

ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ НОРМЫ РАЦИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Правовая реформа в Кыргызской Республике осуществлялась одновременно с экономическими преобразованиями. При этом становление кыргызского потребительского права происходило в сложных условиях, отягощенных кризисными явлениями, негативными последствиями монополизации, правовым нигилизмом, массовой хронической задержкой выплат заработной платы, пенсий, пособий и других выплат. В этих условиях особенно возрастает роль потребительского законодательства в реализации фундаментальных прав граждан-потребителей – на образование, на информацию, на безопасность и качество продукции, на судебную защиту, на возмещение понесенного ущерба, на представление своих интересов через соответствующие государственные и общественные организации.

В законодательстве Кыргызской Республики о защите прав потребителей выделяются нормы, регулирующие эту защиту опосредованно и непосредственно. К первой группе относятся нормы, которые устанавливают и гарантируют собственно права потребителя, направленные на недопущение нарушений в принципе (право потребителя на свободный выбор товаров и услуг, на качество и безопасность, на информацию и другие). Ко второй группе относятся нормы, относящиеся к собственно защите прав потребителя, которые вступают в действие, когда его права нарушены.

Законодательство Кыргызской Республики о защите прав потребителей имеет комплексный характер и содержится в нормативных правовых актах различных отраслей права. Вместе с тем, основные нормы, которые непосредственно регулируют права и законные интересы потребителя, содержатся преимущественно в гражданском законодательстве Кыргызской Республики. Законодательство практически не отделяет фигуру потребителя от других участников гражданско-правовых отношений, не рассматривает должным образом потребителя в качестве «слабой стороны» в гражданских отношениях, фактически приравняв его правовое положение к обычным участникам рыночных правоотношений (коммерческим и некоммерческим лицам).

Большая часть норм, которые можно отнести к нормам о защите прав потребителя, содержится в подзаконных нормативных правовых актах. Практически каждый из перечисленных нами законов имеет продолжение, как правило, в некоторых подзаконных нормативных актах. Если же говорить о законах, регулирующих стандартизацию и сертификацию товаров народного потребления, продуктов питания, оказание услуг и выполнение работ, то здесь количество всевозможных правил еще больше увеличивается за счет так называемых нормативно-технических норм, содержащихся в государственных стандартах и других актах. Фактически в сфере защиты прав потребителей мы имеем ситуацию, когда подзаконные нормативные акты весьма значительно корректируют положения Закона о защите прав потребителей, а также других законодательных актов в этой сфере. Поэтому сегодня многое из того, что регламентировано подзаконными нормативными актами, необходимо урегулировать на законодательном уровне, прежде всего, путем усовершенствования законодательства о защите прав потребителей, а также внесения изменений и дополнений, разработки и принятия законов «О качестве и безопасности продуктов питания», «О рекламе», «О внутренней торговле в Кыргызской Республике» и других.

И все же, опыт работы с претензиями потребителей к продавцам убеждает граждан в том, что большая доля потребительских проблем возникает вследствие ошибок, допускаемых потребителями при выборе товара, при заключении договоров купли-продажи, об оказании услуг, о выполнении работ. Наиболее удачливые и состоятельные

предприниматели стран с высокоразвитой рыночной экономикой придумали девиз: «Клиент всегда прав!». Еще бы, ведь клиент – покупатель – и есть для них главный источник доходов.

Но всегда ли клиент бывает прав на самом деле? Для того чтобы быть действительно правым, потребитель должен владеть знанием законов и правил поведения на рынке.

Прежде чем произвести покупку, следует твердо знать:

- 1) какого качества вещь (услуга, работа) вам необходима;
- 2) какова максимальная цена, которую вы готовы за нее заплатить¹.

Каждому потребителю надо соотнести цену покупки с возможностями семейного бюджета и со своими доходами. Определившись в вопросах качества и цены, надо изучить рынок. При этом в случае, если продавец будет навязывать вам нечто иное, то, что в первую очередь выгодно продать ему, следует ясно и твердо разъяснить продавцу, что и за какую цену вы хотите приобрести.

Если вы предполагаете отремонтировать квартиру (электроприборы, водопроводную или газовую сеть, заменить сантехнику), необходимо подробно в письменном виде перечислить все виды работ, материалов, их принадлежность (заказчику или исполнителю), количество, цену, пожелания и требования к исполнителю. На этой основе составляется смета расходов, в конечном итоге – договор, который избавит вас от конфликтов с исполнителем по поводу расценок, сроков, видов работ, гарантийных и прочих обязательств. Прежде чем подписать договор, следует сравнить цены и прочие условия, оказания тех же услуг в других фирмах с тем, что вам предложено в договоре, и лишь после этого решить, подписывать договор или нет.

