

Потребительское право

Сборник статей

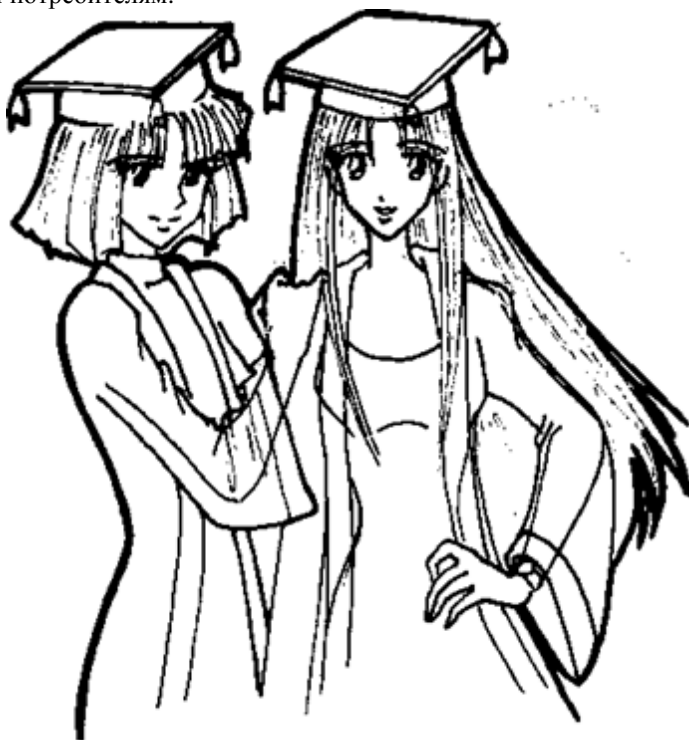
Сост. и ред. А.А. Кабанов

**Санкт-Петербург
2015**

Потребительское право: Сборник статей / Сост. и ред. А.А. Кабанов. – СПб., 2015. – 88 с.

В статьях данной брошюры приводятся ответы на основные вопросы по предмету «Потребительское право», подготовленные магистрантами и студентами Санкт-Петербургской юридической академии.

Брошюра предназначена для студентов вузов и может быть полезна научным сотрудникам и правозащитникам, а также широкому кругу лиц, интересующихся потребительским правом, прежде всего самим потребителям.



© Ковалевская Ю.Л., рисунок 2003.

© Авторский коллектив, 2015.

© Кабанов А.А., введение,
заключение, ред., обложка, 2015.

*Если у каждого есть достаток,
то факт, что у кого-то есть
сверх этого, будет неважен.*

Бертран Рассел¹

***Потребителем является каждый!
(место предисловия)***

Только для потребителей действуют особые способы защиты прав. Но применяются эти способы при заключении сделок «исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»².

Потребительское право является комплексной отраслью права. Многие вопросы правового регулирования в ней сложны и неочевидны. Поэтому всем потребителям полезно знать, как защитить свои права. Сборник составлен на основе рекомендованной литературы и в ряде вопросов носил неизбежно творческий характер в виду необходимости краткого изложения весьма объёмного и разбросанного по разным источникам учебного материала. Для более подробного ознакомления с содержанием рассмотренных в сборнике вопросов можно порекомендовать много хороших учебников, учебных пособий и хрестоматий по этому предмету, краткий перечень которых приведён в списке литературы. В качестве нормативной литературы рекомендуется ознакомление, прежде всего с Конституцией РФ, Международными нормативными правовыми актами, Гражданским кодексом, Законом РФ «О защите прав потребителей», с иными законами и с подзаконными нормативными правовыми актами, регулирующими отдельные направления потребительского права. Однако для выделения главного, а также для быстрого повторения наиболее важных положений потребительского права предпринятое издание представляет значительный интерес.

Основным методом подготовки статей является реферирование – простейший вид научной работы. Ряд статей носит по большей части компилятивный характер (в основном из закона «О защите прав потребителей» или из Wikipedia), однако некоторые статьи в значительной степени являются творческими. Последние, так же, как и сборник в целом представляют собой объект интеллектуальной собственности.

¹ Рассел Б. Практика и теория большевизма. – М.: «Наука», 1991. – С. 5.

² Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ, 09.04.1992, № 15, ст. 766. (с посл. изм. от 13.07.2015 №233-ФЗ // <http://pravo.gov.ru> – дата обращения: 02.09.2015).

Понятие и предмет потребительского права

Е.В. Дмитриев

Потребительское право – комплексная отрасль права, состоящая из норм различных отраслей права (административного, гражданского, уголовного и др.), регулирующих отношения по удовлетворению материальных, культурных и иных потребностей граждан. Оно является нормативной базой для государственной защиты прав и охраняемых законом интересов потребителей.

Согласно ст. 1 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, «настоящим Законом», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ.

Общественные отношения, урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, *составляют предмет* потребительского права.

Специфика этих отношений заключается в субъектном составе – потребительское законодательство направлено на защиту прав потребителей – граждан.

Круг данных общественных отношений можно разделить на три относительно самостоятельных блока:

- частные отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

- публично-частные отношения, устанавливающие права потребителей (и соответствующие юридические обязанности изготовителей, исполнителей, продавцов) на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах);

- публичные отношения, устанавливающие право потребителей на просвещение, государственную и общественную защиту их прав и законных интересов.

Потребительское право регулирует отношения, вытекающие из договоров розничной купли-продажи, выполнения работ и оказания услуг.

Элементы потребительского законодательства в основных памятниках русского и зарубежного права

К.О. Варзиева

Почти во всех сводах законов древних государств были определены нормы, защищающие интересы граждан как потребителей. Законы Хаммурапи (более 3,5 тысяч лет назад) можно считать первым цельным изложением хозяйственного права, а несколько статей имели прямое отношение к интересам граждан Вавилона как потребителей. Так, законы Хаммурапи регулировали кредитные отношения, качество товаров и услуг, ценообразование, а также устанавливали ответственность за продажу некачественных товаров.

Различные нормы, защищавшие интересы граждан от недобросовестных продавцов, существовали в римском праве. В середине VI в. н. э. в Римской империи был опубликован «Свод гражданского права». В нём рассматривались случаи применения иска из сферы купли-продажи. Ответственности по иску подлежал всякий злой умысел продавца по сокрытию истинных качеств продаваемой вещи.

В Древнерусском государстве в уставных грамотах встречаются указания о пошлинах за взвешивание товаров и другие услуги, шедших преимущественно в пользу церкви. Именно церковь в качестве хранителя эталонов меры и веса обеспечивала порядочность и добросовестность в метрологической службе, а, следовательно, и в торговле.

Псковская судная грамота отражает обычно-правовые отношения в среде мелких собственников – членов городской или сельской общины. Обычай охраняет мелкого владельца. Он на стороне незадачливого покупателя, которому подсунули, например, бракованное животное. В ст. 54 Псковской судной грамоты речь идёт о споре по поводу краденой вещи. Добросовестный покупатель должен «у креста поставить» (привести к присяге) того, у кого он купил вещь, оказавшуюся краденой.

Особый интерес представляет в Московском государстве середины XVII в. царский Указ о корчмах (питейных заведениях), который посвящён борьбе с незаконным производством и торговлей спиртными напитками и табаком. В ст. 3 Указа говорится, что купцы, купившие вино в целях перепродажи, платят штрафы¹.

¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: Курс лекций. – М.: Норма, 2008. – С. 17-23.

**Законодательство о защите прав потребителей в советский период.
Значение принятия Закона РФ «О защите прав потребителей»
1992 года**

Д.В. Щека

Периодизация этапов формирования содержания конституционно-правовой защиты прав потребителей осуществлена на основе анализа развития законодательства. Можно выделить следующие периоды:

а) первый период формирования содержания конституционно-правовой защиты прав потребителя (до 1991 г.) – этап советского времени, характеризующийся игнорированием государством интересов потребителя и окончившийся принятием Основ гражданского законодательства Союза ССР 1991 г., установивших ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие недостатков товара или результатов выполненных работ;

б) второй период развития содержания конституционно-правовой защиты прав потребителя (1991-1992 гг.) – период принятия и вступления в силу основного законодательного акта в сфере защиты прав потребителей – Закона РФ «О защите прав потребителей»; основные черты которого: введение в правовой оборот понятия «потребитель», законодательное закрепление основных прав потребителя, в том числе права на защиту;

в) третий период формирования содержания конституционно-правовой защиты прав потребителей (с 1993 г. по настоящее время) характеризуется принятием Конституции РФ 1993 г. и второй части Гражданского кодекса РФ 1996 г., предусмотревшими основные права человека и гражданина и ряд обязательств, возникающих между потребителем и продавцом (лицом, осуществляющим работы или оказывающим услуги).

7 февраля 1992 г. принят закон № 2300-1 «О защите прав потребителей», который урегулировал отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). Он установил права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах и об их изготовителях, на просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей, а также определил механизм реализации этих прав и законных интересов.

Современное законодательство о защите прав потребителей

Е.А. Шкарупа, А.А. Кабанов

Современное законодательство о защите прав потребителей кроме закона «О защите прав потребителей» включает ряд других нормативных правовых актов. Основное требование к таким актам – они не должны содержать нормы, противоречащие Закону РФ «О защите прав потребителей», и не должны снижать *гарантии* прав потребителей, *предусмотренные* действующим законодательством.

В соответствии со ст. 129 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.

В ст. 7 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании» отмечается, что технические регламенты с учётом степени риска причинения вреда устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность излучений, биологическую безопасность; промышленную безопасность; безопасность работы приборов и оборудования и т.п.

Жилищным Кодексом РФ с 2006 г. утверждены Правила предоставления коммунальных услуг гражданам. Этот документ регулирует отношения между потребителями и исполнителями коммунальных услуг.

Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.01.2013) уточняет эти правила.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки, причинённые потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной указанным Законом или договором.

Российское и международное законодательство о защите прав потребителей

И.Г. Григорьев

Законодательство о защите прав потребителей – это общность межотраслевых нормативных правовых актов, имеющих совокупный предмет правоотношений между потребителем и покупателем. Оно представляет собой вторичное образование в системе законодательства, которое имеет в своём составе нормы из различных отраслей права. Его основу составляют гражданские правоотношения, т.е. блага, по поводу которых они и возникают. Каждому из этих благ соответствует вид гражданских правоотношений. Субъективные права и обязанности в потребительских правоотношениях, также как и в других отраслях права, связаны между собой, и являются корреспондирующими. Эти права всегда возникают одновременно. Эти субъективные права и обязанности присутствуют не только у потребителей, но и у их контрагентов (продавцов, импортёров, изготовителей и т.п.). Правоотношения, которые регулируются законодательством о защите прав потребителей, многообразны.

