, предоставлением товара, выполнением работ, оказанием услуг, и срока службы, точнее, износа, или же, как по-другому называется, выполнил свою работу, послужил по целевому назначению, и больше, в связи с долгим использованием, не может дальше быть использован. Во-втором случае, продавец, исполнитель, изготовитель должны заменить товар с существенными недостатками аналогичный товар надлежащего качества. Помимо этого, потребитель также может потребовать расторжение договора и возмещение убытков. Замена товара производится согласно установленным в законодательстве нормам. Товар может быть заменён на аналогичный, как мы уже упоминали выше, также на товар другой марки, производства и т.д., но при этом делается перерасчёт, а именно, если товар другой марки стоит дороже, то потребитель обязуется доплатить разницу. Если потребитель потребует возврата денег, то ему возвращают денежные средства, по

требованию могут быть также возмещены ущербы. Денежные средства возвращаются в той форме, в которой была произведена изначально оплата товара.

При раскрытии сути права потребителей на получение товара, работы, услуги надлежащего качества, стоит упомянуть о том, что каждый имеет право на проверку качества товара, для устранения дальнейших недочётов. Для проверки качества товара потребителю должны быть созданы все условия.

На практике наблюдаются случаи, когда потребители, говоря о том, что товар сделан из ненатуральных продуктов, именуют его товаром ненадлежащего качества. Как мы знаем, некоторые используют, покупают товары с натуральным составом. Заходя, например, в магазин, многие, без конкретизаций, спрашивают «является ли данный товар качественным?», при этом продавец отвечает «Да, данный товар надлежащего качества». Затем покупатель обнаруживает, что этот товар не состоит из натуральных продуктов, и ведёт на то, что он был обманут, и считает товар ненадлежащего качества. Но при этом стоит учесть тот факт, что товар может и не состоять из натуральных продуктов, но при этом может быть качественным, и отвечающим на все требования нормативной документации на счёт качества, и твердить, что, если состав товара ненатуральный, значит оно считается некачественным неуместно.

Под безопасностью товара, мы понимаем то, что товары, работы и услуг не предоставляют как-либо опасности, не несут риск причинения вреда жизни, здоровью потребителя, или же опасности нанесения ущерба имуществу лица, который приобрёл товар, воспользовался работой или услугой. Данный термин также включает в себя то, что вышеуказанные риски и опасности должны отсутствовать при обычном пользовании, хранении, а также утилизации товара, работы или услуги.

Помимо того, что требования к безопасности товара, работы и услуг, закреплены на законодательном уровне, они также должны содержаться в

нормативных документах, которые предоставляются вместе с товаром, при осуществлении какой-либо работы, вместе с результатом и при оказании услуг. Нормативный документ должен содержать информацию о качестве и безопасности товаров, работ, услуг.

Поняв, что из себя представляет термин «безопасность товара», его содержание, требования к нему, и документации, с помощью которых мы можем удостовериться на то, что определённый вид товара, который мы приобретаем, или работы и услуги, являются безопасными, непосредственно перейдём к разъяснению права потребителя на безопасность товара, так как безопасность – это одно, а его применение в сфере защиты прав потребителей другое, потому что во втором оно выступает не просто в качестве термина, а в качестве отдельного неотъемлемого права каждого физического лица.

Каждый потребитель имеет право на получение, приобретение товара, который отвечает всем требованиям санитарии, гигиены, а также иных норм, что указывает на его безопасность для здоровья и жизни приобретателя, и не только жизни и здоровью, но и включая безопасность окружающей среде и имуществу лица, которым товар был приобретён.

Наряду того, что потребитель обладает таким правом, у того, кем предоставляется товар, выполняется работа или оказывается услуга, а именно у изготовителя и исполнителя появляется обязанность дачи гарантии на товар, работу или услугу, и обеспечить их безопасность в течении данного гарантийного срока, срока годности, срока службы. Чаще, данные сроки устанавливаются самими изготовителями или исполнителями (продавца сюда не можем включить, так как он не изготавливает какой-либо товар, а приобретает его у изготовителя, который выдаёт ему нормативную документацию и гарантийный срок, а сам продавец не уполномочен и не сможет устанавливать такие сроки) в соответствии, с требованиями, но если она не установлена, то данным сроком будет 10 лет, которая исчисляется со дня приобретения товара потребителем.

Данную обязанность изготовителя и исполнителя также можно

растолковать как их право, а точнее, они несут обязанность обеспечения безопасности товара, работы или услуги, только в течении срока годности, гарантийного срока, и срока службы, после их истечения они не несут никакие обязанности, и отказ от выполнения каких-либо действий после истечения вышеуказанных сроков является их заслуженным правом.

Перечень субъектов, которые будут нести ответственность за нарушение права потребителя на безопасность товара, закреплены на законодательном уровне. Они несут ответственность исходя из того, по вине кого было допущено нарушение, так как все субъекты связаны между собой.

Субъектами, которые несут ответственность являются: изготовитель (при не соответствии изготовленного им товара требованиям безопасности) или исполнитель (при не соответствии выполненной работы или оказанной им услуги требованиям безопасности); орган, утвердивший нормативную документацию, так как перед тем как утверждать у уполномоченного органа стоит обязанность тщательно проверить или перепроверить товар, и быть уверенным в его соответствии требованиям безопасности; орган, выдавший сертификат соответствия и т.д.

