

СОВРЕМЕННЫЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ЮРИСПРУДЕНЦИИ И ПРАВА

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПЛУЖНИКОВА КСЕНИЯ АНАТОЛЬЕВНА

магистрант юридического факультета НОЧУ ВО «Московский финансово-промышленный университет «Синергия», г. Москва, Россия

Email: Ksenia3333_1989@mail.ru

АННОТАЦИЯ

В данной статье анализируется законодательство РФ о защите прав потребителей услуг, анализ опирается на диалектический метод научного познания явлений окружающей действительности, отражающий взаимосвязь теории и практики, применение социально-правового исследования.

Ключевые слова: права потребителей услуг, государственная защита, общественная защита, возмещение вреда.

PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS OF SERVICES UNDER THE LEGISLATION OF THE RUSSIAN FEDERATION

KSENIA PLUZHNIKOVA

Master's Student of the Faculty of Law Moscow Financial and Industrial University "Synergy", Moscow, Russia

Email: Ksenia3333_1989@mail.ru

ABSTRACT

This article analyzes the legislation of the Russian Federation on the protection of the rights of consumers of services, the analysis is based on the dialectical method of scientific knowledge of the phenomena of the surrounding reality, reflecting the relationship between theory and practice, the use of social and legal research.

Keywords: consumer rights of services, state protection, public protection, compensation for harm.

Прежде всего, для изучения данного вопроса необходимо осветить разницу между понятием услуги и понятием работы. В соответствии с Постановлением Пленума ВС:

– под работой понимают действие или комплекс, которое, имеет выражение в материальном результате и совершается исполнителем по заказу на возмездной основе;

– по аналогии с работой понимают действие или комплекс действий, совершаемые по заказу или в интересах потребителя для удовлетворения целей потребителя при заключении возмездного договора.

В общем смысле под защитой прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) следует понимать комплекс мероприятий, цель которых заключается в восстановлении нарушенных прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг).

Потребитель, при выполнении работ (оказании услуг) обладает определенным кругом прав. Как правило, данные права можно разделить на две группы: общие и специально.

К общей группе прав, относятся права которыми обладает каждый потребитель при факте возникновения обязательственных отношений с исполнителем (продавцом), направленных на удовлетворение его нужд. В то время, как группа специальных прав зависит в первую очередь, от основания возникновения данных правоотношений и (или) от характера договорных связей, которые возникли между ними.

Особенностью в отношении информации, которая предоставляется при заключении договора, является момент ее оглашения. Иными словами, исполнитель обязан предоставить всю необходимую информацию потребителю еще до момента заключения договора, рассматривая каждого гражданина в роли потребителя.

Так же, согласно правилам оказания отдельных видов услуг (выполнения работ) в обязанности исполнителя (продавца) входит предоставление в дополнение общей информации отдельных сведений.

Другим основным правом потребителя является право на получение качественных работ и услуг.

Говоря о категории качества, в первую очередь следует обратиться за разъяснениями к Гражданскому Кодексу РФ. Согласно п. 1 ст. 721 качество выполненной подрядчиком работы должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода.

Неотъемлемым правом потребителя является право на получение безопасной работы и ((или) услуги). Безусловно, безопасность выполнения работы и оказания услуги не может рассматриваться как абсолютное понятие. В большинстве случаев данный фактор зависит от соблюдения техники безопасности, инструкций. При этом, в обязанности исполнителя входит не только обязанность обеспечения на моменте выполнения работы, но и в последующем, когда гарантийный срок или срок службы подойдет к концу. Данный аспект может быть применен только к работам, так как услуга не имеет материального закрепления, реализуясь при процессе ее выполнения.

Другая группа прав, которым обладают потребители при выполнении работ (оказании услуг)

относятся специальные права. Третья глава закона « О защите прав потребителей» полностью посвящена особенностям отношений, которые складываются при выполнении работ и оказании услуг.