Существуют *четыре* группы правоотношений, выходящих из законодательства о защите прав потребителей: имущественные; публично-правовые; муниципальные; корпоративные.

Правоотношения о защите прав потребителей регулируются следующими *источниками*: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» и др. законы.

Международное законодательство о защите прав потребителей развивалось длительный период времени. В начале XX века в США, Великобритании зародились эти правоотношения, которые позднее распространились на остальной мир. В 1891 году в Нью-Йорке (США) была создана Независимая лига потребителей – первая организация о правах потребителей. В 1960 году была основана Международная организация потребительских союзов, членом которого и по сей день является РФ как правопреемник СССР.

Права потребителей по Кеннеди: Право на безопасность; Право на информацию; Право быть услышанным; Право на здоровую окружающую среду.

Источники международного правового регулирования защиты прав потребителей: международные договоры, конвенции ООН, директивы ЕС и др.

Понятие и особенности потребительских правоотношений

К.В. Кожевникова

Потребительские правоотношения – это специфическая форма социального (частноправового) и властного (публично-правового) взаимодействия субъектов потребительского права в сфере потребительского рынка с целью реализации интересов и достижения результатов, предусмотренных заключёнными договорами, потребительским законодательством и принимаемыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами, а также технико-юридическими нормами¹. В потребительских отношениях одна сторона – гражданин-потребитель² – всегда выступает лишь в качестве покупателя (приобретателя), другая сторона – в качестве изготовителя, исполнителя, или продавца.

Потребительским правоотношениям присущи *особенности*:

- одна из них затрагивает волевою сторону правоотношения: если индивидуальная воля участника (участников) не всегда является обязательным признаком, скажем, *гражданского* правоотношения, то относительно *потребительских* правоотношений такие случаи исключены – здесь индивидуальная воля всегда наличествует изначально. Потребители вступают в правовые отношения осознанно, проявляя свою волю ещё в преддверии его возникновения (например, при намерении потребителя приобрести товар);

- другая особенность заключается в тех формах (способах), при помощи которых обеспечивается реализация субъективных прав и выполнение юридических обязанностей участниками потребительских правоотношений. Наряду с государственными мерами, «обеспечительными» являются также общественные меры – прямо прописанные в законодательстве. Применение этих мер влечёт конкретные отрицательные последствия для нарушителей потребительских прав, также предусмотренные законодательством;

- ещё одной особенностью потребительских правоотношений является их длящийся характер в течение срока, когда государство и договор гарантируют качество, безопасность и надёжность товаров, работ и услуг.

¹ Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» // СЗ РФ 30.12.2002, № 52 (ч. 1), ст. 5140 (в ред. Федерального закона от 13.07.2015 № 216-ФЗ – СЗ РФ, 2015, № 29, ст. 4342).

² Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ, 09.04.1992, № 15, ст. 766 (с посл. изм. от 13.07.2015 №233-ФЗ // <http://pravo.gov.ru> – дата обращения: 02.09.2015).

Субъекты и объекты потребительских правоотношений

О.А. Ульянова

Потребительскими правоотношениями являются урегулированные нормами гражданского и иных отраслей права общественные отношения, возникающие между *потребителями* и продавцами, изготовителями, исполнителями в связи с приобретением, использованием *первыми* товаров, работ и услуг в личных, бытовых, семейных и иных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью.

По мнению А.А. Райлян, потребительские правоотношения можно разделить на: (1) *имущественные* (складывающиеся между потребителями и продавцами, изготовителями, исполнителями при приобретении товаров, работ, услуг); (2) *публично-правовые* (осуществление контролирующих функций антимонопольными органами и органами исполнительной власти); (3) *муниципальные* (реализация органами местного самоуправления полномочий по защите прав потребителей); (4) *общественно-правовые* (защита прав потребителей соответствующими общественными объединениями)¹.

Субъектами потребительских правоотношений являются: (а) *потребители* – граждане и юридические лица, приобретающие, использующие товар, работу или услугу в личных, бытовых, семейных и иных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью; (б) *изготовители, продавцы, исполнители* – индивидуальные предприниматели и организации (коммерческие и некоммерческие) вне зависимости от организационно-правовой формы и формы собственности.

Объектом потребительских правоотношений является *предмет* деятельности потребителей и продавцов, изготовителей, исполнителей, по поводу которого они вступают в данные правоотношения, осуществляют свои права и исполняют обязанности. К основаниям потребительских правоотношений (юридическим фактам, т. е. жизненным обстоятельствам, с которыми нормы права связывают возникновение, изменение, прекращение правоотношений) относятся возмездные договоры, заключаемые потребителями с продавцами, изготовителями, исполнителями в связи с приобретением первыми товаров, работ, услуг.

¹ Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. – СПб.: Юрид. центр Пресс, 2005 / Цит. по: Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова. – 4-е изд., доп. и перераб. – М.: Юстицинформ, 2011 // СПС Гарант.

Право потребителя на информацию

С.Г. Гаджиева

Право потребителя на информацию является одним из основных в системе потребительских прав. Обладая информацией о продавце и изготовителе, потребитель может реализовать своё право на свободный выбор товара конкретного изготовителя, продавца, и в случае нарушения прав потребителей предъявить свои требования к виновным лицам, либо в суд. Объём обязательной информации о товаре определён в ст. 10 закона «О защите прав потребителей».

9 апреля 1985 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла резолюцию «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», которая закрепила 8 основополагающих прав потребителей:

1. Право на выбор.
2. Право на безопасность.
3. Право быть выслушанным.
4. *Право на информацию.*
5. Право на потребительское образование.
6. Право на удовлетворение базовых потребностей.
7. Право на качество.
8. Право на возмещение ущерба.

Предоставление изготовителем или продавцом ненадлежащей информации о товаре либо непредоставление такой информации влечёт за собой гражданско-правовую и административную ответственность. За нарушение права потребителя на информацию ст. 12 указанного закона предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца). Согласно этой статье ответственность наступает за непредоставление потребителю возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге). Если вследствие отсутствия у потребителя обязательной информации в товаре возникли недостатки, *потребитель вправе* предъявить к продавцу по своему выбору одно из требований:

1. Замена на товар этой же марки или на такой же товар другой марки.
2. Соразмерное уменьшение покупной цены.
3. Незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.
4. Отказ от исполнения договора купли-продажи и право потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей»*А.А. Пирогова*

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения между гражданами – потребителями, использующими, приобретающими, заказывающими, либо имеющим намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних, бытовых или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и изготовителями, исполнителями, продавцами (организациями или индивидуальными предпринимателями) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

Он 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);
- возврат некачественного товара;
- просвещение;
- отказ от исполнения договоров;
- привлечение к ответственности в виде возмещения убытков, наложения штрафа, взыскание неустойки, компенсации морального вреда;
- государственную и общественную защиту их интересов, и определяет механизм реализации прав.

Законодательство о защите прав потребителей распространяется на граждан, использующих приобретённые (заказанные) товары (работы, услуги) и на законном основании (по наследству), защищает права граждан, заключивших сделки с юридическими лицами и гражданами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица.

Отношения, не регулируемые законодательством о защите прав потребителей

А.А. Пирогова

Законодательство о защите прав потребителей не применяется к отношениям:

1) *между гражданами*, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью;

2) *возникающим в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг для осуществления предпринимательской деятельности* либо в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций;

3) *при совершении нотариусом нотариальных действий, при оказании профессиональной юридической помощи адвокатами;*

4) *вытекающих из безвозмездных гражданско-правовых договоров* (например, из договора хранения в гардеробах организаций);

5) *вытекающих из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг* (например, к отношениям, вытекающим из договора государственного займа, заключаемого путём приобретения заимодавцем государственных ценных бумаг);

6) *граждан с общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами* и т.д., если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях (исключение: предоставление ими гражданам платных услуг);

7) *к отношениям между гражданами и органами, выполняющими государственно-властные или административно-распорядительные полномочия.*

Отношения, не регулируемые законом «О защите прав потребителей»

О.А. Ульянова

Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»¹ регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при приобретении первыми товаров, работ, услуг в личных, бытовых, семейных и иных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью. При определении сферы деятельности законодательства о защите прав потребителей важно указать, какие отношения им *не регулируются*:

- *безвозмездные* сделки (например, договор дарения, пожертвования);
- сделки, *не связанные* с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг (например, договор государственного займа);
- отношения, возникающие из членства в определённых организациях (например, из членства в товариществах собственников жилья). Однако деятельность этих организаций по оказанию платных услуг регулируется и нормами закона «О защите прав потребителей»;
- отношения между потребителями и органами, выполняющими государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, как-то: (а) отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия; (б) отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (за исключением деятельности нотариусов по предоставлению платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера); (в) отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий. В тех случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие гл. III закона «О защите прав потребителей», регулирующей отношения по выполнению работ (услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные соответствующим законодательством, а не законом «О защите прав потребителей».

¹ С посл. изм. от 13.07.2015 №233-ФЗ // <http://pravo.gov.ru> – дата обращения: 02.09.2015.

**Правовой статус потребителя. Содержание понятий
«потребитель», «продавец», «изготовитель», «исполнитель»,
«импортер», «уполномоченное лицо»**

А.А. Урсуляк, А.А. Кабанов

Потребителем человек становится с момента рождения и остаётся им до конца жизни, приобретая товары и услуги, которые ему необходимы для работы и учёбы, быта и отдыха. Права и интересы потребителей защищает закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1¹. В нём даны определения основных терминов:

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.

Продавец – организация, независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Изготовитель – организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Исполнитель – организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – организация, осуществляющая определённую деятельность, или созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным, выполняющие определённые функции на основании договора и уполномоченные на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определённые функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным.

¹ С посл. изм. от 13.07.2015 №233-ФЗ // <http://pravo.gov.ru> – дата обращения: 02.09.2015.

Основные положения Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ РФ «О техническом регулировании» и его роль в обеспечении права потребителей на качественные и безопасные продукцию и работы

Л.Л. Осипова

Федеральный закон «О техническом регулировании»¹ упорядочивает отношения, возникающие при: разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, или к *продукции, и* связанным с требованиями к продукции *процессам* проектирования (включая изыскания). Техническое регулирование осуществляется в соответствии с 10 принципами, первый из которых – принцип применения единых правил установления требований к *продукции или к* связанным с требованиями к продукции *процессам* проектирования (включая изыскания), к выполнению работ или оказанию услуг.

Технические регламенты (2 глава закона) принимаются в целях:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей, в том числе потребителей.

