# ЛЕКЦИЯ№4:

# ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА НАДЛЕЖАЩЕЕ КАЧЕСТВО ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ И БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ

Другими словами, качество товаров, работ, услуг - это объективно существующая совокупность свойств и характеристик изделия, которая определяет его как таковое и отличает от другого изделия. В этом, по-видимому, и заключается сущность понятия качества. Исчезновение свойств и характеристик, присущих данному товару, работам, услугам приводит к потере предмета, которому они принадлежали, и исчезновению объекта торговли.

Технико-экономическое понятие "качество продукции", в отличие от философского понятия "качество", охватывает только те свойства продукции, которые связаны с возможностью удовлетворения продукцией определенных общественных или личных потребностей в соответствии с ее назначением.

Качество продукции зависит от качества составляющих ее изделий и материалов. Если продукция состоит из изделий машиностроения, то к свойствам, определяющим качество продукции, относятся свойства отдельных изделий, а также такие свойства совокупности изделий, как однородность, взаимозаменяемость и т.д.

Согласно основным положениям стандартов ИСО 8402 и ИСО 9000:2000, а также словарю Европейской организации по качеству (ЕОК) и другим источникам смысл термина "качество" определен как совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, способных удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

.

Все это говорит о том, что прикладное определение качества, данное в стандартах ИСО и в словаре ЕОК, противоречит фундаментальному, которое представляет качество как объективно существующую совокупность свойств и характеристик. Противоречит оно и здравому смыслу, ибо если продукция существует, то у нее есть вполне определенные характеристики (производительность, скорость, вес и т.д.) независимо от удовлетворения чьих-то потребностей.

Само по себе слово "качество" нейтрально. Оно не характеризует вещь ни с плохой, ни с хорошей стороны. Положительное или отрицательное отношение к качеству продукции проявляется у потребителей и зависит от того, какие у нее свойства и характеристики и насколько они удовлетворяют потребности тех, кто ее приобретает.

Качество - это понятие собирательное. Так, понятие качества в юридическом аспекте, употребляемом в сделках, регулируемых нормами гражданского законодательства, является сосредоточением таких тесно связанных между собой терминов, как "материальное качество" и "товарное качество".

Под материальным качеством понимается наличие в предмете договора необходимых физических и других материально-сущностных свойств, определяющих общее направление его функционального использования в сфере удовлетворения потребностей отдельных граждан, организаций и общества в целом.

Под товарным качеством понимается возможность соответствующей вещи и иного имущества выступать в качестве товара в торговом обороте.

Приведенные понятия распространяются на вещи и иное имущество, созданные человеком и данные самой природой. Также качество - это составляющая часть конкурентоспособности продукции и услуг, фактор непосредственного воздействия на жизнь каждого человека и, наконец, критерий, по которому оценивается товар.

Понятие качества включает в себя:

1) соответствие требованиям стандарта. В данном пункте необходимо отметить, что любой товар должен соответствовать стандартам, установленным государством для такого рода товаров, т.е. удовлетворять тем требованиям и нормам, которые описаны в руководстве, технических требованиях и характеристиках. Соответствие стандарту определяет качество товара, который производится в соответствии с определенным изготовителем назначением, правилами использования.

2) соответствие применению - свойство товара, посредством которого гарантируется удовлетворение нужд покупателя. Свойство продукции - объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении. Данный аспект определяет, возможно ли применение и использование продукта так, как хотят потребители;

3) соответствие стоимости, т.е. товар должен быть высокого качества и иметь цену, доступную для потребителя;

4) соответствие скрытым потребностям - определяется как способность товаров, работ, услуг удовлетворять потребности более широкого круга потребителей, нежели потребность одного, т.е. возможность наиболее широкого применения в области, для которой этот товар предназначен.

Кроме того, качество товара, работ, услуг - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Качество товара является совокупностью свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

В данное определение качества включаются три элемента - объект,

потребности, характеристики.

Объект - это то, к чему предъявляются требования по качеству. Объектами в соответствии с законодательством Российской Федерации являются деятельность или процесс; продукция; услуги.

В свою очередь, продукция - это результат деятельности или процессов, товар - это вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому по договору, способная удовлетворять потребность или нужды и предлагаемая рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления.

Услуга - это предпринимательская деятельность организации, направленная на удовлетворение потребностей потребителя.

Потребность - это надобность, нужда в чем-либо, требующая удовлетворения. Когда человек не в состоянии удовлетворить какую-то потребность, он или ее заменяет, или снижает уровень своих запросов.