Прежде всего, статья 27 данного закона регулирует сроки выполнения работ (оказания услуг). Как правило, срок устанавливается в соответствии с законом и определяется Правилами выполнения отдельных видов работ или услуг или договором.

Зачастую, на практике складывается ситуация, когда исполнитель при выполнении работы (оказании услуги) выходит за рамки установленных сроков, тем самым нарушая их. Статья 28 закона « О защите прав потребителей» содержит перечень последствий, которые будут применены по отношению к исполнителю в данной ситуации.

Необходимо обратить внимание, что потребитель вправе отказаться от договора лишь при наличии двух обстоятельств: если исполнитель не устранил недостатки в установленный договором срок, либо потребитель обнаружил существенные недостатки или отступления от договора.

На практике, очень часто встречаются ситуации, когда права потребителей на получение качественных работ (услуг) нарушаются. В связи с этим существует большое количество судебной практики по данной проблеме.

Российский механизм защиты прав потребителей использует

различные виды ответственности: гражданско-правовую, административную и уголовную. Первоначальным этапом защиты своих прав потребителя является предъявление претензии продавцу (исполнителю, производителю). В случае если потребителю отказано в удовлетворении его требований, он может обратиться в суд. Процедура судебного рассмотрения дел о защите прав потребителей была подробно описана в данном параграфе. Учитывая сложность процедуры подготовки и рассмотрения дела в суде, для защиты нарушенных прав потребителю целесообразно можно обратиться к услугам квалифицированного юриста или общественной организации, специализирующейся на защите таких прав. Однако, необходимо учитывать, что все затраты на юридическую помощь будут выполнены за счет ответчика только в случае выигрыша дела в суде.

Сфера коммунального обслуживания является потенциально привлекательной в инвестиционном плане. Это объясняется практически гарантированным сбытом продукции, а также стабильностью и предсказуемостью процесса ценообразования, что позволяет уменьшить риски продавца коммунальных ресурсов. Успешное развитие деятельности по коммунальному обслуживанию во многом зависит от эффективного правового регулирования рассматриваемых отношений. Основным правовым средством гражданско-правового

регулирования коммунального обслуживания граждан является договор. Под договором на коммунальное обслуживание понимается договор, в соответствии с которым ресурсоснабжающая организация (исполнитель) принимает на себя обязательства по продаже коммунальных ресурсов потребителям (абонентам) и оказанию услуг по водоотведению, а потребители обязуются оплатить потребленные коммунальные ресурсы и оказанные услуги по водоотведению.

Договор на оказание коммунальных услуг является двусторонним, так как каждая из

сторон такого договора является должником в том, что обязана исполнить другой стороне и одновременно кредитором в том, что вправе требовать от нее. Объект договора на оказание коммунальных услуг - это преимущественно коммунальные ресурсы, холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, природный газ, тепловая энергия, бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, также сточные бытовые воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гражданский Кодекс РФ от 26.01.1996 N 14-ФЗ-Часть 2 (принят ГД ФС РФ 22.12.1995)
2. Закон РФ от 22.12.2020 года N 2300-I «О защите прав потребителей»
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 О рассмотрении гражданских дел по спорам о защите прав потребителей
4. Понарина Н.Н. Глобализация и модернизация: соотношение тенденций // Инженерный вестник Дона. 2011. №2(16). С. 286-291.

REFERENCES

1. Civil Code of the Russian Federation of 26.01.1996 N 14-FZ-Part 2 (adopted by the State Duma of the Federal Assembly of the Russian Federation on 22.12.1995)
2. Law of the Russian Federation of 22.12.2020 N 2300-I " On Protection of Consumer rights»
3. Resolution of the Plenum of the Supreme Court of the Russian Federation No. 17 of 28.06.2012 On the Consideration of Civil Cases on Disputes on Consumer Protection
4. Ponarina N. N. Globalization and modernization: correlation of trends // Engineering Bulletin of the Don. 2011. No. 2 (16). pp. 286-291.