



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

**Рубцовский индустриальный институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования «Алтайский государственный  
технический университет им. И.И. Ползунова»  
(РИИ АлтГТУ)

**И.А. ДЕРЕВНИНА**

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПРАВО**

**Курс лекций**

**Учебное пособие для студентов всех форм обучения  
направления «Менеджмент»**

*Рекомендовано Рубцовским индустриальным институтом (филиалом)  
ФГБОУ ВО «Алтайский государственный технический университет  
им. И.И. Ползунова» в качестве учебного пособия для студентов,  
обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент»*

Рубцовск 2015

ББК 67.404

Деревнина И.А. Потребительское право. Курс лекций: Учебное пособие для студентов всех форм обучения направления «Менеджмент» / Рубцовский индустриальный институт. – Рубцовск, 2015. – 55 с.

Учебное пособие предназначено для студентов всех форм обучения в помощь при изучении дисциплины и подготовке к экзамену. В пособии представлены основные темы дисциплины, учебно-методические материалы, необходимые для усвоения основных положений дисциплины «Теория организации».

Рассмотрено и одобрено  
на заседании НМС РИИ  
Протокол № 8 от 26.11.15

Рецензенты:

доцент кафедры «ГД»,  
к.ф.н., доцент

Попов В.И.

мировой судья учебного участка №7  
г. Рубцовска Алтайского края

Труфанова Т.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ТЕМА 1. СТАНОВЛЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	5
ТЕМА 2. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ В СТРУКТУРЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	7
ТЕМА 3. ПОНЯТИЕ, ПРЕДМЕТ И ДЕЙСТВИЕ РОССИЙСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	11
ТЕМА 4. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	16
ТЕМА 5. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	21
ТЕМА 6. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ	27
ТЕМА 7. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ИМИ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	53
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	54

## ВВЕДЕНИЕ

Защита прав потребителей является одной из важнейших проблем в современном гражданском праве России.

Экономический фактор в настоящее время преобладает во многих сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке. Это реальность, с которой необходимо считаться. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав.

Указанное обстоятельство обуславливает изучение норм действующего законодательства, регулирующих соответствующие права потребителя. В настоящее время вопрос о защите прав потребителя имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике ситуаций, связанных с использованием лицом тех возможностей, которые закон предоставляет ему для защиты своего субъективного права, поскольку правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано регламентировать в первую очередь устранение правовых последствий нарушения прав потребителей.

Закон о защите прав потребителей является одним из самых часто применяемых российских законов. Важность закона не вызывает сомнения, его невозможно недооценить. Правильно пользуясь этим законом, можно найти правовую защиту от недобросовестных продавцов, исполнителей и производителей, думающих о собственном обогащении, а не об интересах тех, для кого предназначены их услуги и товары.

Цель настоящего курса – рассмотреть правовые основы законодательства о защите прав потребителей, используемые в нем понятия и формулировки, а также представить организации, наделенные полномочиями по защите законных интересов и прав потребителей.

Для достижения цели преподавания дисциплины в процессе изучения курса необходимо решить следующие *задачи*: ознакомить студентов с практическими, методологическими и организационно-правовыми аспектами правового регулирования потребительских правоотношений, сформировать у студентов представление о правовом статусе субъектов-потребителей, выработать определенные навыки практического применения теоретических знаний к конкретным правовым ситуациям.

## ТЕМА 1. СТАНОВЛЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Законодательство о защите прав потребителей прошло длительный путь своего развития. В начале XX в. для защиты потребительского права в Америке, Англии, а позднее и в других странах стали создаваться лиги покупателей (прообразы нынешнего общества потребителей), основными целями которых были формирование потребительской культуры, оказание воздействия на изготовителей и продавцов товаров.

Независимая лига потребителей, которая была создана в 1891 г. в Нью-Йорке (США), стала прообразом современных организаций, выступающих в защиту прав потребителей.

Первой организацией по защите прав потребителей в Европе стал Нидерландский союз потребителей (НСП), который был основан в 1954 г.

Затем государственные и общественные структуры по защите прав потребителей стали широко развиваться практически во всех странах Европы, к примеру, Национальный совет потребителей Великобритании (1975 г.), Государственная служба защиты прав потребителей в Финляндии (1978 г.).

В 1960 г. была создана международная организация потребительских союзов, которая осуществляет защиту прав потребителей на международном уровне. Инициаторами ее образования стали США, Англия, Бельгия, Нидерланды, Австрия. На сегодняшний день Россия тоже является членом данной международной организации.

Официальным признанием необходимости создания системы государственного регулирования потребительских правоотношений можно считать выступление американского Президента Дж. Кеннеди в Конгрессе США 15 марта 1961 г.

В этом выступлении впервые были сформулированы основные права потребителей. К ним можно отнести:

- 1) право на безопасность;
- 2) право на информацию;
- 3) право быть услышанным;
- 4) право на здоровую окружающую среду.

С этого времени во многих западных странах стали появляться законы об охране прав потребителей (например, Закон США 1975 г. "О гарантиях при продаже товаров широкого потребления", Закон Франции 1983 г. "О безопасности потребителей...").

В конце 80-х гг. в законодательстве большинства развитых стран практически полностью сформировались и закрепились права потребителей. В основном они основывались на международно-правовом документе, который был подготовлен Экономическим и Социальным Советом ООН (ЭКОСОС) и назывался "Руководящими принципами для защиты интересов потребителей". Они были одобрены Генеральной Ассамблеей ООН в качестве Резолюции N 39/248 от 9 апреля 1985 г.

В этот период в нашей стране права потребителей, которые к тому времени были регламентированы во всем мире, либо вообще не рассматривались, либо не имели механизма непосредственной реализации.

До середины 80-х гг. XX в. в России отношения по защите прав потребителей в основном регулировались нормами гражданского законодательства (например, ст. 246 ГК РСФСР 1964 г. "Права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества", ст. 364 ГК РСФСР "Права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком"). Указанные нормативные акты регламентировали права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан, но в то же время не были специально направлены на регулирование защиты прав и законных интересов потребителей.

Правовое регулирование торгового обслуживания осуществлялось рядом подзаконных нормативных актов, различными инструкциями, ведомственными и межведомственными правилами, которые иногда в одностороннем порядке навязывали потребителям невыгодные для них условия, ставя в привилегированное положение специализированные организации, обслуживающие население. Достаточно большое количество таких правил в значительной степени ухудшало правовое положение потребителей по сравнению с действующими Основами гражданского законодательства Союза ССР и союзных республик 1961 г. и Гражданским кодексом 1964 г.

Осенью 1988 г. была предпринята первая попытка разработки и применения специализированного законодательства о защите прав потребителей, которая заключалась в принятии Закона СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей". Этот законопроект большей своей частью посвящался рассмотрению и решению проблем, связанных с качеством товаров и услуг, предоставляемых потребителям, а вот защите их прав был посвящен всего один раздел. Весной 1991 г. (22 мая) был принят еще один нормативный акт, регулирующий отношения в данной сфере, - Закон СССР "О защите прав потребителей". Однако в связи со сложной политической обстановкой в стране и последующим распадом СССР он так и не был введен в действие.

Указанный нормативный акт содержал большое количество положений, которые не были регламентированы гражданским законодательством, а также специальные механизмы реализации всех закрепленных в нем норм. Указанные черты, несомненно, являлись достоинствами этого нормативного акта.

Законодательные акты в данной сфере правоотношений многих республик, ранее входивших в состав СССР, а позднее образовавших Содружество Независимых Государств, основываются на Законе СССР "О защите прав потребителей".

В РФ правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона РФ "О защите прав потребителей". Положениями настоящего Закона закрепляются важнейшие права потребителей, признанные на международном уровне. К ним можно отнести право потребителей на государственную и общественную защиту, право потребителей на объединение

в организации потребителей и многие другие права, закрепленные в международно-правовых актах.

Закон РФ "О защите прав потребителей" стоит на защите всех прав потребителей, закрепленных в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН, т.е. соответствует основным международным стандартам в области защиты прав потребителей. Он разделен на четыре главы.

Глава I настоящего Закона называется "Общие положения" и содержит статьи, которые носят общий характер, т.е. устанавливают общее регулирование отношений, являющихся следствием договоров купли-продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг потребителям (ст. 1 - 17 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Глава II настоящего Закона называется "Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям" и содержит статьи, которые носят строго специальный характер, т.е. регламентируют особенные (специфические) вопросы, относящиеся к сфере отношений, регулируемых данным Законом, но не рассматривающихся в его первой главе. Во вторую главу входят ст. 18 - 26 Закона РФ "О защите прав потребителей". Здесь регулируются отношения, связанные с последствиями продаж потребителям товаров ненадлежащего качества, со сроками удовлетворения конкретных требований потребителей, с вопросами расторжения договора купли-продажи и т.п.

Глава III настоящего Закона называется "Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)" и посвящена особенностям отношений, складывающихся по поводу осуществления работ и оказания потребителям услуг (ст. 27 - 39 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Глава IV настоящего Закона называется "Государственная и общественная защита прав потребителей" и, как и первая глава, содержит вопросы общего характера, распространяющиеся на отношения, которые вытекают из договоров купли-продажи, проведения работ и оказания услуг потребителям (ст. 40 - 46 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Рассматриваемая глава содержит положения, закрепляющие полномочия федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей в сфере защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей состоит не только из Закона РФ "О защите прав потребителей". Это целая группа нормативных актов и постановлений, речь о которых подробно пойдет в следующей главе.

## **ТЕМА 2. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ В СТРУКТУРЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

В соответствии с п. 4 ст. 15 Конституции РФ общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации в области защиты прав потребителей уста-

новлены иные правила, чем предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей», то применяются правила международного договора.

В ГК РФ данное правило закреплено в ст. 7, которая устанавливает, что общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соответствии с Конституцией РФ составной частью правовой системы Российской Федерации, кроме случаев, когда из международного договора следует, что для его применения требуется издание внутригосударственного акта. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены гражданским законодательством, применяются правила международного договора.

Статья 2 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении данных правил исходит из той же позиции, закрепленной в п. 4 ст. 15 Конституции РФ и в ст. 7 ГК РФ. Таким образом, очевидно, что ст. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей» закрепляет известный принцип в праве: приоритет норм международного договора перед нормами внутреннего права.

В законодательстве о защите прав потребителей нашли отражение положения Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей». На основе смысла данных руководящих принципов разработано большинство норм Закона РФ «О защите прав потребителей».

Принцип просвещения и информирования потребителей выражается как минимум в двух статьях данного Закона: в ст. 3 идет речь о праве потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей, а ст. 8 закрепляет право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах). Например, право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по их защите.

Содержание ст. 7 основано на принципе физической безопасности товаров, работ, услуг.

Принцип соблюдения нормативов безопасности и качества товаров и услуг отражен в ст. ст. 4, 5, 7.

Сущность принципа гарантии защиты потребителей и предоставления ему компенсации закреплена в ряде статей Закона: ст. ст. 12 - 17, 43.