Технические регламенты с учётом степени риска причинения вреда устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие:

- безопасность излучений;
- биологическую безопасность;
- взрывобезопасность;
- механическую безопасность;
- пожарную безопасность;
- безопасность продукции (технических устройств, применяемых на опасном производственном объекте);
- термическую безопасность;
- химическую безопасность и другие виды безопасности.

¹ Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» // СЗ РФ от 30.12.2002, № 52 (ч. 1), ст. 5140 (в ред. Федерального закона от 13.07.2015 № 216-ФЗ – СЗ РФ, 2015, № 29, ст. 4342).

Способы защиты потребителей при нарушении их прав на информацию

В.М. Абумислимов

Согласно Федеральному закону от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», и Гражданскому кодексу Российской Федерации, потребитель имеет право потребовать предоставления необходимой информации об изготовителе товара, исполнителе, продавце.

Согласно действующему законодательству, в области защиты прав потребителей, продавцы обязаны предоставить необходимую и достоверную информацию о реализуемых товарах (работах, услугах). Основным необходимым условием является полнота предоставляемой информации продавца покупателям, то есть полное соответствие действительности содержащихся в этой информации сведений о товаре.

Если при заключении договора потребителю не предоставлена возможность получить информацию о товаре, (работе, услуге) то потребитель имеет право потребовать от продавца возмещения убытков, причинённых необоснованным уклонением от заключения договора. В то же время, если соответствующий договор заключён, то потребитель вправе в определённый срок отказаться от исполнения договора и потребовать уплаченную сумму и возмещения других убытков.

Согласно ст. 18 и ст. 29 Федерального закона «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) не предоставивший покупателю полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), несёт ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю, вследствие отсутствия у него такой информации. В ст. 14 Закона «О защите прав потребителей», установлено, что потребитель вправе потребовать от продавца возмещения убытков при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, в том числе полного возмещения убытков, причинённых природным объектам, находящимся в собственности потребителя.

Наиболее частым случаем нарушения права потребителей на информацию, является ненадлежащая реклама определённых видов товаров (работ, услуг). Согласно Закону «О рекламе», такое нарушение влечёт ответственность в соответствии с законодательством. Лица, которые пострадали от ненадлежащей рекламы вправе обращаться в суд общей юрисдикции или в арбитражный суд, в том числе потребовать возмещения убытков, упущенной выгоды, компенсации морального вреда, а также публичного опровержения недостоверной рекламы.

Понятие безопасного для потребителя и окружающей среды товара (работы, услуги)

К.В. Панина, Е.Ю. Горейс

Безопасность потребителя (его жизни, здоровья), его имущества, окружающей природной среды обеспечивается законодательством Российской Федерации, в частности, законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и федеральным законом от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»¹.

Безопасность использования товара (работы, услуги) является важнейшим элементом обеспечения возможности использовать его по назначению. Этой обязанности изготовителя (исполнителя) соответствует право потребителя на безопасность товара. Под безопасностью товара (работы, услуги), согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», понимается отсутствие опасности для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях использования, хранения, транспортировки и утилизации товара, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Государственный стандарт Российской Федерации. «Торговля. Термины и определения» (ГОСТ Р 51303-2013) определяет безопасность товара, услуги (работы) как «состояние товара в обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, при котором риск вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя ограничен допустимым уровнем».

Безопасные условия пользования, хранения, транспортировки и утилизации, как правило, указываются в нормативной документации по стандартизации и в сопроводительной технической документации.

Безопасность услуги торговли: Комплекс свойств услуги, проявление которых при обычных условиях её оказания не подвергает недопустимому риску жизнь, здоровье и имущество потребителя.

Субъективное право каждого потребителя на безопасность товаров, работ, услуг складывается из следующих составляющих: право требования от продавца (исполнителя) предоставления безопасных товаров (работ, услуг); собственные действия по установлению безопасности товаров (работ, услуг); защита своих прав и требований в реализации своего правомочия на безопасность товаров (работ, услуг).

¹ Федеральный закон «О безопасности» от 28.12.2010 № 390-ФЗ // РГ от 29.12.2010 г. № 295.

Порядок установления безопасности товара (работы, услуги)

Г.Я. Абрамов

Потребитель при использовании товара (работы, услуги) имеет право на уверенность в том, что они безопасны для жизни и здоровья, окружающей среды, а также не могут причинить вред имуществу потребителя.

Безопасность товара (работы, услуги) *обеспечивается* изготовителем (исполнителем) в течение срока службы или срока годности, устанавливаемых им самим в соответствии со ст. 5 Закона «О защите прав потребителей». Если срок службы или годности не установлен, изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товара (работы, услуги) в течение 10 лет со дня передачи товара (выполнения работы) потребителю.

Изготовитель (исполнитель) обязан разработать специальные правила использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации и изложить эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой.

Ещё один способ подтверждения безопасности товара (работы, услуги) – сертификация.

Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждены Постановлением Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 (ред. от 11.11.2013) "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии".

Постановлением Правительства РФ от 7 июля 1999 года № 766 (ред. от 01.12.2009) утверждён Перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии.

Помимо обязательной сертификации может проводиться добровольная сертификация. Она проводится на условиях договора между заявителем и органом сертификации по инициативе заявителей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в целях подтверждения соответствия продукции требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов, определяемых заявителем.

При установлении факта реализации товаров (работ, услуг), представляющих опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя, такие товары (работы) подлежат изъятию у продавца (исполнителя). На время проверки подобный товар должен быть снят с реализации и отозван от потребителей, его производство приостанавливается. Храниться подобный товар должен отдельно от других товаров в изо-

лированном помещении на складе, в холодильной камере с соблюдением условий, исключающих доступ к нему посторонних лиц.

Способы защиты прав потребителей на безопасный товар (работу, услугу)

Р.А. Наумов

В соответствии с положениями ст. 11 ГК РФ и ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе обратиться в суд за защитой нарушенных прав. Также, ст. 14 ГК РФ позволяет потребителю самостоятельно защищать свои права.

Законодателем предоставлено право потребителю самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора. Применительно к рассматриваемой сфере используются следующие гражданско-правовые способы защиты: самозащита права, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращение правоотношения. Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления. Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности. Например, при расторжении договора розничной купли-продажи в судебном порядке в большинстве случаев потребитель в исковом заявлении требует не только прекращения правоотношения, но и взыскания убытков, неустойки и возмещения морального вреда.

Также стоит отметить, что в соответствии с главой IV Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе обращаться за защитой нарушенных прав и законных интересов (в пределах установленной компетенции) в органы исполнительной власти, местного самоуправления, а также в общественные организации (объединения) по защите прав потребителей. Вопросы защиты прав неопределенного круга лиц (потребителей) также возложены законодателем на вышеуказанные органы и организации.

Защита прав потребителей на безопасное выполнение работ

В.В. Кузнецов

В соответствии с законом «О защите прав потребителей»:

1. Потребитель имеет право на то, чтобы выполненная работа была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

2. Исполнитель обязан обеспечивать безопасность работы в течение установленного срока годности результатов работы.

Если исполнитель не установил на работу срок службы, он обязан обеспечить безопасность результатов работы в течение десяти лет со дня выполнения работы для потребителя.

Вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности работы, подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 этого Закона.

3. Если для безопасности работы необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), исполнитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на работы и обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил на работы они причиняют или могут причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, исполнитель обязан незамедлительно приостановить реализацию работ до устранения причин вреда.

Убытки, причинённые потребителю в связи с небезопасным выполнением работ, подлежат возмещению исполнителем в полном объёме.

Для защиты своих прав потребитель может требовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора и полного возмещения убытков.

Способы защиты прав потребителей на **безопасность услуг***Н.П. Гончарова*

Рассмотрим способы защиты прав потребителей на безопасность услуг на примере туризма.

Туризм – неотъемлемая часть жизни современного человека. Основной закон, регулирующий туристскую деятельность это: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 01.11.2012) «Об основах туристской деятельности в РФ». Данный закон ввёл для защиты потребителей тур услуг следующее:

- систему финансового обеспечения ответственности туристских организаций перед потребителями в форме банковской гарантии и договора страхования ответственности;

- единый федеральный реестр туроператоров.

Для защиты прав туристов и для своевременного оказания помощи было создано объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь». Экстренная помощь туристам, оказавшимся в сложной ситуации, осуществляется объединением «Турпомощь» за счёт формируемого компенсационного фонда. Фонд формируется за счет взносов туроператоров, в размере 0,1 процента объёма денежных средств, полученных от реализации туристского продукта.

В соответствии с п. 22 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несёт ответственность:

- за ненадлежащую информацию о турпродукте;
- за реализацию турпродукта, содержащего в себе недостатки, и за нарушение требований к качеству и безопасности турпродукта;
- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;
- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя;
- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

К сожалению, на данный момент в Российской Федерации туроператор не несёт ответственности за недобросовестные действия поставщиков услуг. Даже при нарушении сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта, многие туроператоры оправдывают свои действия форс-мажорными обстоятельствами.

Способы защиты прав потребителей на оказание туристских услуг*А.И. Рыхло*

Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены ГК РФ¹, ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ"² (далее закон), Законом РФ "О защите прав потребителей"³, Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452⁴.

Ключевой особенностью защиты прав потребителей в сфере оказания туристских услуг является обязательное досудебное урегулирование споров путём предъявления письменной претензии. Так, в соответствии со ст. 10 закона претензии к качеству тура предъявляются туристом к лицу, с которым он заключил договор (туроператору или турагенту) в письменной форме, в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

В случае, когда с помощью досудебных мер положительный результат не достигнут, защита прав туриста продолжается в судебном порядке на общих основаниях. В данном случае, обязанность доказывания будет лежать на туристе. В качестве средств защиты могут выступать свидетельские показания, брошюры туристической фирмы, фото, аудио записи переговоров гражданина и туристической фирмы на стадии заключения договора.

Также стоит отметить, что законодатель выделяет дополнительное средство гражданско-правовой защиты обеспечительного характера прав туриста, а именно, обязательное наличие при осуществлении туроператорской деятельности на территории РФ финансового обеспечения в виде договора страхования гражданской ответственности либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (ст. 4.1 закона), которое позволяет в случае невозможности исполнения своих обязательств исполнителем, предъявить требования к лицу, давшему обеспечение.

¹ Гражданский кодекс РФ, по состоянию на 1.10.2014 г.

² Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

³ Закон РФ "О защите прав потребителей"

⁴ Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 17.10.2014) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

Способы защиты прав потребителей при причинении вреда вследствие недостатков товара (работы, услуги)

А.А. Амиров

Вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу гражданина, либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

Правила, предусмотренные соответствующей статьей закона, применяются лишь в случаях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) в *потребительских* целях, а не для использования в предпринимательской деятельности¹.