Сегодня в Кыргызской Республике цены на товары (работы и услуги) в основном свободны. Лишь на ограниченный круг товаров (услуг) цены контролируются административными органами. Свобода цен означает, что на одни и те же товары (работы, услуги) цены в различных магазинах могут быть разными, кроме того, на вещевых рынках принято торговаться, снижая цену. Как правило, самые низкие цены в магазинах предприятий-производителей. Покупая товары длительного пользования (аппаратуру, сложную бытовую технику, мебель и проч.), поинтересуйтесь, входит ли в цену послепродажное обслуживание – доставка на дом, сборка, установка, устранение возможных дефектов. Если не входит, сколько стоит такое обслуживание в магазине, где вы совершаете покупку, и в других фирмах. За потребителем остается право свободного выбора. Договариваясь о доставке товара на дом, настаивайте на письменной фиксации срока доставки. Устного обещания бывает недостаточно. Кроме того, если за доставку предлагают уплатить задаток наличными, постарайтесь ограничиться 15-20% от общей суммы.

Бывает, что при определении соотношения цен в разных местах недоразумения возникают потому, что вы при покупке не взглянули на вес, обозначенный на этикетке пачки или банки. Зачастую разница в цене практически одинаковых товаров объясняется наличием (отсутствием) фирменного знака или этикетки. Известные фирмы тратят огромные средства на рекламу. Эти затраты должны окупаться широким спросом и высокими ценами на рекламируемые товары. Правда, следует иметь в виду и то, что фирменные товары чаще всего обладают действительно более высоким качеством. Кроме того, они престижны, – а это тоже стоит денег.

Согласно правилам торговли (Правила торговли на рынках КР) продавец обязан обозначить цену не только на самом товаре, но и на выставленных в витринах образцах. Прейскурант цен должен быть вывешен на видном месте в салонах (залах) всех предприятий сферы услуг – в парикмахерских, прачечных, химчистках. На предприятиях общественного питания – в ресторанах, столовых, кафе – должны быть меню².

¹ Защита прав потребителей. / Под ред. А.С. Долбилина. - М.: Луч, 2001.

² Защита прав потребителей: 100 вопросов и ответов /под ред. В.И. Таланцева. - М.: Зерцало, 2006.

Если цены на товары (услуги, работы) не обозначены – это противозаконно, а хозяин – правонарушитель, стремящийся зависить цену, вступив в разговор с покупателем (а тот неминуемо обратится с вопросом), постарается уговорить его совершить покупку. Такое нарушение закона – признак недобросовестности продавца. Конечно, ваша покупка у такого продавца не обязательно окажется неудачной и все же... Надо знать нормы законов, охраняющие потребительские права граждан.

Товары, произведенные анонимной фирмой, продаются дешевле, однако, покупая их, вы рискуете. В случае если товар окажется ненадлежащего качества, вы не сможете предъявить претензий к изготовителю. К тому же отсутствие информации об изготовителе товара на этикетке или ярлыке также служит нарушением норм законодательства о защите прав потребителей.

Определяя место изготовления товара и изготовителя, опираясь на нормы закона КР «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименований мест происхождения товаров» следует внимательно изучить этикетку, ярлык, паспорт, инструкцию и прочую документацию, надписи на самом товаре, чтобы установить, фирменный товар вы покупаете или же он произведен по лицензии, а, возможно, и вообще непонятно, где и кем. Последний случай характерен для нашего современного рынка. Товары неопределенного происхождения, представленные у нас в изобилии, как правило, отличаются низким качеством.³

Этот же совет относится к работам (услугам). Прибегая к услугам компаний и специалистов, незарегистрированных официально, вы рискуете. “Анонимный” мастер (или фирма) скорее подведет (не выполнит работу, “напортачит”, скроется, получив аванс, откажется устранить недостатки в работе, возместить возникшие убытки), чем зарегистрированный предприниматель, который дорожит репутацией, клиентурой, более доступен для органов контроля, а потому и более ответственен. Обязательно учитывайте фактор надежности продавца (изготовителя, исполнителя).

Качественные товары (работы, услуги) стоят дороже, однако народная мудрость учит: “Скупой платит дважды”. А для того, чтобы лучше разобраться в качестве товара, обратите внимание на ГОСТ (государственный стандарт), изучите всю доступную вам информацию о товаре на этикетке, упаковке, руководстве по эксплуатации, в паспорте, внимательно осмотрите сам товар, проявите интерес к сертификатам качества, соответствия, безопасности, требуйте информацию с переводом на кыргызском и/или русском языке (ст. 9 Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей»).