Принцип содействия экономическим интересам потребителей закреплен, по мнению некоторых исследователей, достаточно условно. Так, статья 45 определяет перечень прав общественных объединений (их ассоциаций, союзов). По смыслу данных прав указанный принцип должен находить отражение в непосредственной деятельности объединений потребителей.

Исходя из позиции, что отношения с участием потребителей регулируются различными нормативными правовыми актами в комплексе, можно утверждать,



что такие руководящие принципы закреплены не только в Законе РФ «О защите прав потребителей». Например, первый из рассмотренных принципов содержится в отдельных нормах Федерального закона от 13 марта 2006 г. «О рекламе», в гл. 3 которого перечислены требования к рекламе отдельных видов товаров, что, безусловно, гарантирует успешную реализацию отдельных прав потребителя, например на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

Второй и третий принципы нашли выражение в многочисленных законах. Например, в ст. 7 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании» отмечается, что технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность излучений; биологическую безопасность; взрывобезопасность; механическую безопасность; пожарную безопасность; промышленную безопасность; термическую безопасность; химическую безопасность; электрическую безопасность; ядерную и радиационную безопасность; электромагнитную совместимость в части обеспечения безопасности работы приборов и оборудования; единство измерений. В Федеральном законе от 2 января 2000 г. «О качестве и безопасности пищевых продуктов», в частности в гл. IV, устанавливаются общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Принцип гарантии защиты потребителей и предоставления ему компенсации закреплен в Уголовном кодексе РФ и Кодексе РФ об административных правонарушениях. В главе 14 КоАП РФ большинство статей исходит из смысла данного принципа, например ст. 14.7. Среди норм уголовного права необходимо в этом аспекте отметить ст. 238 УК РФ.

Некоторые исследователи также отмечают, что не все руководящие принципы Резолюции Генеральной Ассамблеи получили отражение в законодательстве в области защиты прав потребителей. Речь идет, например, о международном принципе системы распределения основных потребительских товаров и услуг. Согласно п. 27 Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН правительства должны принять или продолжить политику в целях обеспечения распределения товаров и услуг там, где такое распределение затруднено, в частности в сельских районах, в форме помощи в создании складских, торговых сетей, потребительских кооперативов и т.д. В России сегодня учитываются особенности поставки товаров в районы Крайнего Севера и некоторые другие регионы, действуют и потребительские кооперативы, но отсутствует разработанная Правительством эффективная система распределения основных потребительских товаров и услуг. Среди международных договоров в области защиты прав потребителей следует назвать следующие: Соглашение между Правительством РФ и Правительством Кыргызской Республики о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Бишкеке 8 июля 1993 г.; Соглашение между Правительством РФ и Правительством Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Киеве 23 мая 1994 г.; Соглашение между Правительством РФ и Правительством Республики Польша о сотрудни-

честве в области антимонопольной политики, заключенное в г. Москве 15 марта 1994 г.; Соглашение о мерах по предупреждению и пресечению использования ложных товарных знаков и географических указаний, заключенное в г. Минске 4 июня 1999 г.; Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников СНГ в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Москве 25 января 2000 г.; Соглашение о сотрудничестве государств - участников СНГ в сфере регулирования рекламной деятельности, заключенное в г. Москве 19 декабря 2003 г.

Из указанных международных соглашений особую роль играет Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников СНГ в области защиты прав потребителей, так как целью Соглашения является создание правовых и организационных основ сотрудничества сторон по проведению согласованной политики в области защиты прав потребителей, направленной на формирование равных условий для граждан государств - участников Содружества по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов, действующих на территориях государств - участников указанного Соглашения.

Важно отметить, что данное Соглашение закрепило определенные гарантии защиты прав потребителей, указав на то, что:

- во-первых, граждане каждого государства - участника СНГ, а также иные лица, проживающие на его территории, пользуются на территориях других государств - участников Содружества в отношении своих потребительских прав такой же правовой защитой, как и граждане этих государств, и имеют право обращаться в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, предъявлять иски в суды и осуществлять иные процессуальные действия на тех же условиях, что и граждане этих государств;

- во-вторых, стороны содействуют созданию условий, в том числе правовых, для деятельности независимых общественных объединений потребителей, их участию в формировании политики в области защиты прав потребителей, разработке нормативных правовых актов, затрагивающих законные права и интересы потребителей, и процедур рассмотрения жалоб потребителей, а также в создании систем обмена потребительской информацией между сторонами.

Кроме того, указанное Соглашение определило следующие основные направления в сотрудничестве по защите прав потребителей:

- обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о товарах (работах, услугах), изготовителях (продавцах, исполнителях);

- принятие мер по предотвращению деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и попадания некачественных товаров (услуг) на территории государств - участников Соглашения;

- создание условий для потребителя, способствующих свободному выбору товаров (работ, услуг), путем развития добросовестной конкуренции;

- осуществление программ просвещения в области защиты прав потребителей как неотъемлемой части обучения граждан в образовательных системах государств;

- привлечение средств массовой информации, в том числе радио и телевидения, к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей;

- сближение национальных законодательств государств - участников Соглашения в области защиты прав потребителей в той мере, в какой это необходимо для реализации указанного Соглашения.

### **ТЕМА 3. ПОНЯТИЕ, ПРЕДМЕТ И ДЕЙСТВИЕ РОССИЙСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*1. Понятие и предмет законодательства о защите прав потребителей*

*2. Основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей*

*3. Отношения, не регулируемые законодательством о защите прав потребителей*

#### **1. Понятие и предмет законодательства о защите прав потребителей**

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающих в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства. Несомненно, нормы гражданского права имеют господствующее положение в процессе правового регулирования отношений с участием потребителей, поскольку они складываются между юридически равными потребителем и его контрагентами (изготовитель, исполнитель, продавец) и носят гражданский характер. Тем не менее представляется важным для определения особенностей законодательства в данной сфере учитывать роль соответствующих норм предпринимательского, административного, гражданско-процессуального, муниципального, уголовного права, без которых правовое регулирование защиты прав потребителей невозможно вообще, так как нормы каждой отрасли выполняют собственные задачи для единой цели - защиты этих прав.

Общественные отношения, урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей, составляют его предмет. Круг данных отношений настолько обширен и разнообразен, что в принципе невозможно определить их исчерпывающий перечень. Поэтому объективно существующую специфику предмета законодательства о защите прав потребителей отражает разделение общественных отношений, которые возникают в рассматриваемой области, на

два блока, а именно общественные отношения, целью которых является реализация:

- частных интересов;
- публичных интересов.

Отношения первого блока основаны на признании свободы определенных субъектов, а именно участников гражданского оборота, совершать в рамках этих отношений действия, которые построены на принципах, названных п. 1 ст. 2 Гражданского кодекса РФ. Так, указанная статья предусматривает, что гражданское законодательство регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников. Таким образом, в первый блок входят, например, договорные отношения между потребителем и его контрагентами (продавец, изготовитель, исполнитель) по поводу продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг и т.д.

В рамках отношений второго блока, основанных на принципах власти и подчинения, неравенства, действия определенных субъектов для цели защиты прав потребителей обеспечиваются механизмом государственного принуждения. Особенность данных отношений состоит в следующем: одной из сторон в них всегда выступает государство через какой-либо уполномоченный орган публичной власти, а другой - контрагент потребителя. Например, отношения по поводу лицензирования отдельных видов деятельности (работы, услуги), стандартизации и сертификации товаров и услуг, что, соответственно, гарантирует успешную реализацию права потребителя на безопасность товара, работы и услуги. Следовательно, непосредственное участие самого потребителя в данных отношениях не наблюдается. Однако нет правила без исключения. Например, обращение потребителя в суд за защитой своих нарушенных прав. Таким образом, в этом примере речь идет о публично-правовых отношениях.

## **2. Основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей**

В соответствии со ст. 1 Закона РФ "О защите прав потребителей" отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая и третья), Законом РФ "О защите прав потребителей", а также принимаемыми в соответствии с ними иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

Основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей закрепляются законодательством РФ.

Статья 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" (с изм. и доп. от 26 ноября 2001 г.) устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы,

услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

ГК РФ дает определение договора купли-продажи, определяет основные права и обязанности сторон по данному договору, устанавливает ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение предоставленных сторонам правомочий, регулирует множество других вопросов.

Основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется нормами Закона РФ "О защите прав потребителей".

Согласно преамбуле рассматриваемого Закона он регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Таким образом, Закон РФ "О защите прав потребителей" регулирует отношения, которые возникают из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров:

- 1) розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения);
- 2) аренды, включая прокат;
- 3) найма жилого помещения, в том числе социального найма;
- 4) в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;
- 5) подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);
- 6) перевозки граждан, их багажа и грузов, комиссии;
- 7) хранения;
- 8) на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;

9) возмездного оказания услуг связи (почтовых, телефонных, телеграфных), медицинских, образовательных, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных;

10) других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Необходимо помнить, что Закон РФ "О защите прав потребителей" применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей ГК РФ (ст. 4 Федерального закона "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации"). При этом Закон РФ "О защите прав потребителей" применяется независимо от того, есть или нет на него ссылка в ГК РФ, в случаях, если Закон РФ "О защите прав потребителей":

1) конкретизирует и детализирует положения ГК РФ;

2) регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ;

3) предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений (например, договоры перевозки, энергоснабжения) помимо норм ГК РФ регулируются и специальными законами РФ, к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, Закон РФ "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону (абз. 6 раздела III Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Кроме того, с 20 декабря 1999 г. (времени опубликования Федерального закона от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей") отношения, которые регулируются законодательством РФ о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчик - это гражданин, и других договоров, которые направлены на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии с п. 4 ст. 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ, иных законов, указов Президента РФ Правительство РФ вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей.

В частности, в соответствии со ст. 26, 38 Закона РФ "О защите прав потребителей" Правительство РФ вправе утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг).

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личными (бытовыми, семейными, домашними). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги), либо для бытовых, домашних (например,

приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях) (абз. 3 Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

### **3. Отношения, не регулируемые законодательством о защите прав потребителей**

Приказом ГАК РФ от 20.05.1998 № 160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» определен перечень отношений, которые не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей». Необходимо знать, что для определения круга отношений, вытекающих из гражданско-правовых договорных конструкций, которые регулируются законодательством о защите прав потребителей, важным критерием стала характеристика договора как возмездного, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей (п. 1 ст. 423 ГК РФ), например отношения из договора розничной купли-продажи. Соответственно, отношения из безвозмездных договоров, где отсутствует признак получения одной из сторон платы или иного встречного предоставления от другой стороны договора, в предмет законодательства о защите прав потребителей не входят (безвозмездное хранение одежды в гардеробах организации). При этом следует отметить, что в указанный перечень входят:

- отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Приобретая государственные облигации или другие государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице компетентных органов) заем в форме денежных средств. Гражданину в этом случае услуга не оказывается, и, соответственно, нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона РФ "О защите прав потребителей".

- гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ЖСК предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

- так называемые публичные услуги, которые предоставляются различными органами публичной власти, иными уполномоченными органами и должностными лицами в соответствии с их полномочиями, закрепленными в самом законодательстве. Например, совершение нотариусом нотариальных действий,

предусмотренных законодательством, рассмотрение дел граждан в суде, выдача консульскими учреждениями виз и т.д.

В настоящее время некоторые исследователи в области защиты прав потребителей находят актуальным анализ проблемы применения Закона "О защите прав потребителей" к отношениям, вытекающим из договора долевого участия в строительстве. И это закономерно, так как практика строительства жилья за счет привлечения средств населения, т.е. граждан, существует не так давно. Суть данной проблемы состоит в следующем вопросе: можно ли считать гражданина, заключившего подобный договор, потребителем или он участник совместного строительства, что в принципе тогда не позволяет ему воспользоваться в определенных ситуациях нормами законодательства о защите прав потребителей? Детальное объяснение по данному вопросу дает Я.Е. Парций в комментарии к Закону "О защите прав потребителей". Оценивая правовую природу договора долевого участия в строительстве, он приходит к выводу, что данные договоры, заключенные между гражданами и строительными организациями-застройщиками, предметом которых является строительство конкретных объектов недвижимости (в том числе жилых помещений - квартир в многоквартирных жилых домах), по содержанию являются гражданско-правовыми договорами строительного подряда, по которым подрядчик обязуется в установленный договором срок построить по заданию заказчика в лице гражданина определенный объект недвижимости, а заказчик обязуется принять результат работы, уплатив обусловленную договором цену. Необходимо также подчеркнуть в связи с введением в действие с 1 апреля 2005г. Федерального закона о долевом строительстве, что ч. 9 ст. 4 этого акта предусматривает, что "к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом".

#### **ТЕМА 4. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

В преамбуле Закона РФ "О защите прав потребителей" даются основные понятия, которые используются и применяются в законодательстве о защите прав потребителей. Остановимся поподробнее на каждом из них.

**Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

Одним из признаков отнесения гражданина под понятие "потребитель" является приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли (абз. 2 раздела I Разъяснений



"О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Прибыль - это не только определенный доход, но и один из признаков предпринимательской деятельности. Это положение основывается на содержании ст. 2 ГК РФ.

Не является потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, осуществляемой им самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли (абз. 4 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Также не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также в этих же целях заказывающий для организаций за их счет работы, услуги (такие, например, как приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.).

Однако потребителем является гражданин, пользующийся услугами личного характера, хотя и заказанными для производственных нужд (например, услугами по перевозке, проживанию в гостинице в командировочных целях) (абз. 5 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Потребитель - это не только гражданин, непосредственно приобретающий или заказывающий товар или услугу, но и гражданин, непосредственно потребляющий их.

Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае может быть потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения: продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора (абз. 8 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

**Изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

**Исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

**Продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

Изготовителями, продавцами, исполнителями являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели (абз. 9 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Согласно ст. 48 ГК РФ юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

В соответствии с положениями п. 3 ст. 49 ГК РФ правоспособность юридического лица возникает в момент его создания и прекращается в момент завершения его ликвидации.

Право юридического лица на осуществление деятельности, на занятие которой нужно получить лицензию, возникает с момента получения данной лицензии или в указанный в ней срок и прекращается по истечении срока действия этой лицензии, если иное не установлено законом или иными правовыми актами.

В соответствии с положениями ст. 23 ГК РФ индивидуальным предпринимателем является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом.

**Товар, работа, услуга.** Товар. В соответствии со ст. 129, 455 ГК РФ, а также Законом РФ "О защите прав потребителей" под товаром понимается любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т.п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

Под работами в соответствии со ст. 702, 730 ГК РФ, а также Законом РФ "О защите прав потребителей" понимается деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

Под услугами с учетом положений ст. 779 ГК РФ, а также Закона РФ "О защите прав потребителей" понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражда-

нина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуг по перевозке, связи, консультационных, образовательных и т.п.).

**Недостаток товара (работы, услуги)** - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

Таким образом, наличие недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих критериев:

1) несоответствие обязательным требованиям, которые предусмотрены законом или в порядке, установленном законодательством РФ. Обязательные требования, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом, в основном в форме стандартов;

2) несоответствие условиям договора;

3) несоответствие целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

4) несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

5) несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, а также другие подобные недостатки (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

В Законе РФ "О защите прав потребителей" даны признаки отнесения недостатков к существенным. К существенным относятся недостатки товара (работы, услуги), которые:

1) делают невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением;

2) не могут быть устранены;

3) проявляются вновь после устранения;

4) для устранения которых требуются большие затраты;

5) вследствие которых потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

В п. 2 ст. 475 ГК РФ также определены признаки отнесения недостатков, выявленных в товаре, к существенным, которые аналогичны установленным в Законе РФ "О защите прав потребителей". Вместе с тем в Законе РФ "О защите прав потребителей" содержатся дополнительные признаки, что не противоречит ГК РФ, так как перечень, приведенный в ГК РФ, не является исчерпывающим (предусматривает и наличие других подобных недостатков). В частности,

к "существенным" согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" может быть отнесен недостаток, который делает "невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением". Одним из вариантов "невозможности и недопустимости" является такой недостаток, который делает его использование по назначению опасным для жизни, здоровья или имущества граждан.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении спора по данному вопросу проводится экспертиза в порядке, установленном Законом РФ "О защите прав потребителей". При необходимости спор решается в судебном порядке.

При обнаружении какого-либо серьезного дефекта в каком-то определенном товаре или существенной и серьезной опасности даже при его правильном использовании производители (распределители) должны изъять его из обращения и устранить данный дефект либо заменить, предложить другой товар. При невозможности осуществления этих действий производитель (распределитель) должен выплатить потребителю компенсацию.

**Безопасность товара (работы, услуги)** - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

Безопасность товара (работы, услуги) означает, что товар (работа, услуга) был безопасен как при его предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании. Тот, кто несет ответственность за выход товаров на рынок, в частности поставщики, экспортеры, импортеры, розничные торговцы и т.п. (далее именуемые распределителями), должен обеспечить, чтобы эти товары в период нахождения у них не становились опасными из-за неправильного обращения или хранения (п. 10 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей").

Потребителей следует инструктировать о правильном использовании товаров и информировать о возможном риске при предназначаемом или другом разумно возможном использовании. Там, где это возможно, потребителям должна сообщаться важнейшая информация о безопасном использовании с помощью понятных в международных масштабах обозначений (абз. 2, 3 п. 10 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей").

Для потребителя самый обычный способ использования товара (работы, услуги) должен быть безопасен. При использовании товара (работы или услуги) потребитель изначально должен быть уверен в том, что безопасность пользования ему уже обеспечена.

Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила

в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя (п. 3 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Необходимо отметить, что безопасность товара (работы, услуги) обеспечивается при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации.

Требования по безопасности товара устанавливаются на указанных стадиях его жизни применительно к определенным, обычным условиям. Поэтому, например, пользование товаром в необычных условиях может рассматриваться как нарушение потребителем установленных правил и повлечь для него отрицательные последствия.

В случаях, когда производителям (распределителям) стали известны обстоятельства о возникновении непредвиденной опасности уже после выпуска товаров на рынок, они должны незамедлительно уведомлять об этом уполномоченные органы власти и общественность.

**Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющая определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченная им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

**Импортер** - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

## **ТЕМА 5. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*1. Государственная защита прав потребителей*

*2. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации*

### **1. Государственная защита прав потребителей**

Государственная защита прав потребителей - это довольно широкая правовая категория, призванная обеспечить строгое и неуклонное исполнение закона и подзаконных актов, а также соблюдение дисциплины не только юридически-

ми лицами различных форм собственности, но и общественными объединениями и гражданами.

Согласно ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

1) проведение мероприятий, связанных с контролем, проверки соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

2) выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

3) в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

4) направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

5) направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

6) обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей.

В соответствии с п. 3 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" уполномоченные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступить в дело по своей инициативе или по инициа-

тиве лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей. Эти организации дают также разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждают положение о порядке рассмотрения ими дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Закон устанавливает, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию соответствующих органов исполнительной власти и их должностных лиц обязан представить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную необходимую информацию (ст. 41 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Ведущую роль в проведении государственного контроля и надзора на потребительском рынке играют следующие федеральные органы исполнительной власти:

- 1) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- 2) Министерство внутренних дел РФ;
- 3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- 4) иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контрольно-надзорные функции.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека утверждено Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322.

Согласно указанному Положению Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Свою деятельность Служба осуществляет непосредственно и через свои территориальные органы.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

- 1) организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;
- 2) давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;
- 3) запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

4) привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

5) пресекать факты нарушения законодательства РФ в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности;

6) осуществлять контроль деятельности территориальных органов Службы и подведомственных организаций;

7) создавать совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии) в установленной сфере деятельности (п. 6 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, (Положение о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии утверждено Постановлением Правительства РФ от 17 июня 2004 г. N 294). Реализуя функции межотраслевого регулирования, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет свои полномочия в следующих областях: обеспечение единства измерений, стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области, введение в действие общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации государственного контроля (надзора).

В соответствии с п. 5 Положения о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет такие полномочия в установленной сфере деятельности, как организация экспертизы проектов национальных стандартов, проверка в установленном порядке средств измерений в РФ, сбор и обработка информации о случаях причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов, а также информирование приобретателей, изготовителей и продавцов по вопросам соблюдения требований технических регламентов, учет национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области и обеспечение их доступности заинтересованным лицам.

Министерство внутренних дел РФ. Согласно Положению о Министерстве внутренних дел РФ, утвержденному Указом Президента РФ от 19 июля 2004 г. N 927 "Вопросы Министерства внутренних дел Российской Федерации", Министерство внутренних дел РФ (МВД России) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в том числе в сфере миграции.

Согласно указанному Положению МВД России осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими федеральными органами исполнитель-



ной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и организациями.

В соответствии с п. 8 Положения о Министерстве внутренних дел РФ МВД России осуществляет следующие полномочия: организует производство по делам об административных правонарушениях, отнесенных к их компетенции, производит дознание и предварительное следствие по уголовным делам, участвует в работе по стандартизации, метрологии и сертификации, а также организует прием граждан, своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок.

## **2. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации**

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты законных интересов и прав потребителей в муниципальных образованиях определены ст. 44 Закона РФ "О защите прав потребителей". В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- 1) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг).

В соответствии с действующим законодательством органы местного самоуправления самостоятельно формируют в составе местных администраций структуры по защите прав потребителей (службы, отделы) или возлагают эти обязанности на работников других структурных подразделений.

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей реализуются ими в соответствии с Федеральным законом № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

Работа структурных подразделений по защите прав потребителей в органах местного самоуправления определяется положением, утверждаемым главой органа местного самоуправления.