Иные способы защиты прав потребителей – это компенсация морального вреда и взыскание неустойки. *Моральный вред*, причинённый потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, *подлежит компенсации* причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда².

¹ Ст. 1095. Гражданского кодекса Российской Федерации. Часть вторая от 26.01.1996 № 14-ФЗ // СЗ РФ 1996. № 5 (с посл. изм. от 13.07.2015 №268-ФЗ // Российская газета № 154 от 16.07.2015).

² Ст. 1099, 1100 Гражданского кодекса Российской Федерации. Часть вторая от 26.01.1996 № 14-ФЗ // СЗ РФ 1996. № 5(с посл. изм. от 13.07.2015 №268-ФЗ // Российская газета № 154 от 16.07.2015).

**Понятие и цели стандартизации товаров, работ и услуг.
Виды документов в области стандартизации, порядок их принятия
и применения**

О.В. Косточкина

Стандартизация – это деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции (работ и услуг) для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости и качества продукции в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии.

Цели стандартизации:

1. Повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;

2. Обеспечение конкурентоспособности и качества продукции (работ, услуг), единства измерений, рационального использования ресурсов, технических средств, исполнения государственных заказов, добровольного подтверждения соответствия продукции;

3. Содействие соблюдению требований технических регламентов;

4. Создание систем классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации, каталогизации продукции (работ, услуг), обеспечения качества продукции, поиска и передачи данных, содействие проведению работ по унификации.

К документам в области стандартизации, используемым на территории Российской Федерации, *относятся*: национальные стандарты; правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций.

Национальный орган Российской Федерации по стандартизации утверждает национальные стандарты, *принимает программу* по их разработке с учётом интересов национальной экономики, состояния материально-технической базы и научно-технического прогресса, *координирует* деятельность технических комитетов, *организует* опубликование национальных стандартов и их распространение, *представляет* Российскую Федерацию в международных организациях, осуществляющих деятельность в области стандартизации.

Технические регламенты

А.Г. Амиянц

Согласно ст. 2 ФЗ «О техническом регулировании», технический регламент – это документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, и который устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Принятие технических регламентов направлено на защиту граждан и их имущества, живой природы, а также на предупреждение действий, которые могут привести к нежелательным последствиям для пользователей продукции. Требования технических регламентов не должны быть завышенными по отношению к тем, которые надлежащим образом обеспечивают защиту жизни и здоровья граждан, имущества, охрану окружающей среды, жизни и здоровья животных и растений.

Закон устанавливает *два вида* технических регламентов: общие и специальные. Требования общих регламентов обязательны для применения и соблюдения в отношении любых видов продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. Специальные регламенты устанавливают требования к видам продукции, безопасность которых не обеспечивается требованиями общих технических регламентов. Специальные регламенты не должны противоречить общим регламентам и представляют собой нормативные акты прямого действия. Общие регламенты, оформленные как Федеральные законы, должны содержать основные нормы, распространяемые на очень широкий круг объектов. Специальные регламенты устанавливают требования к технологическим и иным особенностям отдельных видов продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. По оценке Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии количество специальных технических регламентов составит около 1500, общих – не более 10.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов

Е.П. Смяцкая

Государственный контроль и надзор осуществляется в отношении продукции и процессов жизненного цикла продукции исключительно в части соблюдения требований соответствующих технических регламентов и исключительно на стадии обращения.

Государственный контроль и надзор осуществляется следующими субъектами:

- федеральными органами исполнительной власти РФ;
- органами исполнительной власти субъектов РФ;
- государственными учреждениями, уполномоченными в соответствии с законодательством на проведение государственного контроля и надзора.

Органы государственного контроля и надзора вправе:

- требовать от изготовителя (продавца) предъявления документов, подтверждающих соответствие технических регламентов (декларации о соответствии или сертификата о соответствии);
- выдавать предписания об устранении нарушений технических регламентов в установленный срок;
- принимать решения о запрете передачи продукции, а также о полном или частичном приостановлении процессов жизненного цикла продукции, если иными мерами невозможно устранить нарушения технических регламентов;
- приостановить или прекратить действие декларации о соответствии или сертификата о соответствии;
- привлекать изготовителя (продавца) к ответственности, предусмотренной законодательством РФ.

За нарушение требований технических регламентов изготовитель (исполнитель, продавец) несёт ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Формы подтверждения соответствия

И.Н. Михайлова

Форма подтверждения соответствия – определённый порядок документального удостоверения соответствия продукции или объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов и условиям договоров. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» предусматривает *два вида* подтверждения соответствия продукции: обязательное и добровольное.

Добровольное подтверждение соответствия проводится в виде добровольной сертификации. Осуществляется по инициативе заявителя и на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.

Сертификация соответствия – форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договора (продукция, процессы производства, эксплуатации и т.д.), осуществляемая органом по сертификации. После проведения сертификации орган по сертификации выдаёт документ – сертификат соответствия.

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом (только продукция, выпускаемая в обращение на территории РФ). Есть две формы обязательного подтверждения: обязательная сертификация и принятия декларации о соответствии.

Обязательная сертификация – является формой государственного контроля за безопасностью продукции, в результате которой выдаётся документ: сертификат соответствия. Обязательную сертификацию называют также: «сертификация в законодательно регулируемой сфере». Перечень товаров, подлежащих обязательному соответствию, утверждается Правительством РФ.

Декларирование соответствия – форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, по результатам которой выдаётся документ: декларация о соответствии. Принимать декларацию могут только российские изготовители (продавцы), зарегистрированные в качестве юридических лиц.

Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу.

Лицензирование деятельности и защита прав потребителей от ненадлежащей рекламы

Р.Х. Гареев

Ненадлежащая реклама – реклама, не соответствующая требованиям законодательства Российской Федерации¹.

Согласно закону², лицензирование отдельных видов деятельности осуществляется в целях предотвращения со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей ущерба правам, законным интересам, жизни или здоровью граждан, окружающей среде, объектам культурного наследия, обороне и безопасности государства.

Лицензирование рекламной деятельности, как способ защиты прав потребителей от ненадлежащей рекламы, известен юридической практике, однако в настоящее время в перечень лицензируемой деятельности не входит.

На защиту прав потребителей направлены многие нормативные акты. Так, например, технические регламенты принимаются, кроме прочего, в целях защиты жизни или здоровья граждан, имущества, охраны окружающей среды, предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей, в том числе потребителей³.

Способы защиты прав потребителей предусмотрены и в Федеральном законе «О рекламе».

Государственный надзор за соблюдением законодательства возложен на антимонопольный орган, который выдаёт предписание о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе на основании своего решения о признании рекламы ненадлежащей с указанием о прекращении её распространения, применяет меры административной ответственности, вправе обратиться в суд.

Потребители, чьи права и законные интересы нарушены в результате распространения ненадлежащей рекламы, вправе обращаться в суд с исками о возмещении убытков, о возмещении вреда, причинённого здоровью, о компенсации морального вреда, о публичном опровержении недостоверной рекламы.

¹ Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (в ред. от 21.07.2014).

² Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (в ред. Федерального закона от 13.07.2015 № 216-ФЗ – Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4342).

³ Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. Федерального закона от 13.07.2015 № 216-ФЗ – СЗ РФ, 2015, № 29, ст. 4342).

Штриховой код потребительского товара. Товарный знак и знак обслуживания

С.В. Котлов

Штриховой код – это графическая информация, наносимая на поверхность изделия или его упаковку, и предназначенная для считывания с использованием специальных технических средств.

Виды штриховых кодов:

1) линейные – считывание кода происходит в одну линию.

Особенности: наиболее распространёнными в РФ стали кодировки стандартов EAN-8 (8 символов) и EAN-13 (13 символов). Применяются, в основном, для кодировки артикулов или другой информации малого объёма. Важной особенностью является невозможность использования кириллических символов при кодировке.

2) двумерные – считывание кода происходит в двух направлениях.

Особенности: наиболее распространёнными в РФ стали кодировки двух стандартов: DataMatrix (квадратное поле, заполненное мелкими квадратами) и PDF417 (прямоугольник имеющий несколько зон, заполненный квадратами). Применяются, как правило, для кодирования большого объёма информации, в отраслях, требующих обработки большого количества данных на бумажных носителях: Федеральная налоговая служба, учреждения здравоохранения и т. п.

Товарный знак – обозначение, предназначенное для индивидуализации товаров юридических и физических лиц. Право на товарные знаки представляет собой один из видов интеллектуальной собственности и охраняется законом (гл. 76 Гражданского кодекса РФ), неправомерное использование товарного знака влечёт за собой ответственность, предусмотренную статьями 1515 ГК РФ, 14.10 КоАП РФ и статьёй 180 УК РФ. Следует отметить, что данные права и ответственность за нарушение права может быть применена только, если товарный знак зарегистрирован в порядке, предусмотренном статьёй 1480 ГК РФ.

Знак обслуживания – обозначение, служащее для индивидуализации выполняемых работ или оказываемых услуг юридических или физических лиц. Равно как и обращение с товарными знаками, обращение со знаками обслуживания и права на них регулируются главой 76 Гражданского кодекса РФ.

Заключение и исполнение договора розничной купли-продажи

Л.П. Ковалева, А.А. Кабанов

Форма договора розничной купли-продажи устная, либо письменная, которая обязательна при продаже товаров, когда момент заключения и момент исполнения договора не совпадают (например: продажа товаров по образцам или в кредит). Договор розничной купли-продажи может быть заключён путём совершения конклюдентных действий (напр., продажа товаров с использованием автоматов).

Договор розничной купли-продажи считается заключённым в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает возможности сослаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора (п. 21 пост. Пленума ВС РФ от 29.09.1994 №7).

Особенностью заключения договора розничной купли-продажи является то, что он заключается с помощью публичной оферты. К публичной оферте относится выставление товаров в месте продажи, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков и т.д.). Эти действия признаются публичной офертой, независимо от того, указана ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи. Исключения составляют случаи, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи, например, на товарах, выставленных в витрине магазина, указано, что они являются образцами, и продаже не подлежат.

Существенные условия договора: предмет (наименование и количество товара), цена.

Предмет – любые вещи, не изъятые из оборота, с определёнными родовыми и индивидуально определёнными признаками. Обязательным условием является их предназначение – они приобретаются для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (п. 1 ст. 492 ГК РФ).

Цена должна быть объявлена продавцом по правилам купли-продажи с учётом особенностей, установленных ГК РФ для розничной купли-продажи.

При оплате товаров в рассрочку (в кредит) к существенным условиям относится *срок*.

