

Сербиев Ибрагим Магоматович

Магистрант НАЧОУ ВПО СГА

Направление: Юриспруденция

Магистерская программа: Гражданское право, семейное право, международное частное право

**К вопросу о праве потребителей на надлежащее качество товаров
(работ, услуг)**

Аннотация: Статья посвящена исследованию права потребителей на надлежащее качество приобретаемых ими товаров, работ и услуг с позиции правового определения понятия «качество» товаров, работ, услуг.

Ключевые слова: потребитель, товар, работы, услуги, надлежащее качество, стандарты качества, система менеджмента качества.

Право потребителя на товары (работы, услуги) надлежащего качества является одним из важнейших прав потребителя, гарантированных Законом РФ «О защите прав потребителей».

В статье 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» [1] законодатель устанавливает, как следует оценивать качество товаров, работ, услуг.

В соответствии с положениями указанной статьи продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если же продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар

(выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Однако рассмотренные выше положения Закона РФ «О защите прав потребителей» не содержат четкого определения категории «качество» и не разграничивают ее применительно к товарам, работам и услугам в отдельности, хотя как объекты гражданских прав они обладают различными признаками и по-разному удовлетворяют потребности субъектов гражданских прав.

Только правильно понимая значение понятия «качество» можно понять, насколько качественный товар передан потребителю либо насколько качественные услуги оказаны потребителю и каким образом потребитель может доказать факт передачи ему некачественного товара либо оказания некачественной услуги и защитить свое право соответствующим способом.

Вот почему необходимо четко осознавать, что собой представляет качество товаров, работ и услуг.

В этих целях рассмотрим точки зрения некоторых ученых на понятие «качество», изложенные в их научных трудах.

Во-первых, в юридической литературе можно встретить определение понятия «качество» через понятие «свойство». В частности, О.А. Красавчиков отмечал, что определение, содержащееся в ГОСТе 15467-79 «Управление качеством продукции. Понятие, термины, определения», согласно которому качество продукции следует рассматривать как совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением, само по себе не вызывает каких-либо существенных возражений [2, с. 27].

Согласно позиции В.С. Белых, качество продукции (работ, услуг) – это совокупность технических, экономических и иных общественно полезных

свойств продукции (работ, услуг), складывающихся на всех стадиях ее жизненного цикла («петля качества») и получивших закрепление в нормативно-технической документации и условиях договора, а при отсутствии в договоре таких условий – в порядке и способах, предусмотренных законодательными актами; характеризуется способностью удовлетворять конкретные общественные потребности с оптимальными затратами на единицу ее потребительской стоимости [3, с. 51].

Во-вторых, некоторые ученые понимают качество через соответствие свойств продукции требованиям нормативных документов и условиям договоров. Так, по мнению М.Б. Емельяновой, правовая категория «качество» означает степень соответствия свойств продукции (работы, услуги) комплексу и уровню требований, установленных стандартами, техническими условиями или образцами (эталоны), а в случае отсутствия названных нормативно-технических документов или при согласовании более высоких либо детализированных по сравнению с ними требований – договору поставки [4, с. 51–52].

В третьих, в трудах некоторых авторов понятие «качество» связывается с потребительской стоимостью и общественными потребностями. Под потребительской стоимостью понимается полезность, благо, ее способность благодаря своим свойствам удовлетворять человеческие потребности в качестве средств производства и предметов потребления или в качестве услуг [5, с. 21]. Экономисты отмечают, что качество товара, проявляясь через естественные свойства вещи, выражает вместе с тем определенные производственные отношения, определяет общественную полезность товара, а следовательно, и общественную потребность в нем [6, с. 31]. Качество не тождественно потребительской стоимости. Различные свойства, которыми могут обладать одинаковые вещи, позволяют им в разной степени удовлетворять определенные потребности. В разнородных потребительских стоимостях, удовлетворяющих потребности человека, проявляется совокупность различных полезных работ, столь же многообразных, разделяющихся на столько же различных родов,

видов, семейств, подвидов и разновидностей – одним словом, проявляется общественное разделение труда, которое составляет условие существования товарного производства, обуславливает рост потребностей, а последние способствуют его дальнейшему углублению и развитию [7, с. 17–18].

Если обратиться к Международному стандарту ИСО 8402 «Управление качеством и обеспечение качества» то «качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности» [8].

При этом определение качества, предлагаемое рассматриваемым Международным стандартом содержит несколько примечаний.

1. При заключении контракта или в регламентированной окружающей среде, например, в области безопасности ядерных установок, потребности четко устанавливаются, тогда как в других условиях предполагаемые потребности должны быть выявлены и определены.

2. Во многих случаях потребности могут меняться со временем; это предполагает проведение периодического анализа требований к качеству.

3. Обычно потребности переводятся в характеристики на основе установленных критериев. Потребности могут включать, например, такие аспекты как эксплуатационные характеристики, функциональная пригодность, надежность (готовность, безотказность, ремонтпригодность), безопасность, окружающая среда, экономические и эстетические требования.

4. Для выражения превосходной степени в сравнительном или в количественном смысле при проведении технических оценок термин «качество» не используется изолированно. Чтобы выразить эти значения, должно применяться качественное прилагательное. Например, могут использоваться следующие термины:

– «относительное качество», когда объекты классифицируются в зависимости от их степени превосходства или в сравнительном смысле;

– «уровень качества» в количественном смысле (применяется при статическом приемочном контроле) и «мера качества», когда проводятся точные технические оценки.

5. Достижение удовлетворительного качества включает все стадии петли качества как единое целое. Вклад в качество этих различных стадий иногда идентифицируется отдельно с целью их выделения, например, качество, обусловленное потребностями, качество обусловленное проектированием продукции, качество обусловленное соответствием.