Право на возврат продавцу испорченного товара и получение от него потраченных покупателем денег определено законом Кыргызской Республики «О стандартизации». Научитесь пользоваться этим правом. Оно действует также в отношении услуг и работ, например, ремонтных. Поэтому по завершении любого ремонта проверьте, нет ли дефектов, в случае их обнаружения немедленно сообщите производителю работ: он обязан их исправить.

По закону Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» (ст.24) любой продавец обязан при совершении сделки выдать потребителю товарный либо кассовый чек, квитанцию, билет, иной документ, удостоверяющий факт совершения сделки. При покупке требуйте чеки, сохраняйте их чек - форма вашего договора с продавцом (изготовителем, исполнителем), совершенно необходимый документ в любой ситуации, связанной с защитой потребительских прав.

При покупке товара (пользовании работой, услугой) потребитель имеет право получить гарантийное обязательство, руководство по использованию, паспорт изделия. Обязательно получите и внимательно изучите все сопроводительные документы. Проследите за тем, чтобы в гарантийном обязательстве были подпись продавца, дата совершения покупки, штамп торгового предприятия. Не пытайтесь самостоятельно отремонтировать изделия, на которые распространяется гарантия. Этим вы ее аннулируете.

³ Защита прав потребителей: Учебно-практическое пособие / Под ред. Л.П. Дашкова. - М.: Рассвет, 2006.

Сделав так, вы лишаете себя возможности защититься от обмана или злоупотреблений при помощи законодательства о защите прав потребителей. Если сможете, воздержитесь от покупок у случайных уличных продавцов, от услуг случайных агентов.

Не платите авансом существенную часть стоимости товара (работы, услуги). Тем самым вы страхуетесь от недобросовестного поведения или банкротства вашего контрагента. При покупке дорогостоящего товара или оплате долгосрочных работ лучше заранее оговорить порядок оплаты с продавцом или производителем, распределив выплаты равномерно на определенный срок, чтобы не возникало недоразумений.

В настоящее время реклама рассчитана на массового потенциального покупателя, обладающего определенными финансовыми возможностями. В своем стремлении привлечь покупателя, обратить на себя его внимание, продавец, рекламирующий товары (работы, услуги), сулит вам самые разнообразные выгоды: наилучшее качество, уникальность, превосходные условия оплаты и многое другое.

Потребитель должен относиться к рекламе как к публичному приглашению сделать покупку, заключить договор. Надо научиться вычленять из текста рекламы необходимую вам информацию (перечень товаров (услуг), цены, условия, адрес магазина или фирмы, телефон). Не воспринимайте эту информацию как абсолютно достоверную. Проверьте ее на “прочность” своим потребительским опытом. Вступив в контакт с продавцом, выясните все интересующие вас подробности. Если нет уверенности в том, насколько предполагаемая покупка будет удачна, обсудите ее условия с родными и близкими или со специалистом.

Оценивая рекламную информацию, исходите из того, что в принципе разница условий реализации идентичных товаров (работ, услуг) различными фирмами не может быть слишком большой. Обнаружив сверхльготное условие (например, очень низкие пени), внимательно изучите весь комплекс условий. Чаще всего в чем-то эти условия будут хуже общепринятых и тем самым компенсируют сверхльготы, которыми опытный продавец пытался вас привлечь. Характерно, что наименее привлекательные подробности сделки рекламодатель, как правило, либо дает вскользь, мельком (например, мелким шрифтом), либо вообще не упоминает, так что проявляйте внимание и не торопитесь делать покупку, чтобы не оказаться “жертвой рекламы”, так как в большинстве случаев рекламное агентство не несет ответственности за содержание текста рекламы. Например, газета “Вечерний Бишкек” на последней странице печатает “Ответственность за содержание рекламы редакция не несет”.

В своих отношениях с рекламодателем юристы рекомендуют потребителям пользоваться вышеизложенными советами, а также Законом Кыргызской Республики «О рекламе», который определяет права и ответственность рекламодателей, рекламопроизводителей и рекламораспространителей.

Поступая так, потребители смогут не только отстоять свои интересы, но и продемонстрировать гражданское правосознание, уважение к закону, нетерпимость к его нарушениям и нарушителям. Ведь главным воспитателем продавцов (изготовителей, исполнителей) является не чиновник, не работник правоохранительных органов, а сам потребитель. Активный, юридически подкованный и требовательный потребитель – опора того спроса, который может составить основу цивилизованного рынка.

В случае нарушений потребительских прав необходимо делать записи в Книге жалоб и предложений, обращаться с претензиями в адрес нарушителей, с заявлениями в органы государственного надзора и контроля за соблюдением требований законодательства о защите прав потребителей, в общественные организации потребителей, с исками в суд.

Полноценное участие в рыночных отношениях требует знания законодательства, регулирующего рынок, как со стороны потребителя, так и со стороны продавца (изготовителя, исполнителя).