Согласно нашим базовым правам, каждый имеет право обращаться с жалобой, заявлением в суд, не только при нарушении потребительских прав, но и в иных случаях, когда лица считают, что допущены какие-либо нарушения. Исходя из этого можно сказать, что и потребители при обнаружении нарушения своих прав имеют право обратиться в суд для разрешения того или иного вопроса.

Стоит также упомянуть о том, что перед тем как обратиться в суд, стоит урегулировать конфликт в досудебном порядке. Например, потребитель, при нарушении его право на получение товара надлежащего качества, должен обратиться к тому, у кого приобрёл тот товар, сообщить о неполадках и попросить их устранение. В таком случае потребитель может потребовать замену товара ненадлежащего качества, на товар надлежащего качества, безвозмездное устранение недостатков изготовителем,

исполнителем, продавцом, соразмерное уменьшение цены товара, возврат уплаченной суммы, возмещение убытков и компенсацию морального вреда, расторжение договора.

Порядок замены товара ненадлежащего качества, на товар надлежащего качества устанавливается законодательством. Одним из условий является то, что товар должен быть ненадлежащего качества с момента его изготовления, или же, испорчен при перевозке и так далее, главное, чтобы товар не был испорчен потребителем. Следующим условием является то, что потребитель должен обратиться к изготовителю, исполнителю, продавцу в течении гарантийного срока, срока годности, шести месяцев, если гарантийный срок не установлен, в течении двух лет со дня передачи недвижимого имущества, и иных сроков, а изготовитель, исполнитель, продавец обязуются заменить его в течении 7 дней, а если они хотят проверить его качество, то в течении 20 дней.

Порядок безвозмездного устранения недостатков также указывается в законодательстве. Если товар исправные, то недостатки должны быть устранены в течении 20 дней, продавцом, а изготовитель должен устранить их в течении 10 дней. Безвозмездное устранение недостатков продавцом, изготовителем осуществляется в течении гарантийного или срока годности. При ремонтировании техник долгого пользования, например, бытовых электротехник, то в срок ремонтирования данного товара, потребителю предоставляется другой товар для временного пользования.

Только после применения одних из вышеуказанных мер, и при их не разрешения, будет целесообразным обращаться в суд для урегулирования спора. Помимо обращения в суд, потребители также могут обратиться в специальный орган по защите прав потребителей, а именно в Комитет по развитию конкуренции и защите прав потребителей.

Ещё одним из важных прав потребителей, является создание общественных объединений для защиты своих прав. Они создаются в порядке создания общественных объединений. Данный порядок закреплён на

законодательном уровне, и является негосударственной некоммерческой организацией. Для создания данного объединения, потребители должны сойтись мнением, а именно, основой создания общественных объединений является общность идей.

К отдельным группам лиц, относятся такая категория лиц, которые имеют какие-то льготы и специальные потребительские права, и данные права охраняются отдельными нормативно-правовыми актами.

В качестве примера можно привести перечень потребителей, которые имеют право бесплатно пользоваться пассажирским транспортом (автобус, метро и т.д., кроме такси). К такому перечню относятся лица, участники Второй мировой войны; инвалиды войны; участники боевых действий в Республики Афганистан; военнослужащие и т.д.

Помимо этого, лица, которые проходили военную службу на ядерных полигонах, имеют право на получение бесплатных путёвок на санатории, курорты, на получение протезные изделия (кроме зубопротезирования), а также имеют право получить бесплатные лекарственные препараты, предписанные врачом.

В качестве вывода, хотелось бы написать, что, исходя из вышеуказанных фактов, и речей, которые нами написаны, непосредственно связаны с защитой прав потребителей. В рамках данной сферы нами были перечислены основные права потребителей, которыми обладают каждый потребитель, а именно физическое лицо, которое пользуется, покупает, заказывает какой-либо товар для личного потребления, и иных бытовых целей, не связанных с извлечением прибыли. Затем мы раскрыли каждое право потребителя, указали как оно регулируется, как используется, в каких целях именно данное право отделено как основное право. Также, нами приведены меры пресечения нарушения вышеуказанных право потребителей, такие как замена товара, расторжение договора, возмещение убытков, уменьшение цены и обращение в суд или иной орган по защите прав потребителей. Также стоит упомянуть о том, что, не каждый потребитель

полностью владеет тем, какими правами он наделен, и, исходя из этого, в дальнейшем стоило бы эффективными и общедоступными методами разъяснить все основные права потребителей потребителям, для эффективной работы данной сферы.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» - №221-I – 26.04.1996 г.
2. Гражданский кодекс Республики Узбекистан – часть 1. – 21.12.1995 г.
3. Гражданский кодекс Республики Узбекистан – часть 2. – 29.08.1996 г.
3. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан «Об утверждении правил розничной торговли в Республики Узбекистан и правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания в Республике Узбекистан» - №-75 – 13.02.2003 г.
4. Учебник «Гражданско-правовая защита прав потребителей» - Л.Ф.Немишинская - МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет имени И. Т. Трубилина» - Краснодар КубГАУ 2020 г.