Разновидности договора розничной купли-продажи *по месту исполнения* обязательства – продажа товара на дому у покупателя и продажа товара в торговом зале продавца.

Ответственность сторон по договору розничной купли-продажи. Обязанности потребителя

И.А. Лазарева

В результате анализа норм Закона «О защите прав потребителей», можно выделить следующие *обязанности* потребителя, в случае если, продавцом не нарушены права потребителя:

- обязанность потребителя оплатить товар (услугу) в соответствии с условиями договора (ст. 16.1);

- если заключён договор с предварительной оплатой, то потребитель обязан предварительно оплатить товар в соответствии с договором (ст. 23.1);

- потребитель должен возвратить некачественный (качественный) товар, в случае расторжения договора купли-продажи товара или в случае повторного изготовления вещи (ст. 12);

- при обнаружении в товаре недостатков потребитель обязан предоставить товар для проведения проверки качества (экспертизы);

- если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить расходы на проведение экспертизы, связанные с её проведением (ст. 18);

- потребитель обязан принять вещь после её изготовления, если она имеет индивидуально-определённые особенности, например: сшита по индивидуальным размерам потребителя (ст. 26.1.4);

- потребитель должен сохранить товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, в случае если он предъявляет законное требование об обмене товара надлежащего качества и прочее (ст. 25).

Потребитель несёт *ответственность* за:

- изучение и соблюдение инструкции, прилагаемой к товару ряда категорий;

- использование приобретённого товара только по назначению;

- сохранение здоровой окружающей среды при покупке товаров, способных нанести ей ущерб в определённой степени.

Обязанности у потребителя товара также возникают в связи с реализацией гарантийных обязательств на товар. При определённых обстоятельствах гарантии качества продаваемого товара возлагаются на продавца в силу действия соответствующих правовых норм. Продавец в то же время может самостоятельно гарантировать те или иные качества. Тогда права и обязанности сторон (продавца и покупателя) определяются условиями конкретного договора.

Ответственность покупателя по договору розничной купли-продажи

Н.В. Жданова

Покупатель обязан:

- оплатить покупаемый товар либо полностью, либо частями, либо непосредственно при передаче его, либо до, либо после его передачи;
- известить продавца о ненадлежащем исполнении им договора (ст. 483 ГК);
- застраховать купленный товар, если эта обязанность предусмотрена договором.

Ответственность покупателя наступает в том случае, когда он в нарушение законодательных требований не принимает или отказывается принять товар, не оплачивает полученный товар или не выполняет обязанности по оплате ещё неполученного товара, когда срок оплаты уже наступил. Продавец в этом случае взыскивает с покупателя неустойку за пользование чужими деньгами в соответствии со статьей 353 ГК РФ.

В случае, когда договором купли-продажи предусмотрена оплата товара через определённое время после его передачи покупателю (продажа товара в кредит), покупатель должен произвести оплату в срок, предусмотренный договором, а если такой срок договором не предусмотрен, в срок, определённый в соответствии со ст.314 ГК РФ. С момента передачи товара покупателю и до его оплаты товар, проданный в кредит, признается находящимся в залоге у продавца. Если покупатель, получивший товар, не производит оплату в установленный договором срок, продавец вправе потребовать оплаты переданного товара или возврата неоплаченных товаров. На просроченную сумму подлежат уплате проценты в соответствии со ст. 395 ГК РФ со дня, когда по договору товар должен был быть оплачен, до дня оплаты товара покупателем.

Договором купли-продажи может быть предусмотрена обязанность продавца или покупателя страховать товар. В случае, когда сторона, обязанная страховать товар, не осуществляет страхование, другая сторона вправе застраховать товар и потребовать от обязанной стороны возмещения расходов на страхование либо отказаться от исполнения договора.

Права и обязанности сторон договора розничной купли-продажи. Обязанности продавца

А.А. Ткаченко

Отношения между продавцом и покупателем, складывающиеся в сфере розничной купли-продажи, регламентируются главой 30 ГК РФ, а также Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Основная обязанность продавца по договору розничной купли-продажи состоит в передаче покупателю приобретаемых им товаров. Передаваемые покупателю товары должны соответствовать требованиям, предъявляемым к их качеству, комплектности и в необходимых случаях – быть в определённом наборе (комплектность), в надлежащей таре и упаковке, со всеми относящимися к товару документами и принадлежностями. Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчётом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для определённых категорий покупателей.

В соответствии со ст. 25 «Закона о защите прав потребителей» *покупатель может* в течение 14 дней с момента передачи ему непродовольственного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом, *обменять* в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, купленный товар *на* аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом. *Право покупателя* на обмен или возврат приобретённых товаров не может быть реализовано лишь в отношении некоторых видов товаров, перечень которых утверждён постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

Правила продажи отдельных видов товаров

А.С. Скопенко

Известно, что для продажи каждого отдельного товара существуют определённые правила, которых необходимо придерживаться. Во-первых, продавец обязан соблюдать все нормы безопасности, санитарные, ветеринарные и противопожарные правила. Во-вторых, место торговли должно быть оснащено всем необходимым инвентарём, необходимым для надлежащего хранения и реализации товара. В-третьих, если покупатель потребует предоставить ему книгу отзывов, то продавец обязан это сделать. В-четвёртых, в помещении должен быть уголок покупателя, где при необходимости он сможет ознакомиться с лицензией, регистрацией и другими документами, разрешающими торговлю. Пятое правило: продавец обязан провести ознакомление покупателя с ассортиментом товаром, с фирмой-производителем, со сроком реализации товаров, с ценой на товар и, при необходимости, предоставить сертификаты качества.

- *Продовольственные товары.* На упаковке товара, выставленного на продажу, обязательно должен быть указан состав продукта, его калорийность, пищевая ценность, условия приготовления, сроки хранения, противопоказания. Хлеб и другие хлебобулочные изделия в местах мелкой торговли необходимо продавать только в упакованном виде. Продавец перед реализацией определённого товара, должен ознакомиться с его качеством по внешним признакам. Эти правила продажи отдельных видов товаров продовольственной группы необходимо выполнять помимо тех, которые были изложены выше.

- *Оружие и патроны к нему.* Каждая единица товара, кроме слезоточивых веществ, должна иметь свой зарегистрированный номер, клеймо. Продажа разрешена только лицам, имеющим необходимые документы для приобретения и дальнейшего обслуживания оружия.

- *Правила продажи алкогольной продукции.* К продаже не должен допускаться товар, который на этикетке не содержит предупреждения о том, что употребление алкогольной продукции сверх меры вредно для здоровья. Запрещена продажа алкоголя людям, не достигшим совершеннолетия. Также запрещается продажа алкогольных товаров в детских учреждениях, образовательных и медицинских корпусах, в общественном транспорте и местах культуры. Для продажи алкогольных напитков у продавца при себе должны быть такие виды документов, как накладная на каждый вид товара (товарно-транспортная) и лицензия, разрешающая торговлю алкоголем. Алкогольная продукция должна быть расставлена по видам.

Правила продажи товаров по образцам

Н.Г. Беженцева, А.А. Кабанов

Продажа товаров по образцам – это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров. При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с представленными образцами, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором. При этом продавец должен предложить покупателю услуги по доставке товаров, подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов. Продавцом могут также предоставляться другие услуги.

Перечень товаров, продаваемых по образцам, и оказываемых услуг определяется продавцом. Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых продавцом при заключении договора. Демонстрация образцов товаров в месте продажи признается публичной офертой.

В организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов, где покупатель может ознакомиться с ними. Договор считается *заключённым* с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, в месте его продажи или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар на условиях, предложенных продавцом. Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесённых в связи с совершением действий по выполнению договора.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре. Договор считается *исполненным* с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором. В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, новая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом после повторной оплаты покупателем стоимости услуги по доставке товара.

Продажа товаров дистанционным способом

А.П. Комиссаров

Продажа товаров дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Продажа товаров дистанционным способом регулируется:

- Гражданским кодексом РФ (ГК РФ);
- Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей»);
- Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (далее – Правила продажи товаров дистанционным способом).

Правила продажи товаров дистанционным способом содержат, как перечень общей необходимой информации, которая в Законе «О защите прав потребителей» указана в статьях 8 и 10, так и некоторую специальную информацию, которая предоставляется только при таком способе продажи:

- об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца;
- о месте изготовления товара;
- о полном фирменном наименовании продавца;
- о цене и об условиях приобретения товара;
- о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Также в соответствии со ст. 26.1. п. 4 Закона о защите прав потребителей, предусмотрены случаи возврата и отказа от товаров, приобретённых дистанционным путём.

Договоры на выполнение работ потребителям

Э.Ш. Бичурина

Договор на выполнение работ и услуг, должен оформляться с кассовым чеком. В статье 27 Закона РФ есть обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ.

Договор на выполнение работ потребителям – это соглашение на выполнение работ перед заказчиком и обязательство выполнения в установленный срок. Срок выполнения работ определяется договором. По желанию заявка может быть выполнена в срочном порядке, за срочность цена выполнения работ меняется. Такие изменения, как срок начала оказания работ, и их окончание, обсуждаются с потребителем. Новые данные заносятся в договор. При выполнении работ потребитель имеет право на выполнение работ в срок и на хорошее качество услуг. При нарушении сроков договора, потребитель имеет право: определить новый срок выполнения работ; найти новую фирму для выполнения работ; просить снизить цену; отказаться от выполнения работ и договора в целом; требовать возмещения убытков.

Редким обстоятельством считаются форс-мажорные ситуации, которые возникают независимо от сторон, заключивших договор. При возникновении споров и конфликтов между сторонами, заключившими договор, исполнитель не должен доводить дело до судебных разбирательств, т.к. большую часть судебных процессов выигрывают потребители. При выявлении недостатков в выполненной работе, потребитель имеет право: просить устранить недостатки в работе; возместить расходы; на уменьшение цены; отказаться от выполненной работы.

В судебном процессе рассматривается факт отказа исполнителя производить вышеуказанные действия. Суд должен выяснить:

- срок выполнения работ;
- причины невыполнения срока по договору;
- причины недостатков в работе исполнителя;
- дату начала выполнения работ и дату их окончания;
- наличие убытков со стороны потребителя.

Для подтверждения выше перечисленных фактов, необходимо предоставить в суд: договор выполнения работ для потребителя; заключение специалиста о недостатках в выполненной работе; доказательства наличия убытков со стороны потребителя.