Указанное структурное подразделение возглавляет руководитель, назначаемый и освобождаемый от должности главой органа местного самоуправления. Последний несет полную ответственность за работу своего подразделения.

Если структура администрации не позволяет иметь самостоятельное подразделение, то работа по защите прав потребителей возлагается на конкретных работников других подразделений местных администраций. В случае, если та-

кое возложение обязанностей невозможно, то в штатном расписании муниципального образования можно предусмотреть должность специального уполномоченного.

Конечно, органы местного самоуправления не могут самостоятельно решать все вопросы по защите прав потребителей, поэтому в своей работе они обязательно сотрудничают с различными организациями, например с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, органами исполнительной власти субъектов РФ, некоммерческими общественными объединениями потребителей и т.д.

Итак, давайте же посмотрим, как осуществляется защита прав потребителей органами местного самоуправления. Согласно п. 2.2 Методических рекомендаций для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании ст. 44 Закона РФ "О защите прав потребителей") органы местного самоуправления:

- 1) рассматривают письменные и устные обращения и заявления потребителей;
- 2) консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- 3) оказывают помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;
- 4) анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;
- 5) обращаются в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Этим же пунктом Методических рекомендаций предусмотрено, что заявления потребителей должны рассматриваться в срок не более месяца. В случаях, когда для рассмотрения заявления необходимы проведение экспертизы, возмещение дополнительных материалов и т.д., сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на один месяц.

Работники подразделений по защите прав потребителей, рассматривая заявления и обращения потребителей, при необходимости проводят проверки хозяйствующих субъектов.

В случае подтверждения нарушений в соответствии с установленными полномочиями принимают следующие меры по их устранению:

- 1) разъясняют потребителям их права, помогают в составлении претензий к хозяйствующим субъектам по выявленным фактам нарушений законодательства о защите прав потребителей. Претензия вручается адресату лично с отметкой о вручении либо отсылается по почте заказным письмом с уведомлением. У потребителя должна оставаться копия претензии;
- 2) проводят работу с хозяйствующими субъектами в целях устранения нарушений в добровольном порядке, разъясняют их обязанности и установлен-

ные Законом РФ "О защите прав потребителей" последствия несоблюдения норм настоящего Закона;

3) по фактам выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды составляют акты о выявленных нарушениях и незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности продукции и услуг;

4) помогают потребителям составлять иски в суд либо самостоятельно предъявляют иски в защиту прав конкретного потребителя или о признании действия продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий. В соответствии со ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей", если с заявлением в защиту прав потребителей выступают органы местного самоуправления, а суд вынес решение о взыскании с изготовителя, продавца, исполнителя, нарушившего права потребителя, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются соответствующему органу местного самоуправления. При этом важно, чтобы орган местного самоуправления заявил требование о взыскании такого штрафа с хозяйствующего субъекта;

5) обращаются за консультациями в соответствующие органы или передают им на рассмотрение материалы по конкретным нарушениям законодательства о защите прав потребителей (п. 2.2 Методических рекомендаций).

Также Методическими рекомендациями для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей закреплено, что представители органов местного самоуправления могут привлекаться к участию в работе комиссии по изъятию из продажи недоброкачественной или опасной для потребления и окружающей среды продукции.

## **ТЕМА 6. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ**

*1. Право потребителя на информацию о товаре*

*2. Право потребителя на надлежащее качество товара*

*3. Право потребителя на безопасность товара*

### **1. Право потребителя на информацию о товаре**

Немало правонарушений в области применения Закона РФ «О защите прав потребителей» связано с неосведомленностью потребителей, возникающей по вине продавца (исполнителя). При этом Закон различает информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах). Непредоставление указанной информации потребителям или ее неполное предоставление влечет административную ответственность, что может закончиться для виновных лиц штрафом. Вследствие этого каждый продавец (изготовитель, исполнитель) должен четко понимать, какая информация должна быть предоставлена

потребителям, в каком порядке это необходимо осуществлять и другие связанные с этим вопросы.

В ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, с одной стороны, право любого потребителя потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах), а с другой стороны, обязанность самого продавца (изготовителя, исполнителя) довести указанную информацию в наглядной и доступной форме до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи.

Весь объем предоставляемой потребителям информации может быть условно разделен на две большие группы: информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и информацию о товарах (работах, услугах).

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) в соответствии со ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» включает в себя:

- информацию, размещаемую на вывеске: фирменное наименование (наименование) организации, место нахождения (адрес), режим работы;
- информацию, размещаемую в любом другом доступном для потребителя месте: если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензий и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

При этом следует обратить внимание на то обстоятельство, что в данном случае речь идет об обязанности предоставления именно «сведения», но не оригинала документа или его копии.

Если изготовителем (исполнителем, продавцом) является индивидуальный предприниматель, то дополнительно к вышеназванным требованиям он должен также предоставить покупателям сведения о государственной регистрации (в том числе наименование органа, осуществившего государственную регистрацию).

Информацию для потребителя обычно размещают на специальном стенде - так называемом «уголке потребителя». Однако выделять место под такой стенд необходимо не в дальнем и темном углу, а, как указано в Правилах продажи отдельных видов товаров, в удобном для покупателя месте.

Помимо вышеназванных сведений о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, сведений об имеющихся лицензиях и свидетельствах об аккредитации, также необходимо предоставить покупателю для ознакомления Правила продажи отдельных видов товаров. Более того, продавец обязан контролировать актуальность информации: все документы, представленные для ознакомления потребителям, должны быть действующими.

Согласно п. 8 Правил продажи отдельных видов товаров продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

Статьей 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлен перечень информации о товарах (работах, услугах), которая должна предоставляться потребителям независимо от вида реализуемой продукции и оказываемых услуг. К такой информации относятся:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), цена в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);

- информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг);

- информация о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Вышеизложенная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров предоставляется в порядке и способами, которые установлены законодательством РФ о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

При продаже товаров продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия

и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов:

- сертификатом или декларацией о соответствии;
- копией сертификата, заверенной держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;
- товарно-сопроводительными документами, оформленными изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащими по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и органа, ее зарегистрировавшего). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

При указании цены (стоимости) товара необходимо также учитывать и соблюдать требования, установленные Правилами продажи отдельных видов товаров. В соответствии с указанными Правилами продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника. В соответствии с письмом Роскомторга от 13 марта 1995 г. №1-304/32-2 «О порядке оформления ценников на реализуемые товары» на ценниках и вкладышах все реквизиты должны быть нанесены четко, разборчиво, без исправлений обозначенных реквизитов штемпельной краской (штампом), чернилами или пастой.

Не менее важным является требование законодателя, обязывающее продавца предупреждать покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом) об имеющихся в товаре недостатках.

Кроме того, законодательством предусмотрена также обязанность продавца (изготовителя) в случае осуществления дистанционного способа продажи товаров (когда договор розничной купли-продажи заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора) предоставить потребителю в момент доставки товара в письменной форме информацию о товаре, указанную выше, а также информацию о порядке и сроках возврата товара, т.е. о том, что потребитель при таком способе продажи товара вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не будет предоставлена в письменной форме в момент доставки то-

вара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Особое внимание необходимо обращать на информацию, которая включается в гарантийный талон. При наличии в указанном документе информации, нарушающей права потребителя:

во-первых, она может быть оспорена самим потребителем, а во-вторых, продавец (исполнитель, изготовитель) может быть привлечен к административной ответственности.

Не менее важной по информативности является инструкция по эксплуатации, которая должна содержать основные требования к безопасному, правильному, эффективному использованию товара. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает освобождение продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности в случае, если ненадлежащее качество товара произошло вследствие обстоятельств, за которые он не отвечает (в том числе нарушение потребителем правил эксплуатации изделия). Но в соответствии с судебной практикой и исходя из норм законодательства должно быть доказано или быть очевидным, что потребителю было известно о тех правилах эксплуатации, которые он нарушил.

Законодатель предусмотрел ответственность продавца, в том числе и в виде расторжения договора, также за ненадлежащую информацию о товаре (ст. 12 Закона). Применение указанной правовой нормы трудностей у судов при разрешении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, не вызывает.

Суды правильно исходят из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара и из обязанности продавца (статья 10 Закона) своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность компетентного выбора, лишая его тем самым возможности ссылаться на осведомленность потребителя (в том числе профессиональную) в соответствующих вопросах.

В деле по иску З., удовлетворяя иск о расторжении договора купли-продажи обуви, суд обоснованно, со ссылкой на п. 2 ст. 12 Закона, указал в решении, что истица при покупке обуви не была предупреждена о том, что обувь не предназначена для использования на улице. И хотя недостатки в товаре возникли после передачи его потребителю, в результате эксплуатации обуви на улице, приведение обуви в негодность произошло из-за отсутствия надлежащей информации, в связи с чем ответственным за нарушение прав потребителя является продавец.

В деле по иску Б. суд также обоснованно удовлетворил требование о расторжении договора купли-продажи обуви в связи с тем, что продавец, в нарушение ч. 2 п. 2 ст. 10 Закона, не довел до истицы информацию о том, что обувь может использоваться только при температуре воздуха не ниже 14 градусов. В результате эксплуатации обуви без соблюдения этого условия, через две недели после покупки она пришла в негодное состояние.

## **2. Право потребителя на надлежащее качество товара**

Требования, предъявляемые к качеству товара, должны быть предусмотренны договором купли-продажи. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору. Если договор не содержит условия о качестве, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если же продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Следует отметить, что Закон не дает прямого определения понятия «ненадлежащее качество», приводя лишь формулировки понятий «недостаток» и «существенный недостаток». Товар «ненадлежащего качества» - это товар, имеющий «недостаток» или «существенный недостаток».

Истец И. обратилась в суд с иском к Ответчику З. об отказе от исполнения договора купли-продажи автомобиля, взыскании стоимости автомобиля в размере 1494675 рублей, неустойку за период с 30.04.2008 г. по 07.05.2008 г. в размере 100427 рублей 25 копеек и компенсации морального вреда в размере 50000 рублей.

В обоснование иска указано, что 19 января 2007 года истец И. приобрела у ответчика З. автомобиль LAND ROVER DISCOVERY 3, 2006 года выпуска с условием гарантии 3 года. В процессе эксплуатации были выявлены многочисленные дефекты, которые после их устранения проявлялись вновь, в связи с чем в адрес ответчика З. истец направила претензию с требованиями о принятии некачественного автомобиля и возврате стоимости автомобиля. В удовлетворении претензии истцу было отказано, после чего она обратилась в суд. По мнению истца, поскольку товар имеет существенный недостаток в виде неисправности сцепления, который после его устранения проявляется вновь, то она вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Ответчик с иском не согласился. Указав, что недостатки автомобиля, на которые ссылается истец, не являются существенными. Полагал, что исковые требования истца подлежат оставлению без удовлетворения, поскольку выход из строя сцепления автомобиля возник вследствие нарушения установленных правил и условий эксплуатации автомобиля.