Характеристики - это описание, определение отличительных свойств, качеств какого-либо товара, работы, услуги. Различают качественные и количественные характеристики. Качественные характеристики - это, например, цвет материала, форма изделия. Количественные характеристики (параметры) используются для установления области и условий использования товара (размер одежды, мощность двигателя и пр.) и для оценки качества. Кроме того, каждый товар, работа, услуга обладают определенными показателями качества, т.е. количественными характеристиками одного или нескольких свойств товара, входящих в его качество.

Показатели могут служить величинами, характеризующими количество и природу нарушения требований технических заданий на разработку продукции, требований конструкторской, технологической и другой нормативно-технической документации на ее производство, а также требований эксплуатационной документации, регламентирующей условия ремонта, хранения и транспортирования продукции.

Понятие качества выражает специфику, своеобразие больших и малых групп товаров, работ, услуг. Установление стандартов качества товаров, работ, услуг является основой для реализации права потребителей на качественную продукцию, работы и услуги.

# Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг

Существует два вида сертификации - обязательная и добровольная.

Обязательной сертификации подлежат те услуги или продукция, для которых прохождение процедуры соответствия ГОСТам и техрегламентам прописано в соответствующих законодательных документах Российской Федерации.

Добровольная сертификация продукции не является обязательной процедурой, но она желательна для тех предприятий, которые хотят иметь дополнительное документальное подтверждение качества своих услуг или продукции для заказчика (некоторые компании-поставщики имеют большие преимущества для заказчика при наличии дополнительно пройденной добровольной сертификации).

Обязательная сертификация должна осуществляться в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, устанавливаются соответствующим техническим регламентом. Круг заявителей устанавливается соответствующим техническим регламентом.

Деятельность по сертификации посредством проверки характеристик (показателей) продукции предназначена для достижения таких целей, как:

1) создание условий для деятельности участников предпринимательской деятельности в едином экономическом пространстве России и для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;

2) участие в процессе экспорта товаров, работ, услуг и повышение конкурентоспособности;

3) оказание помощи потребителям при выборе и покупке продукции;

4) осуществление защиты потребителей от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя) посредством сертификации;

5) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;

6) информирование потребителей о качестве продукции, определенном и заявленном изготовителями;

7) осуществление идентификации товаров для определения принадлежности к классификационной группировке;

8) проверка соответствия технической документации, происхождения, принадлежности к данной партии и др.;

9) подтверждение соответствия товаров требованиям безопасности.

Изготовители продукции, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории Российской Федерации, могут реализовывать ее только при наличии сертификата соответствия. Кроме того, они обязаны обеспечивать соответствие продукции требованиям нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована, осуществлять ее маркирование знаком соответствия, указывать в сопроводительной документации сведения о сертификации и нормативных документах, которым она должна соответствовать, и обеспечивать доведение этой информации до потребителя.

Сертификацию работ и услуг проводят органы по сертификации, уполномоченные проводить идентификацию продукции, представленной для сертификации, в соответствии с правилами системы сертификации; сертифицировать продукцию, выдавать сертификаты; осуществлять инспекционный контроль за сертифицированной продукцией; приостанавливать либо отменять действия выданных им сертификатов.

Сертификация работ и услуг представляет собой деятельность заинтересованного лица, включающую в себя следующие этапы:

1) подачу заявки на сертификацию. Заявитель направляет заявку на сертификацию в орган по сертификации в соответствии с его областью аккредитации. При наличии нескольких органов по сертификации однородных работ и услуг заявитель вправе обратиться в любой их них. Орган по сертификации рассматривает заявку и не позднее одного месяца после ее получения сообщает заявителю решение по заявке, содержащее основные условия сертификации;

2) рассмотрение и принятие решения по заявке. Данный этап представляет собой оценку выполнения работ и оказания услуг и проверку испытания результатов работ и услуг.

Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг содержит следующие виды работ: анализ поступающей информации о качестве и безопасности сертифицированных работ и услуг; разработку программы инспекционной проверки; создание комиссии для проведения инспекционной проверки; проведение инспекционной проверки; оформление результатов и принятие решения.

Результаты инспекционного контроля оформляют актом, в котором делают заключение о возможности сохранения действия выданного сертификата.

Система сертификации - совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе.

Система сертификации однородной продукции - система сертификации, распространяющаяся на виды продукции, объединенные по признакам общности назначения, характера требований, общими правилами и процедурами сертификации.