Договоры на оказание услуг потребителям

О.А. Кондратюк

Статьей 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена обязанность исполнителя заключить договор на выполнение работ и оказание услуг. Несмотря на то, что договор на выполнение работ и оказание услуг, в соответствии с Законом, обязан заключить лишь исполнитель, занимающий доминирующее положение на рынке, судебная практика исходит из того, что любой исполнитель (а не только занимающий доминирующее положение) обязан заключить договор на выполнение работ и оказание услуг.

По данному вопросу позиция судебной практики полностью отражает сущность публичных договоров. *Публичный договор* – это договор, заключённый коммерческой организацией и устанавливающий её обязанности по выполнению каких-либо действий, которые такая организация должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится. Такая организация не должна оказывать предпочтения одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, если это не предусмотрено специальным нормативным актом.

Отказаться от заключения договора организация не может, за исключением случая, если докажет, что выполнение работы (оказание услуги), необходимой потребителю, выходит за рамки её уставной деятельности или производственных возможностей.

Договор на выполнение работ и оказание услуг – это соглашение, в соответствии с которым выполняющий работы или оказывающий услуги обязуется перед заказчиком выполнить работы или оказать услуги для личного, не связанного с предпринимательством, удовлетворения потребностей заказчика.

Важным критерием оценки уровня работ и услуг является *соблюдение сроков их выполнения*. Срок выполнения работы (оказания услуги) в соответствии со ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» может определяться либо правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг), либо договором. В договоре могут предусматриваться сроки выполнения работ (оказания услуг) в следующих случаях: если правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) они не предусмотрены; если стороны оговаривают срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. По желанию потребителя заказ может быть выполнен в срочном порядке. За срочность выполнения работы (услуги) взимается надбавка к цене. В этом случае срок исполнения заказа исчисляется с момента (часа) приёма заказа, указанного в договоре.

Основные способы и формы защиты прав потребителей

В.Н. Дубчак

В настоящее время для защиты прав потребителей в законодательстве используются основные способы защиты нарушенного права, изложенные в ст. 12 ГК РФ. Это материально-правовые меры принудительного характера, посредством которых производится восстановление нарушенных прав и воздействие на правонарушителя.

Выбор способа защиты нарушенного права предоставляется самому потерпевшему, и осуществляется путём: (1) признания права; (2) восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения; (3) признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности; (4) применения последствий недействительности ничтожной сделки; (5) признания недействительным решения собрания; (6) признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления; самозащиты права; (7) присуждения к исполнению обязанности в натуре; (8) возмещения убытков; (9) взыскания неустойки; (10) компенсации морального вреда; (11) прекращения или изменения правоотношения; (12) неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону; (13) иными способами, предусмотренными законом. К ним относятся, в частности, выполнение работы за счёт должника (ст. 397 ГК), удержание имущества до выполнения должником своих обязательств (ст. ст. 359-360, 790, 996 и др. ГК), взыскание неосновательного обогащения (ст. 1102 ГК), взыскание компенсации за нарушение права (п. 3 ст. 1252 ГК) и др. Чаще всего выбор способа защиты предопределяется спецификой защищаемого права и характером нарушения. Перечень ст. 12 ГК РФ не полный, т.к. допускается возможность использования и других способов при условии, что это предусмотрено законом.

Самой распространённой формой защиты гражданских прав является судебная защита, она осуществляется судами общей юрисдикции и арбитражными судами. Основным способом нотариальной защиты гражданских прав является признание права. Немаловажное место в системе форм защиты прав занимает административная форма, осуществляемая путём обращения в государственные и местные органы власти. Также в России защиту гражданских прав можно осуществить путём обращения в третейский суд.

От грамотного выбора способа и применения форм защиты зависит результативность защиты нарушенного права.

Основные виды нарушений прав потребителей при продаже товаров

Ж.М. Буцевицкая

Основными видами нарушений прав потребителей при продаже товаров являются:

1. Передача покупателю некачественного товара.

2. Передача потребителю товара, который небезопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также товара, который может причинить вред имуществу потребителя.

3. Продавец не донёс до потребителя информацию:

3.1) об изготовителе (продавце) (фирменное наименование своей организации, место её нахождения (адрес) и режим работы, которые размещаются на вывеске); о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (для индивидуального предпринимателя); вид деятельности, номер лицензии, номер свидетельства о государственной аккредитации, о сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информацию об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3.2) о товарах: наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании обозначение, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара; сведения об основных потребительских свойствах товаров; цену в рублях и условия приобретения; гарантийный срок, если он установлен; правила и условия эффективного и безопасного использования товаров; срок службы (годности) товаров и сведения о необходимых действиях потребителя по истечении этого срока, а также возможные последствия при невыполнении таких действий, если товары 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 (продавца)), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера; информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, если она обязательна; информацию о правилах продажи.

4. Невыдача товарного (кассового) чека (или иного документа, удостоверяющего факт приобретения товара), который продавец обязан выдать.

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

Н.Е. Дёмина

Потребитель при обнаружении в товаре недостатка (если недостаток не был оговорён продавцом) вправе самостоятельно выбрать один из ниже перечисленных вариантов:

- потребовать замены на товар этой же марки;
- потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом 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, при этом по требованию продавца и за его счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их, покупатель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества, либо соразмерного уменьшения покупной цены.

По требованию продавца и за его счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками. Одновременно потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Права покупателя зависят от того, сообщил ли продавец, при заключении договора купли-продажи, об имеющемся недостатке товара. В том случае, если никакой информации предоставлено не было, потребитель вправе, по своему выбору, потребовать от продавца совершить определённые действия. Кроме того, покупатель вправе потребовать возмещения убытков, которые были причинены ему в результате продажи некачественного товара. Покупатель имеет право потребовать предоставить ему безвозмездно, во временное пользование, на период рассмотрения требования о замене товара, аналогичный товар. Этим правом можно воспользоваться в случае, если для замены товара требуется более семи дней. Альтернативой замены товара, является право на уменьшение цены. Потребитель вправе потребовать от продавца устранения недостатка или возмещения расходов на ремонт товара. Срок устранения не должен превышать сорок пять дней.

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров

Н.В. Жданова

Сроки изложены в ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей». Заменить, произвести гарантийный ремонт, возместить расходы на устранение недостатков, уменьшить цену или вернуть уплаченную стоимость можно в пределах гарантийного срока или срока годности товара. Если нет возможности использовать товар по вине продавца – гарантийный срок исчисляется с момента устранения вины. Если день доставки, установки, подключения, сборки установить невозможно – со дня заключения договора купли-продажи. Если в отношении товара не устанавливаются гарантийные сроки или сроки годности, то недостатки должны быть обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет с момента передачи товара потребителю. Момент оплаты товара и момент передачи товара могут не совпадать. «Разумность» срока зависит от особенностей товара. П.2 ст.19 Закона устанавливает начало гарантийного срока и срок службы товара, и соответствует ч. 1 ст. 471 ГК РФ. Правила исчисления гарантийного срока и срока службы на сезонные товары устанавливаются нормативными актами субъектов РФ. Это единственный случай, когда защита прав потребителей регулируется законодательством субъектов РФ. На период, когда потребитель не может пользоваться товаром по вине продавца, течение гарантийного срока приостанавливается.

Если гарантийные сроки на основное изделие и его комплектующие не совпадают, потребитель вправе предъявить требования по недостаткам, обнаруженным в течение более длительного из этих сроков, независимо от того, где обнаружен недостаток. Требования могут быть предъявлены после истечения гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента передачи товара потребителю. При этом на покупателя ложится бремя доказывания вины продавца. При обнаружении существенного недостатка товара после истечения гарантийного срока, а также после истечения 2 лет, потребитель может предъявить только требование безвозмездно устранить недостатки. Доказыванию подлежит момент возникновения недостатков. Потребитель ограничен для заявления либо сроком службы, либо десятью годами с момента передачи товара, если срок службы не установлен. Если в течение 20 дней требование не будет удовлетворено, потребитель вправе потребовать замены товара, возмещения расходов на устранение недостатков или вернуть товар с возмещением суммы. Лицо, устанавливающее гарантийный срок, вправе обуславливать его досрочное прекращение.

Понятие товара ненадлежащего качества и его замена*Е.Г. Щербаков*

Товар ненадлежащего качества – это товар, имеющий недостаток или существенный недостаток.

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или установленным договором, или целям, для которых товар приобретался.

Существенный недостаток товара – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоизмеримых расходов, затрат времени, выявляется неоднократно, проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Недостатки:

- явные – те, которые можно обнаружить при осмотре товара;
- скрытые – те, которые можно обнаружить в процессе эксплуатации, или при хранении товара.

Права потребителя:

- потребовать замены товара на товар этой же марки;
- потребовать замены товара такой же товар другой марки с соответствующим пересчётом покупной цены;
- потребовать уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление;
- отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы.

Сроки замены товара со дня предъявления требований:

- 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки 20 дней;
- 1 месяц, при отсутствии у продавца необходимого товара;
- в срок необходимый для очередной доставки в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностям.

При замене товара гарантийный срок исчисляется со дня передачи товара потребителю.

Правила и сроки обмена и возврата товаров ненадлежащего качества*Е.А. Вакулина*

Правила обмена и возврата товара подразумевают, что требования покупателя должны быть удовлетворены в определённые сроки. В частности, на замену товара отводится от 7 до 30 дней (в зависимости от необходимости проведения экспертизы и наличия у продавца требуемого товара). Деньги при возврате товара должны быть выплачены в течение 10 дней. Время, затраченное на ремонт, не должно превышать 45 дней. Поэтому все обращения к продавцу следует составлять в письменной форме, чтобы можно было установить конкретный момент, с которого начинает исчисляться срок.

Правила возврата товара в магазин допускают составление *претензии* в свободной форме. Обязательным является лишь указание данных заявителя, описание неисправности и требования покупателя. Она составляется в двух экземплярах. Один (с отметкой продавца о принятии) остаётся у подателя претензии. Если продавец отказывается принять документ, его можно отправить по обычной почте, оформив как заказное письмо с уведомлением, либо оставить сотруднику продавца в присутствии свидетелей (данные которых необходимо записать). Изделие признаётся товаром ненадлежащего качества, если оно имеет какие-либо дефекты, которые продавец не обговорил с покупателем в момент совершения сделки. Последнее условие является обязательным: если продавец предъявит письменные доказательства того, что потребитель был предупреждён о недостатках приобретаемой вещи, (обычно это случается при покупке уценённых или бывших в употреблении товаров) то такие недостатки не могут стать поводом для предъявления претензий.