Доводы ответчика о том, что в удовлетворении исковых требований должно быть отказано, поскольку недостатки товара вызваны неправильной эксплуатацией транспортного средства истцом, суд находит надуманными и отвергает их как не соответствующие материалам дела.

Как установлено судом, недостаток в виде неисправности работы сцепления возник в течение гарантийного срока и проявлялся неоднократно после его устранения.



То обстоятельство, что недостаток в виде неисправности работы сцепления проявлялся вновь после его устранения, указывает на существенность данного недостатка.

Проведенная экспертиза выявила, что установить конкретную причину возникновения неисправности сцепления автомобиля LAND ROVER DISCOVERY с технической и экспертной точки зрения не представляется возможным, поскольку обнаруженные признаки на деталях сцепления могут возникнуть как вследствие эксплуатации автомобиля, так и вследствие неисправности сцепления и его привода.

Таким образом, с учетом представленных сторонами доказательств суд приходит к выводу о том, что потребителю И. был продан товар (автомобиль LAND ROVER DISCOVERY 3, 2006 года выпуска) ненадлежащего качества.

Пункт 2 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителя» наделяет потребителя правом предъявить требования к продавцу товара ненадлежащего качества.

Суд решил исковые требования истца И. к ответчику З. об отказе от исполнения договора купли-продажи автомобиля, взыскании стоимости товара, неустойки и компенсации морального вреда удовлетворить частично.

Взыскать с ответчика З. в пользу истца И. денежную сумму в размере 1494675 рублей (стоимость автомобиля), неустойку за период с 30.04.2008 г. по 07.05.2008 г. в размере 10000 рублей, 3000 рублей в качестве компенсации морального вреда, а всего 1507676 (один миллион пятьсот семь тысяч шестьсот семьдесят шесть) рублей.

Из данного дела можно сделать вывод, что хотя экспертиза и не дала утвердительный ответ по характеру недостатка в пользу потребителя, но выявленный недостаток повторялся неоднократно.

По определению, данному в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», такой недостаток является существенным в отношении автомобиля (технически сложного товара), что и позволило удовлетворить требование потребителя.

В случае отсутствия в договоре условия о качестве вторым критерием качества товара (работы, услуги) является пригодность для использования в целях, для которых товар такого рода обычно используется, либо о конкретных целях приобретения которого продавец был поставлен в известность покупателем при заключении договора, либо товар должен соответствовать образцу и (или) описанию.

В последнем случае образцы и описания товаров играют роль своеобразных условий договора о качестве товара.

Особенности продажи товаров по образцам регулируются Правилами продажи товаров по образцам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 г. №918.

Согласно этим Правилам, кроме возможности визуального ознакомления потребителя с товаром (в том числе путем демонстрации образцов в действии), продавец обязан обеспечить каждый образец (всех артикулов, марок и разно-

видностей) аннотацией с указанием завода-изготовителя, технических параметров и других характеристик потребительских свойств товара, иметь каталоги, альбомы имеющихся в продаже товаров по видам оформления. Расцветка и рисунок обивочной ткани, вид отделочных и облицовочных материалов и фурнитуры, а также наименование магазина, дата продажи, наименование товара, его артикул, цена и др. должны указываться в товарном чеке, выписываемом продавцом.

Третий критерий качества товара (работы, услуги) - соответствие обязательным требованиям стандарта к качеству товара, если стандартом такие требования предусмотрены (государственные стандарты, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила и др.).

В отношении товара, купленного в комиссионном магазине и имеющего недостатки, требования о безвозмездном устранении недостатков или о возмещении расходов на их исправление, а также о замене на товар аналогичной марки (модели, артикула) могут быть удовлетворены лишь с согласия продавца.

В отношении других требований действует обязанность продавца их удовлетворить.

Процедура проверки качества товара состоит из двух этапов (п. 5 ст. 18 Закона):

- непосредственно проверка качества;
- экспертиза.

Проверка качества осуществляется силами продавца (бесплатно для потребителя). Во время этой проверки выявляются имеющиеся в товаре недостатки и причины их возникновения. В случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков продавец обязан провести экспертизу товара, а при необходимости такая экспертиза назначается судом.

Изучение дел показало, что потребителями, в основном, предъявлялись, а судами рассматривались требования о расторжении договора купли-продажи товара, реже - о его обмене и устранении недостатков.

Для удовлетворения требования о расторжении договора купли-продажи необходимо устанавливать наличие недостатка (в отношении технически сложного товара - существенного недостатка), его характер, причину и время происхождения недостатка.

Истец П. обратился в суд с иском к ответчику Т. о расторжении договора купли-продажи, взыскании неустойки и компенсации морального вреда. Свои требования мотивирует следующим: 19 ноября 2006 г. истец приобрел у ответчика кожаные мужские ботинки стоимостью 4270 рублей. В процессе эксплуатации в товаре были обнаружены недостатки: разрыв кожи верха правой пары; оклейка, расслоение подошвы левой пары. 22 декабря 2007 г. истец предъявил ответчику претензию с требованием о возврате уплаченной за товар денежной суммы. В ответе на претензию в удовлетворении требований истца было отказано. После данного ответа товар был передан истцом на экспертизу, согласно результатам которой установлено, что на представленных мужских ботинках имеются производственные дефекты (трещины подошвы, неправиль-

ное взъерошивание затяжной кромки, неправильно расположенные соединенные детали). Просит взыскать стоимость ботинок в сумме 4270 рублей, неустойку в сумме 4270 рублей, компенсацию морального вреда в размере 1000 рублей, судебные расходы, понесенные на проведение экспертизы, в размере 800 рублей, расходы за оказание юридических услуг 3000 рублей. Представитель ответчика в судебном заседании с иском не согласился, пояснил, что первоначальные недостатки не соответствуют дефектам, перечисленным в заключении эксперта. Недостатки, указанные в экспертном заключении, не соответствуют указанным в претензии.

Согласно п. 5 ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Ответчиком экспертиза не проводилась, и ботинки сданы истцом на экспертизу самостоятельно.

Заключением эксперта №6 от 14 января 2008 года установлено наличие производственных дефектов. Установленные данным заключением дефекты не противоречат дефектам, заявленным истцом, не являющимся специалистом в данной отрасли, выразившим своими словами недостатки в товаре, определенные экспертом специальными терминами.

Таким образом, факт наличия дефекта в товаре подтверждается материалами дела. При таких обстоятельствах, с учетом изложенных доказательств, суд находит требования истца о расторжении договора купли-продажи и возврате суммы, уплаченной за товар, обоснованными и подлежащими удовлетворению. Суд вынес решение расторгнуть договор купли-продажи, взыскать в пользу истца с ответчика стоимость товара в сумме 4270 рублей, неустойку 4270 руб. (с 1 января 2008 г. по 9 апреля 2008 г.). Сумма 4270 руб. Период просрочки - 100 дней. Сумма процентов составит:  $4270 \text{ руб.} * 100 \text{ дн.} * 1\% = 4270 \text{ руб.}$ ). Расходы за проведение экспертизы 800 рублей, компенсацию морального вреда 500 рублей и расходы за услуги представителя 3000 рублей, всего к взысканию в сумме 12840 рублей.

Истец Ю. обратилась в суд с иском к ответчику О. об отказе от исполнения договора купли-продажи товара женских сапог, стоимость товара в размере 4390 руб., неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки на день вынесения решения суда, расходы на экспертизу в сумме 7000 руб., расходы на услуги представителя в размере 5000 руб., компенсацию морального вреда в размере 2000 рублей.

В обоснование иска сослалась на то, что 22 марта 2008 г. между истцом Ю. и ответчиком О. был заключен договор купли-продажи женских сапожек стоимостью 4390 рублей. В период эксплуатации в товаре обнаружился недостаток:

разрыв шва на голенище правой полупары, вследствие чего использовать товар по назначению было невозможно. Она неоднократно обращалась к ответчику с претензией, с требованием вернуть уплаченную за товар денежную сумму. Дважды получала отказ в письменной форме в удовлетворении требования. Истцом Ю. была самостоятельно произведена экспертиза.

Эксперт в судебном заседании пояснила, что на обуви истца были обнаружены многочисленные недостатки, в результате нарушения технологии пошива.

Ответчик в судебном заседании с иском не согласился, считает, что товар был продан надлежащего качества.

В результате судебного разбирательства исковые требования удовлетворены. С ответчика О. взысканы уплаченные за товар денежные средства в размере 4390 руб., неустойка в размере 4390 руб., убытки в размере 7000 руб., расходы за услуги представителя в размере 5000 руб., компенсация морального вреда в размере 2000 руб.; всего взыскано: 21 780 рублей.

В соответствии со ст. 19 Закона потребитель, в случае приобретения им товара ненадлежащего качества, вправе предъявить требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем или продавцом.

Если же продавцом установлен на товар дополнительный гарантийный срок сверх принятого изготовителем или свой гарантийный срок, превышающий общий срок, когда изготовителем гарантийный срок не установлен, и если недостатки в товаре возникли в течение дополнительного гарантийного срока, то в этом случае потребитель свои претензии может предъявить только продавцу.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования в отношении недостатков товара, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае приобретения товара по образцам или по почте сроки исчисляются со дня доставки, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или в сборке, то со дня выполнения этих работ.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, продолжительность которого устанавливается субъектами Российской Федерации, исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Согласно распоряжению главы администрации Архангельской области №976-р от 30.11.1993 г. установ-

лены следующие сроки наступления сезонов: зима с 1 ноября, весна с 1 апреля, лето с 1 июня, осень с 1 сентября.

Суд отказал Б. в иске о расторжении договора купли-продажи демисезонной обуви и сопутствующих требованиях в связи с истечением срока для предъявления претензии: продавцом был установлен гарантийный срок - 1 месяц, который начал течь с 1 апреля (обувь приобретена 5 марта 2007 года) - начала наступления весеннего сезона - и закончился 1 мая 2007 года, 2 и 3 мая ответчица работала, однако претензия продавцу была предъявлена только 4 мая 2007 года.

Данное решение вызывает сомнение, поскольку суд не учел наличие такой нормы права, как п. 5 ст. 477 ГК РФ (п. 5 ст. 19 Закона), который продляет отношения покупателя и продавца за пределы гарантийного срока и в соответствии с которым в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

В деле есть экспертное заключение, согласно которому предмет спора - обувь - имеет производственный дефект, то есть истица представила доказательство, что недостатки товара возникли до его передачи ей, в связи с чем суду при постановлении решения следовало обсудить вопрос о применении положений приведенной правовой нормы.

Тот же суд отказал Б. в иске о расторжении договора купли-продажи зимней обуви в связи с предъявлением требования продавцу по истечении гарантийного срока, установленного продавцом в 6 дней и который истек 7 ноября 2007 года (начало зимнего сезона - 1 ноября). При этом суд также не обсудил вопрос о применении п. 5 ст. 477 ГК РФ, п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (2-летний срок со дня передачи покупателю обуви не истек) и не предложил истнице представить доказательства того, что недостатки товара возникли до его передачи, или по причинам, возникшим до этого момента. В связи с изложенным и это решение суда также вызывает сомнение.