Система сертификации в зависимости от области ее распространения может создаваться применительно к определенной продукции, услугам, работам, системам качества и т.п. или в виде системы сертификации, включающей различные объекты сертификации.

Система сертификации должна иметь организационную структуру, участников системы сертификации, сферу деятельности и объекты подтверждения соответствия, правила функционирования системы и правила сертификации, знак соответствия, формы сертификатов, реестр системы.

Для функционирования системы сертификации в ее структуру могут быть включены методические центры, организации по подготовке экспертов по сертификации и другие организации, предусмотренные правилами конкретной системы сертификации.

Система сертификации однородной продукции создается при необходимости конкретизации общих правил применительно к совокупности видов продукции, обладающей определенной общностью признаков.

Формирование системы сертификации однородной продукции осуществляется с учетом следующих факторов:

1) наличия аналогичной международной системы;

2) общности технических принципов устройства (способов функционирования) продукции;

3) общности назначения продукции и (или) требований к ней;

4) общности методов испытаний;

5) общности области распространения нормативных документов.

Систему сертификации однородной продукции, как правило, возглавляет центральный орган.

В системах сертификации однородной продукции, входящих в качестве подсистем в систему сертификации, используются общие формы сертификатов и знаки соответствия.

Аккредитация органа по сертификации или испытательной лаборатории (центра) - процедура, посредством которой аккредитующий орган официально признает компетентность органа по сертификации или испытательной лаборатории (центра) выполнять конкретные работы в определенной области сертификации или испытаний.

Порядок сертификации. Сертификация услуг включает в себя:

1) подачу заявки на сертификацию;

2) принятие решения по заявке;

3) выбор схемы сертификации;

4) проведение испытаний услуги и оценку процесса оказания услуги, мастерства исполнения, аттестацию предприятия, сертификацию системы качества;

5) анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;

6) выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия;

7) инспекционный контроль за сертифицированной услугой;

8) информацию о результате сертификации.

Для проведения сертификации услуги заявитель направляет заявку в соответствующий орган по сертификации однородных услуг. При наличии нескольких органов по сертификации данной услуги заявитель вправе направить заявку в любой из них. Орган по сертификации рассматривает заявку и в срок не позднее одного месяца после ее получения сообщает заявителю решение, которое содержит все основные условия сертификации, основывающиеся на установленном порядке сертификации данной услуги, в том числе указывается схема сертификации.

# Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды

Безопасность товара, работ, услуг - это состояние товара, качество выполняемых работ, позволяющее в обычных условиях его использование, хранение, транспортировку и утилизацию, при котором риск вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя ограничен допустимым уровнем.

Безопасность товара, работы, услуги - это важнейшая составляющая характеристик продукции, позволяющая обеспечивать возможность использовать продукцию, работы, услуги для определенных целей.

Требования безопасности устанавливаются законом непосредственно, а также в порядке, установленном законом, в частности, стандартами.

Под стандартами следует понимать государственные стандарты Российской Федерации, межгосударственные и международные стандарты, применяемые в России.

Сертификация - это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. Товары, подлежащие сертификации, не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несет продавец.

# Срок службы, гарантийный срок, срок годности. Правила пользования товарами (работами, услугами)

Право потребителя на качество товара (работы) не только предполагает передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Перечень таких товаров должен быть установлен Правительством РФ. Поскольку не ко всякому товару можно применить нормы закона о сроке службы, закон вводит понятие "срок годности". Этот срок в обязательном порядке должен устанавливаться на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы), перечень которых должен быть установлен Правительством РФ. Продажа товара с истекшим сроком годности или товаров, на которые в нарушение требований законодательства срок годности не установлен, не допускается.

Установление гарантийного срока и определение его продолжительности являются безусловным правом изготовителя и исходя из принципа свободы договора, закрепленного в ГК РФ, не могут навязываться законодательно. Практика показывает, что большинство фирм, действующих на российском рынке, все же предпочитают эти сроки устанавливать. И подталкивают их к этому законы конкуренции.

Если предприятие - изготовитель товара этих обязанностей не выполняет и потребитель сталкивается с невозможностью отремонтировать товар, у него возникают дополнительные права, например на устранение недостатков за счет изготовителя, а в некоторых ситуациях возникает и право на замену товара.

Таким образом, срок службы товара - это период времени, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы - это предельное время от начала потребления и эксплуатации товара, в течение которого он функционирует с требуемой эффективностью, включая время работы по прямому назначению.

# Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих

ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Показателем качества услуги является количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество. Уровень качества услуги определяет относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется

по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также

сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).