6. В некоторых справочных источниках качество обозначается как «пригодность для использования» или «соответствие цели», или «удовлетворение нужд потребителя), или «соответствие требованиям». Все это представляет собой только некоторые стороны качества, определенного выше.

В стандарте ИСО 9000:2000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» качество связывается с соответствием требованиям заинтересованных сторон, прежде всего потребителей. Под требованием к качеству понимается потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Поэтому за рубежом под требованиями к качеству подразумеваются главным образом требования, предъявляемые к качеству товара потребителями, а само качество связывается со степенью соответствия ожидаемым потребностям.

В правовом руководстве ЮНСИТРАЛ по международным встречным торговым сделкам от 12 мая 1992 г. говорится об «экспортном», «высшем» или «соответствующем требованиям рынка» качестве.

В зарубежном законодательстве обоснованно устанавливается, что товары, пригодные для продажи, должны быть среднего качества («иметь справедливое среднее качество в пределах описания») [9, с. 209].

Таким образом, мы видим, что в международных стандартах и в зарубежном праве ключевым признаком категории «качество» является способность товара, работы либо услуги удовлетворить потребности потребителя и оправдать его ожидания.

Однако подобная позиция в законодательстве, не будь она ограничена какими-либо критериями, могла бы привести к злоупотреблению потребителями предоставленным им правом на надлежащее качество товаров (работ, услуг).

Следует отметить, что отечественное законодательство как раз, наоборот, длительное время устанавливало так называемое «стандартное качество», когда производимая продукция (работы, услуги) должны были соответствовать требованиям стандартов. При этом сами требования разрабатывались без учета мнения потребителей, и, как следствие, товары (работы, услуги) далеко не всегда соответствовали их ожиданиям. ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» определял качество продукции как совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. Здесь качество продукции понимается через свойства, определяющие возможность использования продукции в соответствии с ее назначением. При этом под свойством продукции понимается объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении.

Такой подход к пониманию категории «качество» также не представляется правильным, т.к. товары, работы, услуги, разработанные без учета потребностей потребителей, не могут в полной мере удовлетворять их ожиданиям и, соответственно, оцениваться в принципе как товары (работы, услуги) высокого или хотя бы надлежащего качества.

Нормативные правовые акты, принимаемые в последние годы в Российской Федерации, постепенно отказываются от понятия «стандартного качества» и ориентируется на другие нормативные требования.

Так, п. 2.2 ст. 161 Жилищного кодекса РФ [10] устанавливает, что качество коммунальных услуг должно соответствовать требованиям установленных Правительством Российской Федерации правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных

услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах.

В соответствии со ст. 16 Федерального закона «О почтовой связи» [11] качество услуг почтовой связи должно соответствовать установленным стандартам, а также предоставляемой операторами почтовой связи информации об условиях оказания данных услуг.

Согласно п. 6 ст. 14 Федерального закона «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» [12] показатели качества перевозок грузов, багажа и грузобагажа (сроки доставки, сохранность грузов, багажа и грузобагажа) и обслуживания пользователей услугами железнодорожного транспорта, обязательные для владельцев инфраструктур, перевозчиков и организаций, индивидуальных предпринимателей, выполняющих вспомогательные работы (услуги) при перевозках железнодорожным транспортом, определяются правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом, правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом и иными нормативными актами.

Таким образом, в современном российском законодательстве качество товаров (работ, услуг) определяется через соответствие свойств товаров (работ, услуг) требованиям нормативных правовых актов, локальных актов организации, положениям договора, хотя требования о соответствии качества товаров (работ, услуг) стандартам все еще содержатся в некоторых нормативных правовых актах.

На данном этапе нельзя недооценивать огромную роль гражданско-правового договора в установлении требований к качеству товаров (работ, услуг), которые могут раскрываться через подробное описание технических требований к товарам (работам, услугам), установление гарантийных сроков большей продолжительности, чем это предусмотрено в законодательстве РФ либо, например, в технической документации на товар. От того, насколько правильно и подробно изложены требования к качеству товара (работы, услуги)

в договоре, в первую очередь, зависит потенциальная возможность потребителя отстоять свое право на надлежащее качество товара (работ, услуг).

Литература

1. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 05.05.2014) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.
2. Красавчиков О.А. Функции хозяйственного законодательства и категория "управление качеством продукции" // Гражданское право, эффективность и качество: Межвузовский сборник научных трудов. Вып. 60. Свердловск, 1977.
3. Белых В.С. Гражданско-правовое обеспечение качества продукции, работ, услуг: Сб. науч. тр. / Отв. ред., сост. О.А. Герасимов. Екатеринбург, 2014.
4. Емельянова М.Б. Стандарты и качество продукции (правовой аспект проблемы). М., 1971.
5. Качество продукции и эффективность производства / Под ред. А.В. Гличева и Л.Я. Шухгальтера. М., 2012.
6. Сергиевский В.Н. Проблемы оптимального соотношения производства и потребления в СССР. М., 1968.
7. Перекалина Н.С. Качество продукции и растущие потребности общества. М., 2013.
8. Бесплатная библиотека стандартов и нормативов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.docload.ru/Basesdoc/5/5812/index.htm>
9. Единообразный торговый кодекс США (§ 2-315) // Коммерческое право. 2008. № 1.
10. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // СЗ РФ. 2005. № 1 (ч. 1). Ст. 14.
11. Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи» (ред. от 06.12.2011) // СЗ РФ. 1999. № 29. Ст. 3697.

12. Федеральный закон от 10 января 2003 года № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (ред. от 02.07.2013) // СЗ РФ. 2003. № 2. Ст. 169.

© Бюллетень магистранта 2014 год № 6