Если лицо, купившее товар, обнаружит в нём недостатки, которые возникли вследствие обстоятельств, имевших место до передачи ему товара, он вправе предъявить какое-либо из следующих требований (не более одного):

1) безвозмездно устранить недостатки (если они устранены самим покупателем или за его счёт, то можно потребовать возмещения расходов на ремонт);

2) соразмерно уменьшить покупную цену;

3) заменить товар (на аналогичный или товар другой марки с перерасчётом цены);

4) вернуть товар продавцу и получить обратно уплаченные за него деньги (при изменении цены на товар его стоимость определяется на момент возврата денег, но – не менее чем уплатил за него покупатель).

Замена товара ненадлежащего качества

Е.С. Николаева

В случае если в проданном потребителю товаре им были обнаружены недостатки, потребитель имеет право на замену некачественного товара на товар аналогичной марки, размера, артикула. Продавец (изготовитель) обязан осуществить такую замену в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем. Если в отношении товара необходимо провести дополнительную проверку качества продавцом (изготовителем, импортером и т.д.), замена товара должна быть осуществлена в течение двадцати дней, в случае отсутствия товара у продавца, в течение месяца со дня предъявления такого требования, в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях не позднее срока очередной доставки соответствующего товара в эти районы. Продавец (изготовитель), не торопится выполнять требования покупателя, так как замена товара влечёт для него дополнительные расходы, поэтому законодатель и предусматривает конкретные сроки, по истечении которых покупатель вправе требовать взыскание неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки. В случае, если приобретенный товар имеет недостатки, необходимо обратиться к продавцу (изготовителю) с претензией. Претензию лучше отправить заказным письмом с уведомлением, а второй экземпляр оставить у себя, для предоставления в суде, если продавец (изготовитель) откажется удовлетворить требования потребителя.

В случае, если для замены товара требуется более семи дней, продавец (изготовитель) в течение трёх дней обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование (на период замены) товар, обладающий теми же потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счёт. Исключение составляют товары, перечень которых определён в пункте 2 статьи 20 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Товар ненадлежащего качества должен быть заменён на новый товар, не бывший в употреблении, при этом гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Расчёты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

А.В. Локаева

Статьей 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривается обязанность продавца заменить товар ненадлежащего качества на товар надлежащего качества этой же марки (модели, артикула). В данном случае *перерасчёт* цены товара не производится.

Рассмотрим ситуацию, когда товар ненадлежащего качества может быть заменён на такой же товар другой марки (модели, артикула). Тогда, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Важным моментом является то, что цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

Также, товар ненадлежащего качества может быть уценён продавцом добровольно на момент предъявления потребителем требования или в случае отказа о соразмерном уменьшении покупной цены – решением суда.

Потребитель, предъявивший требование о возврате товара ненадлежащего качества, вправе требовать возмещения ему разницы в стоимости товара на день удовлетворения требования (или на момент вынесения судебного решения). В случае же, если потребитель это требование не предъявил, продавец может выплатить ему только стоимость товара, и это не будет нарушением прав потребителя и, соответственно, не повлечёт ответственность за просрочку удовлетворения требований потребителя.

За товар, приобретённый потребителем в кредит, при расторжении договора, возвращается сумма, выплаченная к моменту его расторжения, и возмещается плата за предоставление кредита, а также, если такой товар приобретён за счёт потребительского кредита (займа), потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма и возмещаются уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

Правила и сроки обмена товаров надлежащего качества

М.М. Сапрыкина

Основным законом, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей, является Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1. В соответствии со ст. 25 этого Закона потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён. Для реализации указанного права, потребитель должен соблюсти условия: «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 перерасчётом 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 суммы, уплаченной за товар.

По требованию продавца и за его счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счёт¹.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки. В соответствии со ст. 193 ГК РФ, если последний день срока приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается ближайший за ним рабочий день. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю.

¹ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162636/?frame=2#p333

Основные виды нарушений прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

С.В. Чижов

Работы и услуги как разновидность объектов гражданских прав не получили законного определения. Состав и содержание прав и обязанностей субъектов по видам договоров регламентируется ГК РФ¹.

Возможные нарушения можно классифицировать по группам:

Первая группа нарушений связана с правом на информацию о предмете, описании его свойств, безопасности, качества. Это неполная и недостоверная информация, не позволяющая потребителю произвести анализ рисков несоответствия ожиданиям.

При заключении сделки требуется полное описание предмета. Это сложная задача, связанная с особенностями объекта. По большинству видов договорных отношений в РФ исполнители самостоятельно разрабатывают процессы работ и услуг, нормируют качество, подтверждают соответствие, что повышает риски нарушения договора.

Вторая группа – фактическое несоблюдение требований безопасности, качества по договору и действующему законодательству.

Это – использование некачественных материалов, привлечение неквалифицированных исполнителей, неисполнение гарантийных обязательств, обеспечивающих устойчивость качества в процессе эксплуатации, что снижает безопасность и качество и др.

В целях формирования цивилизованных условий потребительской сферы и защиты потребителя требуется развитие института деловой репутации, использования систем добровольной сертификации.

Третья группа – несоблюдение договорных условий, регулирующих возможность получения безопасной и качественной услуги.

Это – задержка сроков, несоблюдение порядка, изменения вносимые в договоре без согласования с потребителем, отсутствие возможности контроля потребителем промежуточных этапов и др.

Для устранения вышеуказанных коллизий и предупреждения возможных нарушений требуется работать по направлениям совершенствования договорных отношений с детальным описанием предмета работ и услуг, совершенствования законодательства в части безопасности работ, услуг, технического регулирования и подтверждения соответствия, защиты прав потребителей.

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (с посл. изм. от 13.07.2015 №268-ФЗ // Российская газета № 154 от 16.07.2015).

Сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя при нарушении его прав исполнителем работ (услуг)

А.А. Дубинин

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» определены сроки и условия, при которых потребителю предоставлена возможность удовлетворения законных требований при нарушении его прав исполнителем работы (услуги).

На работу (услугу) может быть установлен срок службы и гарантийный срок. Это сроки ответственности исполнителя перед потребителем. В течение указанных сроков потребитель имеет право требовать удовлетворения своих претензий при нарушении его прав. Если на работу (услугу) не установлен срок службы или гарантийный срок, то закон определяет срок, в течение которого потребитель имеет право на удовлетворение своих требований.

В случае нарушения сроков выполнения работы (услуги) потребитель вправе требовать назначения новых сроков в письменном виде или заявить удовлетворяемые в десятидневный срок иные требования: возмещение документально подтверждённых расходов за выполнение услуги (работы) третьими лицами (своими силами), уменьшения цены по согласованию сторон или в судебном порядке, отказа от исполнения договора с уведомлением исполнителя. Потребитель вправе требовать выплаты неустойки (пени) в размере 3% от цены за каждый день просрочки.

В случае обнаружения недостатка работы (услуги) в течение гарантийного срока, потребитель вправе требовать: безвозмездного устранения недостатка с выплатой неустойки, соответствующего уменьшения цены, безвозмездного изготовления другой вещи или повторного выполнения работы с выплатой неустойки, возмещения понесённых расходов по устранению недостатка. Если гарантийный срок не установлен, требования могут быть предъявлены в течение 2 лет (5 лет в недвижимом имуществе) со дня принятия результата работы (услуги).

В случае обнаружения существенного недостатка, возникшего до принятия результата работы (услуги) по истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы (10 лет, если не установлен срок службы) потребитель вправе требовать безвозмездно его устранить (срок удовлетворения 20 дней). Если недостаток неустранимый, предъявить исполнителю одно из требований: соответствующее уменьшение цены, возмещение понесённых расходов по устранению недостатков, отказ от выполнения договора.

Выполнение работы из материала исполнителя и из материала (с вещью) потребителя

М.М. Кузнецова, А.А. Кабанов

Согласно ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу, определённую договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

При выполнении работы из материала потребителя Законом РФ «О защите прав потребителей» установлены следующие правила:

- исполнитель, представивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества;

- материал исполнителя оплачивается потребителем полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы, с условием окончательного расчёта при получении потребителем выполненной работы, если иной порядок расчётов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть представлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены представленного в кредит материала исполнителя не влечёт за собой перерасчёта (п. 7 Правил бытового обслуживания населения в РФ).

В соответствии со ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей» материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

В случае утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трёхдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесённые потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупреждён об особых свойствах материала (вещи).

Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя на качественное и своевременное выполнение работ

М.К. Курбан, А.А. Кабанов

Пунктом 4 ст. 495 ГК РФ установлена ответственность исполнителя за возникновение недостатков выполненной работы после передачи её результатов потребителю вследствие предоставления ему ненадлежащей информации, но ответственность наступает в том случае, если покупатель докажет причинную связь между возникшим недостатком и отсутствием необходимой информации.

Ответственность за вред, причинённый вследствие недостатков товаров, работ, услуг предусмотрена ст. 14 Закона «О защите прав потребителей». Вред как основание ответственности – это материальный ущерб, который выражается в уменьшении имущества потерпевшего в результате нарушения принадлежащего ему материального права и (или) умалении нематериального блага. Закон устанавливает исключительную ответственность изготовителя в случае, когда вред причинён в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов, применяемых при изготовлении товара, если такое использование придало товару качества, послужившие причиной вреда.

Для наступления такой ответственности не требуется наличия вины. Вред возмещается в полном объёме. Способами возмещения вреда, в соответствии со ст. 1082 ГК РФ, являются: возмещение вреда в натуре или возмещение причинённых убытков.

Ответственность наступает за нарушение сроков устранения недостатков, а также за нарушение сроков выполнения денежных требований. Денежные требования, в основном, выражаются в виде неустойки. В соответствии со ст. 330 ГК РФ, неустойка – определённая законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Неустойка в размере 1 % за каждый день просрочки исчисляется от цены товара, которая, в свою очередь, определяется по месту удовлетворения требований потребителя на день добровольного удовлетворения или вынесения решения судом.

Вне зависимости от взыскания неустойки потребитель вправе предъявлять любое требование, предусмотренное ст. 18 Закона: безвозмездное устранение недостатков *результатов* работы или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной или другой марки; расторжение договора.

Общие и специальные условия (основания) гражданско-правовой ответственности за причинение вреда в потребительских отношениях

О.А. Ульянова

Общие основания ответственности вследствие причинения вреда закреплены в §1 гл. 59 ГК РФ и нашли отражение в ст. 12-13 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). Согласно п. 1 ст. 1064 ГК РФ вред, причинённый личности или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объёме причинителем вреда.