По тому же основанию отказано Я. в удовлетворении ее требования о расторжении договора купли-продажи летней обуви. Суд сослался на 6-дневную гарантию, установленную продавцом, и п. 3 ст. 477 ГК РФ. Однако в указанной норме закона есть и п. 5, который продляет отношения продавца с покупателем за пределы гарантийного срока. И поскольку недостатки обуви обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня ее передачи, и по этому спору суду следовало предложить истнице представить доказательства возникновения недостатков обуви до ее передачи ей либо по причинам, возникшим до этого момента, и дать им судебную оценку.

Последствием расторжения договора розничной купли-продажи является, согласно п. 3 ст. 503 ГК РФ, п. 4 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей», возврат уплаченной за товар денежной суммы либо возмещение разницы

между ценой товара, установленной договором розничной купли-продажи, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя, а если требование добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения. То есть расчеты производятся с учетом повышения цены на товар, исходя из его стоимости на момент предъявления требования, а в случае снижения цены - исходя из стоимости товара на момент покупки.

Помимо требований, вытекающих из последствий продажи товара ненадлежащего качества (статья 18 Закона), потребители обращались в суд с просьбой о применении к продавцам предусмотренной статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» ответственности за нарушение их прав как потребителей, чаще - в виде уплаты неустойки.

В соответствии с п. 5 указанной статьи требования потребителя об уплате неустойки, предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом в добровольном порядке. Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Неустойка, согласно ст. 23 Закона, взыскивается в размере 1% за каждый день просрочки указанных в статьях 20, 21, 22 Закона сроков:

- устранения недостатков товара;
- замены товара с недостатками;
- отказ от исполнения договора купли - продажи и возврат стоимости товара.

За каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта (замены) товара с недостатками аналогичного товара до выдачи такового из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара без ограничения какой-либо суммой.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя продавцом следующие:

- устранение недостатков в товаре - незамедлительно, то есть в минимальный срок, с учетом обычно применяемого способа устранения недостатка, если иной срок не определен соглашением сторон в письменной форме (п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

- предоставление на период ремонта аналогичного товара длительного пользования - 3 дня со дня предъявления требований (п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

- замена товар ненадлежащего качества на новый товар - 7 дней со дня предъявления требований, при необходимости дополнительной проверки качества 20 дней, при отсутствии необходимого товара - месяц;

- соразмерное уменьшение покупной цены товара; возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом; возмещение убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи - 10 дней со дня предъявления требований.

Вместе с тем, в соответствии со ст. 18 Закона, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе потребовать кроме удовлетворения вышеизложенных требований, полного возмещения убытков. Денежная сумма, уплаченная потребителем за товар, является одной из составляющих этих убытков.

Поскольку Закон РФ «О защите прав потребителей» не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суды в соответствии со ст. 333 ГК РФ правомерно уменьшали размер неустойки в случае явной несоразмерности таковой последствиям нарушения обязательств.

Из материалов дел видно, что не только в досудебном порядке, но и в процессе судебных разбирательств, несмотря на наличие доказательств, в том числе экспертных заключений о ненадлежащем качестве товаров, продавцы не делали попыток урегулировать спор мирным путем.

Поскольку предъявить свои требования в отношении недостатков товара и потребовать их удовлетворения можно, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем; либо в течение разумного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара, если эти сроки не установлены; либо если недостатки обнаружены в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи, то правильное установление юридически значимых обстоятельств и постановление обоснованного и законного решения зависит от наличия в деле надлежащей доказательственной базы, в частности: кассового и товарного чеков; гарантийного талона; претензии продавцу; договора, если таковой имеется; экспертного заключения; сертификата соответствия предмета купли-продажи установленным стандартам; гигиенического сертификата; инструкции по уходу за обувью и другими предметами купли-продажи; паспорта транспортного средства; сервисной книжки и других документов, в зависимости от того, что является предметом спора.

### **3. Право потребителя на безопасность товара**

Хотя безопасность - один из показателей качества, в данном случае она рассматривается отдельно, поскольку стала объектом особого правового регулирования. Безопасность товара, работ, услуг - это состояние товара, качество выполняемых работ, оказанных услуг, позволяющее в обычных условиях его использование, хранение, транспортировку и утилизацию, при котором нет риска вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде.

Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Товары должны быть безопасны при использовании в обычных условиях, не требующих какого-либо особого режима, независимо от места жительства, природных, климатических особенностей и др. Такие товары также не должны причинять вред другому имуществу потребителя и не отражаться на его здоровье. Эти требования относятся к сложной бытовой технике, мебели, одежде, обуви, отделочным материалам в жилищах, предметам гигиены и другим окружающим нас товарам.

Обязательные условия и требования, которые должны обеспечивать безопасность жизни, здоровья потребителей, окружающей среды, устанавливаются в специальных нормативных документах - стандартах, а в ряде случаев - в отдельных законодательных актах.

На отдельные товары, которые со временем теряют свои потребительские свойства, а также могут причинить вред потребителю, представлять опасность для его жизни и здоровья, должны быть установлены сроки годности. Это относится, прежде всего, к продуктам питания, медикаментам, косметическим и др. товарам. При этом изготовитель товара обязан принять меры по информированию потребителя как о годности товара, так и о необходимых действиях с товаром по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

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

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

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

В случае неисполнения этой обязанности, т.е. изготовления и реализации товара, не соответствующего требованиям безопасности, в результате чего причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, изготовитель (исполнитель) обязан возместить причиненный вред в соответствии с действующим законодательством.

На изготовителе лежит обязанность обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) при производстве, однако такая обязанность на изготовителе лежит в течение определенного срока. Такие сроки устанавливаются самим изготовителем, который исходя из различных технических характеристик используемых материалов и технологий определяет возможность безопасного использования в рамках таких понятий сроков, как «срок службы» или «срок годности».

Закон предусматривает ряд мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Условно их можно подразделить на две группы:

- мероприятия, направленные на недопущение поступления в оборот товаров, которые могут причинить потребителям вред;



- мероприятия по предотвращению причинения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.

Первая группа мероприятий состоит в том, что государство устанавливает обязательные требования, которым должны соответствовать товары (работы, услуги), реализуемые потребителям. Эти требования содержатся в технических регламентах, стандартах и подлежат обязательному соблюдению. Контроль над соблюдением этих требований возлагается на государственные органы, прежде всего на федеральные органы по техническому регулированию в части стандартизации, метрологии, органы Роспотребнадзора в части санитарно-эпидемиологического надзора и др. Дополнительным препятствием поступления в продажу небезопасных товаров является государственная система сертификации и декларирования товаров, работ и услуг.

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

Еще одной гарантией обеспечения безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя, используемых им товаров (работ, услуг) является и предусмотренная законом обязанность изготовителя в необходимых случаях разработать и указать в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом специальные правила использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации. Продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Однако никакая, даже самая совершенная система сертификации и декларирования не способна предотвратить поступление в реализацию товаров, которые причиняют либо могут причинить вред жизни и здоровью потребителей. Поэтому законом установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить производство товаров (работ, услуг), если будет установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары причиняют или могут причинить вред потребителям. Если установить причины причинения вреда не представляется возможным либо в случаях, когда устранить эти причины невозможно, изготовитель обязан снять товары с производства. Одновременно изготовитель и продавец товара обязаны принять меры к отзыву опасного товара от потребителей. В России уже возникали ситуации, когда производитель был вынужден заявить об отзыве от потребителей того или иного товара. Так, летом 1999 г. компания «Филипс» объявила об отзыве от потребителей ручных смесителей (блендеров), указывая, что их использование может быть сопряжено с риском для потребителей. Эта акция была проведена компанией добровольно.

Если изготовитель в добровольном порядке отказывается исполнять требования закона о снятии товара с производства, то изъятие товара из оборота и отзыв его от потребителей производятся федеральным органом исполнительной

власти, на который возложен государственный контроль над соблюдением прав потребителей. Отзыв товаров от потребителей осуществляется за счет изготовителей. Это означает, что убытки, причиненные отзывом товара, изготовитель должен возместить как потребителям, так и продавцам в полном объеме.

Наряду с сертификацией подтверждением соответствия товара требованиям по безопасности является принятие декларации о соответствии. В связи с этим применено обобщенное понятие: «обязательное подтверждение соответствия товара требованиям по безопасности», которое включает оба указанных способа.

Обязательному подтверждению соответствия подлежат товары (работы, услуги), на которые Законом РФ или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя.

Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются постановлением Правительства РФ.

Также законодательство возлагает на изготовителя, исполнителя, продавца обязанность при обнаружении фактов причинения вреда потребителю или окружающей среде либо фактов, свидетельствующих о возможности причинения такого рода вреда в процессе использования, хранения или транспортировки товара (работы) обязанность принимать определенные меры. Основанием для принятия установленных мер могут быть сообщения потребителей, средств массовой информации, контролирующих и других органов, а также результаты испытаний, проведенных самим изготовителем.

Полученная информация, особенно о потенциальной опасности товара, должна быть тщательно проверена, как правило, путем испытаний. При этом должны быть установлены причина, вызвавшая причинение или возможность причинения вреда (нарушение потребителем правил пользования, хранения, транспортировки, конструктивные, технологические нарушения и т.д.) и возможность ее устранения.

## **ТЕМА 7. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ИМИ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

1. *Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей*
2. *Порядок судебной защиты прав потребителей*

### **1. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей**

Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара? Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя. Добровольное удовлетворение обоснованных, законных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Из Закона РФ «О защите прав потребителей» вытекает, что по данной категории дел не установлено обязательного предварительного досудебного порядка разрешения спора. На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 ГК РФ (об извещении продавца о нарушении договора) и ст. 452 ГК РФ (о порядке изменения и расторжения договоров).

Если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, то потребитель имеет право вернуть этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара (Приложение А), либо его восстановления (Приложение Б), либо расторжения договора (Приложение В). Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке.

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить претензию, которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии, передается адресату. На втором эк-

земпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала продавцом, исполнителем. Претензия также может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Подобных претензий со стороны потребителя зачастую бывает достаточно для добровольного удовлетворения его нарушенных прав. В этих случаях отпадает необходимость обращения в суд.

Следует отметить, что в случае предъявления претензий по Закону РФ «О защите прав потребителей» отсутствие кассового или товарного чека не препятствует предъявлению требований, в случае обнаружения в товаре недостатков. Очень часто недобросовестные продавцы просто отказываются признать свой товар, поэтому очень трудно доказать, что товар приобретен именно у этого продавца. Поэтому, учитывая, что Закон РФ «О защите прав потребителей» обязывает продавца выдавать товарный чек только по требованию покупателя, последний, чтобы обезопасить себя, должен требовать его при покупках. Иногда продавцы отказывают в выдаче товарных чеков ввиду отсутствия бланков. Но это не является основанием для подобного отказа. Товарный чек можно выписать на простом листе бумаги с указанием номера свидетельства ИП, Ф.И.О. продавца, вида товара, цены, даты продажи, гарантийного срока и подписи.

Хотелось бы обратить внимание на то, что необходимо законодательно предусмотреть обязательный предварительный внесудебный порядок рассмотрения спора потребителя и предпринимателя, что значительно облегчило бы работу судов по рассмотрению подобных конфликтов, уменьшило бы количество дел в производстве судов, сократило бы время урегулирования споров.

Потребитель должен знать, что он имеет право предъявить требования в свою пользу при покупке товаров с недостатками по своему выбору либо по месту покупки товара (к продавцу), либо по месту нахождения изготовителя. Продавец (изготовитель) товара обязан проинформировать покупателя о предприятых, которые принимают претензии, и где они расположены. Это могут быть сервисные предприятия или предприятия фирменного обслуживания. Такая информация может содержаться и в технической документации на товар.

Потребителю предоставлено право по своему выбору предъявлять претензии о безвозмездном устранении недостатков или возмещении своих расходов по их устранению, либо о замене товара, или по возврату стоимости товара не только продавцу, но и изготовителю товара или организации и индивидуальному предпринимателю, уполномоченному изготовителем по рассмотрению требований потребителя по установлению недостатков товаров на основании договора с ним.

Потребитель может также вместо этих требований просто вернуть продавцу или изготовителю товар с недостатками и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Потребитель, имеющий определенные навыки, может сам устранить недостатки в товаре, приобрести для этого необходимые материалы, детали и т.п. или поручить выполнить эту работу какому-либо стороннему предприятию или гражданину, соответственно оплатив стоимость таких услуг. В этом случае по-

требитель имеет право предъявить продавцу или изготовителю требование о возмещении всех расходов по устранению недостатков, представив доказательства и документы.

При предъявлении требования о соразмерном уменьшении цены на товар с недостатками необходимо иметь в виду, что, несмотря на недостатки, товар пригоден к использованию. Однако цена этого товара установлена продавцом без уменьшения качественных характеристик товара вследствие имеющихся недостатков. В этом случае речь идет об уценке товара. Товар должен быть предъявлен продавцу. Потребитель, предъявляя претензию по поводу недостатка товара, имеет право участвовать в проверке качества товара, требовать проведения экспертизы товара, а при наличии оснований может оспорить результаты в судебном порядке. Если товар с недостатками заменяется продавцом по требованию потребителя на товар аналогичной марки, то цена не пересчитывается, несмотря на разницу в ценах, на товар на момент замены. Потребитель имеет право требовать замены товара с недостатками на такой же товар, но другой марки, возместив при этом разницу в ценах.

Таким образом, предъявление претензии, то есть претензионный порядок защиты прав потребителей, необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к продавцу (исполнителю) досудебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Сроки, в течение которых должно быть принято решение по заявленной потребителем претензии, установлены в статьях 20, 21, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В случае если потребителем предъявлено требование об устранении недостатков товара продавцом, изготовителем, исполнителем, то такое требование

должно быть удовлетворено в соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении ненадлежащего качества товара - незамедлительно (если иной срок не установлен письменным соглашением с потребителем). Если потребителем предъявлена претензия об устранении недостатков товара без установления срока его устранения, то продавец (изготовитель) обязан устранить недостаток в течение 45 дней.

Если в претензии потребителем заявлено требование о замене товара ненадлежащего качества, то в этом случае необходим следующий порядок действий. В соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, то замена должна быть произведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Таким образом, фактически у продавца (изготовителя) при получении претензии потребителя с требованием о замене товара ненадлежащего качества есть семь дней на совершение одного из следующих действий:

- предоставить потребителю мотивированный отказ в удовлетворении его претензии (в случае если для этого имеются законные основания и не требуется проведение проверки качества товара);
- указать на необходимость проведения проверки качества товара для принятия окончательного решения по предъявленной претензии, потребовать предоставления товара в случае, если он не был предоставлен;
- удовлетворить требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества либо сообщить потребителю, что в связи с отсутствием необходимого для замены товара требование потребителя будет удовлетворено в соответствии с п. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в течение месяца, в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях устанавливается точная дата замены товара (в зависимости от сроков его доставки).

В случае если будет назначена проверка качества товара, то по ее окончании, но не позднее двадцати дней с момента предъявления претензии потребителем продавец (изготовитель) обязан уведомить потребителя о принятом решении с учетом результатов проверки качества товара. Но при этом следует учитывать, что если с учетом результатов проверки качества будет принято решение об удовлетворении требований потребителя, то такая замена должна быть произведена в пределах 20-дневного срока.

Потребитель вправе предъявить претензию, содержащую одно из следующих требований о:

- соразмерном уменьшении покупной цены товара;
- возмещении расходов на исправление недостатков товара, выполненную работу потребителем или третьим лицом;
- возврате уплаченной за товар, за работу денежной суммы;
- возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» указанные требования подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем), уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Не позднее истечения указанного срока потребителю должно быть сообщено о принятом по его претензии решении, т.е. об удовлетворении его требований или об отказе ему в этом.

В случае если продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) нарушит вышеуказанные сроки, то в соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» он несет ответственность за просрочку выполнения требований потребителя.

За нарушение предусмотренных выше сроков продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара.

В случае если причиной предъявления претензии явилось ненадлежащее качество товара, то прежде всего необходимо иметь в виду, в какой срок с момента приобретения товара потребителем предъявлена претензия. В данном случае также необходимо выявить, был ли установлен на товар гарантийный срок, и если да, то не истек ли он на момент подачи претензии. В случае если претензия подается в пределах гарантийного срока, то подтверждать (или опровергать) ненадлежащее качество товара будет действительно продавец (изготовитель). Если же претензия подается за пределами гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня покупки или гарантийный срок на товар не устанавливался, то в этом случае потребителем самостоятельно должны быть представлены доказательства того, что недостатки товара возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента.

В процессе заявления потребителем претензии и принятия по ней соответствующего решения потребитель также вправе заявить еще одно, так называемое «сопутствующее требование» в следующих случаях:

- в соответствии с п. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении товаров длительного пользования потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) безвозмездного предоставления ему на пе-

риод ремонта аналогичного товара, обеспечив доставку за свой счет. Такое требование потребителя также должно быть удовлетворено в течение трех дней с момента его предъявления;

- в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» при предъявлении претензии о замене товара ненадлежащего качества, если для такой замены товара требуется более семи дней, то потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) безвозмездно предоставить ему во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Такое требование потребителя должно быть удовлетворено в течение трех дней с момента его предъявления.

Но при этом следует обратить внимание на то, что продавец (изготовитель) не обязан по своей инициативе передавать потребителю на время ожидания замены товара или на период его ремонта аналогичный товар. Это право потребителя. И только после того как потребитель заявит об этом в письменной форме (поскольку устные заявления невозможно считать доказательствами), у продавца (изготовителя) появляется такая обязанность.

Кроме того, существует Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55).

На основании вышеизложенного необходимо сделать следующий вывод. Прежде всего, обязанностью продавца (изготовителя, исполнителя) является принятие и рассмотрение претензии потребителя. Поэтому независимо от результатов рассмотрения, правильно или с нарушениями была подана претензия, а также от иных обстоятельств не следует забывать, что обязательства продавца (изготовителя, исполнителя) будут считаться выполненными надлежащим образом только в том случае, если им будет направлен письменный мотивированный ответ на заявленную претензию потребителю или такой ответ будет вручен потребителю под роспись. В данном случае действует принцип - на любое письменное заявление потребителя должен в обязательном порядке последовать письменный ответ продавца (изготовителя).

## **2. Порядок судебной защиты прав потребителей**

В соответствии со ст. 11 ГК РФ защиту нарушенных гражданских прав осуществляет суд. Это является основополагающим принципом, предусмотренным Конституцией РФ (ст. 46), и поэтому специального указания в законе об этом принципе не требуется.

Закон предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также федерального антимонопольного органа, федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органов местного самоуправления, общественных объединений



потребителей (их ассоциаций, союзов) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей или неопределенного круга потребителей.

Во всех указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков.

Гражданский процессуальный кодекс РФ предусматривает общее правило о предъявлении иска в суд по месту жительства ответчика. Если ответчиком является юридическое лицо, иск предъявляется по месту его государственной регистрации, которое согласно ст. 54 ГК считается местом его нахождения, если в учредительных документах не установлено иное. Местом нахождения индивидуального предпринимателя также является место его государственной регистрации (п. 3 ст. 23 ГК).

Для потребителя Законом о защите прав потребителей установлена так называемая альтернативная подсудность: он вправе по своему выбору обратиться в суд по собственному месту жительства, по месту нахождения ответчика (продавца, изготовителя, организации, выполняющей их функции, исполнителя) или по месту причинения вреда.

Выбор ответчика и, следовательно, суда зависит не только от усмотрения потребителя, но и от ряда других обстоятельств: содержания нарушенного права, времени нарушения права (в период гарантийного срока, после его истечения и т.п.), лица, несущего ответственность в конкретных обстоятельствах.

Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражающие личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора. Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного Законом о защите прав потребителей и подлежащего судебному рассмотрению. Исковое заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.), а также о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и т.п. Конкретные требования должны формулироваться исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю Законом и которые нарушены ответчиком.

Форма и содержание искового заявления определены ст. 124 Гражданского процессуального кодекса РФ. В нем указываются:

- наименование суда;
- фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес (фамилия, имя, отчество и адрес представителя, если заявление подается представителем);
- наименование и место нахождения ответчика; требования потребителя, доказательства и обоснование этих требований;
- цена иска, перечень прилагаемых документов, включая копии искового заявления по числу ответчиков и доверенность представителя.

Федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, общественные организации потребителей, которые в соответствии с За-

коном о защите прав потребителей и ст. 42 Гражданского процессуального кодекса РФ имеют право предъявлять иски в интересах потребителей или вступить в дело для дачи заключения, действуют через своих представителей, имеющих соответствующие полномочия (поручения, доверенность) этих организаций.

Права и обязанности сторон при рассмотрении дела, порядок вынесения, обжалования решения и его исполнения регулируются Гражданским процессуальным кодексом РФ.

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности.

Гражданский кодекс РФ предусматривает общий и специальные сроки исковой давности (ст. ст. 196, 197). Общий срок исковой давности установлен в три года. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований.

Если для определенных отношений не установлены специальные сроки исковой давности, то применяется общий срок. Следует отметить, что по сравнению с ГК 1964 года количество специальных сроков существенно сокращено. В частности, ГК не предусматривает сокращенных сроков исковой давности для исков о качестве проданных товаров и взыскании неустойки.

Истечение срока исковой давности само по себе не является основанием для отказа в принятии искового заявления судом. Это обстоятельство может послужить основанием для вынесения решения об отказе в иске. Однако такое решение может быть вынесено лишь по заявлению ответчика о применении исковой давности, сделанному до вынесения решения (ст. 199 ГК). Течение срока исковой давности начинается со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права либо когда возникает право требовать исполнения обязательства (ст. 200 ГК). Вопросы приостановления и перерыва течения срока исковой давности регулируются ст. ст. 202 - 204 ГК.

Если срок исковой давности пропущен гражданином по причинам, признанным уважительными (тяжелая болезнь, беспомощное состояние, неграмотность и т.п.), суд в исключительных случаях может этот срок восстановить. Однако причины пропуска срока должны иметь место в последние шесть месяцев срока давности или в течение срока давности, если он меньше или равен шести месяцам (ст. 205 ГК). Юридическим лицам пропущенный срок давности восстановлен быть не может.

От сроков исковой давности следует отличать другие сроки, устанавливаемые законодательством, в частности, сроки для осуществления самого права. Истечение этих сроков, называемых пресекательными, означает утрату права на определенное требование. Эти сроки не могут быть, как правило, продлены или восстановлены, порядок их исчисления отличается от порядка исчисления сроков исковой давности. К этим срокам относятся гарантийные сроки, сроки годности и службы, другие сроки, предусмотренные ст. 18 и другими статьями

Закона. Сроки исковой давности Законом не установлены, они определяются в соответствии с ГК.

Всякий иск, предъявляемый в суд, необходимо обосновать и доказать в соответствии с требованиями гражданского процессуального законодательства.

В связи с расширением в ГК свободы договора и увеличением количества диспозитивных норм изменения в ГПК РФ кардинально расширили применение конституционного принципа состязательности в судопроизводстве. В соответствии с ГПК РФ суд создает необходимые условия, разъясняет права и обязанности, предупреждает о последствиях процессуальных действий и оказывает содействие сторонам в осуществлении их прав. Все остальное стороны должны решать и делать сами: участвовать в процессе или нет, признавать иск или нет, предоставлять ли доказательства, являться ли в заседание суда и т.д.

Практически это реализуется следующим образом. Если сторона не предоставляет в суд по его требованию письменные доказательства, суд вправе установить, что содержащиеся в документе сведения стороной признаны. При этом, если должностное лицо или гражданин не известили суд о причинах невыполнения его требований или эти причины признаны неуважительными, они могут быть подвергнуты штрафу. Если представитель организации или гражданин не является в суд, он обязан известить суд о причинах неявки и доказать их уважительность. Если причины неявки признаны уважительными или нет сведений об извещении стороны о слушании дела, разбирательство откладывается. Если сторона не известила суд, либо причины неявки признаны неуважительными, либо ответчик умышленно затягивает дело, суд вправе рассмотреть его в отсутствие ответчика.

В случае уклонения стороны от участия в назначенной судом экспертизе (неявка на экспертизу, непредоставление объектов исследования и т.п.), когда без этого произвести экспертизу невозможно, суд вправе признать факт, для выяснения которого экспертиза была назначена, установленным или опровергнутым.

В тех случаях, когда ответчик извещен о слушании дела, но в суд не явился, выносится заочное решение, если истец не возражает против этого. В случае возражения истца суд откладывает рассмотрение дела и направляет ответчику повторное извещение.

О слушании дела в порядке заочного производства судом выносится специальное определение. Заочное производство отличается от обычного рядом особенностей: не допускается представление истцом дополнительных доказательств, изменение основания или предмета иска, а также увеличение размера исковых требований. Отсутствовавший в суде ответчик вправе подать заявление о пересмотре заочного решения для рассмотрения его судом, вынесшим это решение, в течение 15 дней со дня вынесения. Это не лишает ответчика права обжаловать заочное решение в обычном кассационном порядке.

При рассмотрении заявления суд вправе оставить заявление без удовлетворения (на что может быть подана частная жалоба) или отменить заочное решение и рассмотреть дело по существу. Основаниями к отмене являются уста-

новление судом уважительности неявки стороны и невозможности своевременного извещения суда. Одновременно должны быть представлены доказательства, которые могут повлиять на содержание принятого заочно решения.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

С принятием Закона РФ «О защите прав потребителей», где объединены нормы гражданского, административного, гражданского процессуального, финансового и других отраслей права, была создана правовая база защиты прав потребителей.

Формируется судебная практика. С появлением института мировых судей дела потребителей стали рассматриваться более оперативно. Развивается конструктивное взаимодействие всех ветвей системы защиты прав потребителей.

В настоящее время существующее потребительское законодательство, устанавливающее ответственность продавца при продаже товаров ненадлежащего качества, постоянно совершенствуется.

За время, прошедшее с принятия Закона РФ «О защите прав потребителей» с 7 февраля 1992 года, по настоящее время Закон неоднократно изменялся и дополнялся.

Изменения и дополнения, вносимые в Закон, связаны с накоплением правоприменительной практики потребительского законодательства.

Ее совершенствование идет в двух направлениях:

- закон вбирает в себя лучший опыт международной и зарубежной законодательной практики;
- учитывает накапливающуюся национальную правоприменительную практику, в том числе и судебную в области защиты прав потребителей.

При этом законодатель учитывает интересы как потребителя, так и продавца.

Рост обращений потребителей в государственные органы, органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей говорит о том, что такая защита прав потребителей востребована и приносит положительные результаты в системе как досудебной, так и судебной защиты прав потребителей.

Проводимая работа по просвещению потребителей предполагает увеличение общей потребительской грамотности среди граждан страны, а это значит, что число обращений потребителей, в том числе и при продаже им товаров ненадлежащего качества, будет увеличиваться и потребует роста численности органов по защите прав потребителей и увеличения числа судебных органов. Это может потребовать создания специальных судов по рассмотрению дел потребителей, как это уже есть в ряде стран мира.

Все это дает основание полагать, что потребительское законодательство будет совершенствоваться постоянно, учитывая интересы всех участников отношений.

## ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. История развития института защиты прав потребителя.
2. Нормы, защищающие права потребителей.
3. Развитие движения в защиту прав потребителей.
4. Законодательство об охране прав потребителей.
5. Международные основы политики в сфере защиты прав потребителей.
6. Российское законодательство в области защиты прав потребителей.
7. Защита прав потребителей как самостоятельная отрасль права.
8. Основные участники потребительских отношений.
9. Потребитель.
10. Изготовитель.
11. Исполнитель.
12. Продавец.
13. Сфера потребительских отношений.
14. Понятие "информация" и общие требования к ней.
15. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце).
16. Информация о товарах (работах, услугах).
17. Источники информации.
18. Способы предоставления информации.
19. Ответственность за предоставление ненадлежащей информации.
20. Права потребителей в случае приобретения товаров с недостатками.
21. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатка товара.
22. Замена товара ненадлежащего качества.
23. Расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатками или расторжения договора.
24. Порядок обмена товара надлежащего качества.
25. Ответственность продавца (изготовителя) при продаже товаров ненадлежащего качества.
26. Гарантийный срок, срок годности, срок службы.
27. Правила проведения экспертизы.
28. Понятие безопасности товаров, работ, услуг и ее обеспечение.
29. Полномочия государственных органов, осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг).
30. Полномочия общественных организаций потребителей.
31. Ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью, имуществу потребителя.
32. Роль договора в определении требований к качеству товаров (работ, услуг).
33. Сроки на выполнение работ и оказание услуг. Последствия нарушения этих сроков.
34. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

35. Права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков.
36. Административная ответственность за нарушение прав потребителя.
37. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя.
38. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.
39. Юридический конфликт (понятие, содержание, стадии развития юридического конфликта).
40. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).
41. Претензия (форма и содержание претензии, порядок ее предъявления и удовлетворения претензионных требований).
42. Судебная защита прав потребителей.
43. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле.
44. Судебный иск, требования к его составлению.
45. Полномочия федеральных органов и органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### ***Нормативно-правовые акты:***

1. Венская конвенция о международных договорах купли-продажи. 1980 г. М., 1985.
2. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993; с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) / «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009.
3. Гражданский кодекс РФ (часть первая) / СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
4. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) / СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 410.
5. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 23.11.2009) / «Российская газета», № 8, 16.01.1996.
6. Приказ ГАК РФ от 20.05.1998 № 160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» / «Российская газета», № 5-6, 14.01.1999.
7. Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14.11.2002 №138 - ФЗ // СЗ РФ. 2002. №46. Ст. 4532.
8. ФЗ РФ от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2002. №52. Ст. 5140.
9. ФЗ РФ от 26 января 1996 г. №15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. №5. Ст. 411.
10. Указ Президента РФ от 29 января 1992 г. №65 «О свободе торговли» // Ведомости СНД и ВС Российской Федерации. 1992. №6. Ст. 309.

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.07.1997 №918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам» // Собрание законодательств Российской Федерации. 1997. №30. Ст. 3657.

12. Постановление Правительства РФ от 13.05.1997 №575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» // Собрание законодательств Российской Федерации. 1997. №20. Ст. 2303.

13. Приказ МАП РФ от 20.05.1998 №160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» // Российская газета. 1999. №5.

### ***Список научной и учебной литературы:***

#### ***основная литература***

1. Булатецкий, Ю.Е. Потребительское право: Курс лекций [текст]/ Ю.Е. Булатецкий. - М.: НОРМА, 2012. - 416 с.

2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: [текст]. - Новосибирск: Норматика, 2015. - 416 с.

3. Наумова, Р.Л. Защита потребительских прав: практическое руководство / Р.Л. Наумова. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - 480 с. [ЭР]

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252951&sr=1>

#### ***дополнительная литература***

1. Борисов А.Б. Комментарий к закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) с образцами претензий и исковых заявлений: [текст]/ А.Б. Борисов. - М.: Кн. мир, 2009. - 272 с.

2. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры: [текст]/ И.Н. Гуляева. - 3-е изд., испр. и доп.. - М.: Омега-Л, 2009. - 221 с.

3. Пиляева В.В. Федеральный закон "О защите прав потребителей" в схемах и определениях: [текст]: Учеб. пособие/ В.В. Пиляева. - М.: Кнорус, 2009. - 192 с.

4. Сумская Е.Г. Потребительское право в вопросах и ответах: [текст]/ Е.Г. Сумская. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 218 с.

5. Гришаев С.П. Права потребителей: Повторительный курс в вопросах и ответах [Текст]/ С.П. Гришаев. - М.: Норма, 2008. - 128 с.

6. Пиляева В.В. Федеральный закон «О защите прав потребителей» в схемах и определениях [Текст]: Учебное пособие/ В.В. Пиляева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2009. - 192 с.

Деревнина Ирина Анатольевна

## ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПРАВО. КУРС ЛЕКЦИЙ

Учебное пособие для студентов всех форм обучения  
направления «Менеджмент»

Редактор Е.Ф. Изотова

Подписано к печати 28.04.15. Формат 60x84 /16.  
Усл. печ. л. 3,44. Тираж 40экз. Заказ 151509. Рег. № 139.

Отпечатано в ИТО Рубцовского индустриального института  
658207, Рубцовск, ул. Тракторная, 2/6.