Специальные основания наступления ответственности за вред, причинённый вследствие недостатков товаров, работ или услуг зафиксированы в ст. 14-15 Закона о защите прав потребителей, ст. 1095-1098 ГК РФ. Так, товар, работа или услуга, послужившие основанием для наступления вреда, должны быть приобретены в целях личного потребления, а не в связи с предпринимательской деятельностью. При этом ответственность за вред производитель, продавец, исполнитель несут вне зависимости от наличия вины и наличия либо отсутствия договорных отношений с потребителем. Требования о возмещении вреда вследствие недостатков товара могут быть предъявлены как к продавцу, так и к производителю товара; ответственность за вред вследствие недостатков работ или услуг возлагается на лицо, оказавшее услугу или выполнившее работу. Также, ч. 3 ст. 14 Закона о защите прав потребителей, ст. 1097 ГК РФ установлены особые сроки возмещения вреда вследствие недостатков товаров, работ или услуг. Вместе с тем, независимо от времени причинения подлежит возмещению вред, если: (а) в нарушение требований закона *срок* годности или срок службы *не установлен*; (б) *потерпевший не был предупрежден* о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий; (в) потерпевшему *не была предоставлена* полная и/или достоверная *информация* о товаре, работе, услуге. Продавец, изготовитель товара, исполнитель освобождается от ответственности, только если докажет, что вред возник вследствие обстоятельств непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения. Помимо убытков, гражданин-потребитель вправе требовать компенсации морального вреда.

Виды требований, которые вправе предъявлять потребитель при причинении ему вреда. Сроки, установленные для предъявления потребителем требований о возмещении вреда

С.Ю. Дорохина

Потребитель при обнаружении недостатков товара, выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору требовать:

- устранения недостатков товара (ремонт), выполненной работы (оказанной услуги);

- замены товара ненадлежащего качества;

- соразмерное уменьшение покупной цены товара, уменьшение цены за выполненную работу (оказанную услугу);

- возмещение расходов на исправление недостатков товара, работы (оказанной услуги) потребителем или третьим лицом;

- возврат денежной суммы, возмещение убытков, причинённых потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре;

- безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы (оказание услуги);

- потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном предоставлении аналогичного товара на период замены или ремонта (кроме товаров длительного пользования).

Покупатель вправе предъявить свои требования продавцу в связи с недостатками товара, обнаруженными только в пределах сроков, которые определены ст.477 ГК РФ. Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

Если на товар установлен гарантийный срок, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара в течение гарантийного срока.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Полномочия федеральных органов исполнительной власти, их территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров работ, услуг, соблюдением других прав потребителей

Ю.А. Суханов

1. В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции:

- осуществляют контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг);

- направляют предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращении выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, а также требований о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;

- предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг).

2. В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора и другие федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

3. Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательной сертификации товаров (работ, услуг) возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации.

Защита прав и законных интересов неопределённого круга потребителей уполномоченными федеральными органами исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей

Г.Я. Абрамов

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) (далее - изготовитель) противоправными в отношении неопределённого круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя противоправными в отношении неопределённого круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя, в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем.

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределённого круга потребителей, суд принимает решение о возмещении им всех понесённых по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей

В.А. Капитонов

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В функции данного уполномоченного органа входит:

- 1) проверка соблюдения изготовителями, исполнителями и продавцами требований, установленных нормативными документами;
- 2) проверка соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды;
- 3) пресечение нарушений обязательных требований, выдача предписаний о прекращении нарушений прав потребителей;
- 4) наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований безопасности товаров и услуг;
- 5) учёт статистики в области обеспечения защиты прав потребителей;

Полномочия уполномоченного органа:

- 1) запрашивать от организаций информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) беспрепятственно посещать территорию и здания проверяемых организаций;
- 3) проводить отбор проб и образцов товаров для исследований и испытаний;
- 4) выдавать предписания о прекращении нарушений прав потребителей;
- 5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей;
- 6) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей.

Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трёх месяцев со дня его выдачи.

В Санкт-Петербурге уполномоченным органом является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу (Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу).

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей

С.В. Мкртычян

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей на территории муниципального образования определены ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей реализуются ими в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Основная задача органов, осуществляющих защиту прав потребителей на местах – оказание помощи потребителям в реализации их законных прав.

Для реализации этой задачи органы местного самоуправления:

- рассматривают письменные и устные обращения потребителей;
- консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- оказывают помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», если с заявлением в защиту прав потребителей выступают органы местного самоуправления и суд вынес решение о взыскании с изготовителя, продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, нарушившего права потребителя, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, то пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляется соответствующему органу местного самоуправления.

В работе по защите прав потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, органами исполнительной власти субъектов РФ, общественными объединениями потребителей.

Таким образом, органы местного самоуправления являются необходимым звеном системы защиты прав потребителей, поскольку действуют на муниципальном уровне, наиболее приближенном к населению. Деятельность муниципальных образований направлена на решение тех потребительских проблем, которые являются актуальными именно для данной территории.

Значение органов местного самоуправления в потребительском праве

Р.С. Хрущев

Закон «О защите прав потребителей» определяет формы взаимодействия между муниципальными органами и федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими контроль над качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Он выражается в незамедлительном информировании соответствующих федеральных органов о выявлении ненадлежащего качества товаров(работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды. При этом обнаружение указанных обстоятельств является практически возможным в результате проведения проверочных мероприятий по жалобам граждан, направляемым в органы местного самоуправления.

В то же время местные органы по защите прав потребителей, в отличие от федеральных органов исполнительной власти, не наделены никакими контрольными функциями. В работе по защите прав потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют как с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, так и с органами исполнительной власти субъектов РФ, общественными объединениями потребителей.

Указанное взаимодействие может осуществляться в формах участия представителей органов местного самоуправления:

- в работе координационных советов по защите прав потребителей;
- в разработке региональных программ по защите прав потребителей;
- в совместных проверках хозяйствующих субъектов по соблюдению законодательства о защите прав потребителей;
- в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей и др.

Чрезвычайно сложной до настоящего времени остается проблема взаимодействия всех органов и организаций, занимающихся потребительской тематикой. Есть успехи во взаимодействии небольшого количества органов местного самоуправления и обществ потребителей. Достаточно широко, пожалуй, развиваются только отношения между территориальным управлением Роспотребнадзора и контрольными органами.

Досудебная защита потребителей

Я.А. Ткач

Закон «О защите прав потребителей»¹ предусматривает возможность защиты прав потребителей, как в судебном, так и во внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты.

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, причём законом предусмотрена ответственность продавца за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя.

Стоит учесть, что по некоторым видам услуг предусмотрено обязательное предъявление претензий. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска.

При нарушении прав потребителя необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия и зачастую такого обращения бывает достаточно. В противном случае в соответствии со статьями 40, 44 и 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители имеют право обратиться для защиты своих прав:

- в органы исполнительной власти, уполномоченные осуществлять государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей;
- органы местного самоуправления;
- общественные объединения и организации потребителей.

¹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ от 09.04.1992 № 15, ст. 766. (с посл. изм. от 13.07.2015 №233-ФЗ // <http://pravo.gov.ru> – дата обращения: 02.09.2015).

Общественная защита прав потребителей

А.Н. Волынчиков

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (Союз потребителей России, Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Общественный фонд «Лаборатория проблем качества»).

2. Общественные объединения потребителей вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ и услуг), а также соответствия их потребительских свойств заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них. В случае обнаружения несоответствия вносить в федеральные органы исполнительной власти предложения о принятии мер по повышению их качества или по приостановлению производства и реализации и по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ и услуг) ненадлежащего качества;

- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора или местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов;

- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов соответствующей тематики;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам РФ;

- обращаться в суды и федеральные органы исполнительной власти в заявленными в защиту прав потребителей (группы потребителей, неопределённого круга потребителей) и о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (работ и услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей.

Специфика досудебного порядка урегулирования споров между потребителями и предпринимателями

А.С. Годованная

Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) в судебном и внесудебном порядке.

Внесудебный (претензионный) порядок урегулирования спора состоит в том, что потребитель, чьи права нарушены, может первоначально предъявить требования о защите своего права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю).

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить претензию на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах.

В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа в удовлетворении устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя и отражены следующие пункты: полное наименование торгового предприятия и его юридический адрес; фамилия, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя, кратко описаны дефекты товара; сформулированы требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.).

Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Получив претензию, продавец (исполнитель, изготовитель) должен известить потребителя о своих намерениях (обязательно в письменной форме). При положительном ответе на претензию в нем указываются признанная сумма, срок и способ удовлетворения претензии, если она не подлежит денежной оценке. При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии следует сообщить причины отказа со ссылкой на правовые нормы и доказательства, обосновывающие отказ. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд.

Порядок обращения потребителей с исковыми заявлениями в суд. Подведомственность и подсудность исков потребителей

Т.С. Добрякова

В случае неудовлетворения требований потребителя добровольно, соответствующий спор может быть разрешён исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закреплённому в п. 1 ст. 11 ГК РФ и п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителя, защита прав потребителей относится к исключительной компетенции судов. Частью 7 ст. 29 ГПК РФ, п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителя предусмотрено право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения ответчика; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства.

В силу п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителя, потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. При определении подсудности спора необходимо учитывать размер существующих к исполнителю денежных требований, поскольку в силу ст. 23, 24 ГПК РФ дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей – рассматриваются мировыми судьями, а свыше пятидесяти тысяч рублей – районными судами (в цену иска не входит размер предъявляемой исполнителю компенсации морального вреда).

В соответствии со ст. 47 ГПК РФ и п. 5 ст. 40 Закона о защите прав потребителя, орган государственного надзора вправе оказывать потребителям помощь в судебной защите нарушенного права в форме дачи заключения в целях защиты прав потребителя. Для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей, уполномоченный орган государственного надзора может быть привлечён к участию в деле судом или по инициативе лиц, участвующих в деле (п. 5 ст. 40 Закона о защите прав потребителя). Заключение по делу в целях защиты прав потребителя представляет собой мнение уполномоченного органа о характере рассматриваемых правоотношений, о правомерности и обоснованности заявленных истцом требований, о применяемых к спорным правоотношениям нормах правовых актов, по другим вопросам (правового характера), возникающим в ходе рассмотрения дела или поставленным судом.

Основные стадии судебного производства по искам потребителей

С.Л. Гаевская

В соответствии со ст. 11 ГК РФ, защиту нарушенных прав осуществляет суд.

1. После принятия заявления судья выносит определение о подготовке дела к судебному разбирательству. В рамках подготовки дела к слушанию, судья вызывает стороны на предварительное судебное заседание.

2. На предварительном судебном заседании можно заявить ходатайство об обеспечении иска.

3. Судебное заседание начинается с проверки явки участников процесса. В начале судебного заседания стороны имеют право заявлять отвод судье, секретарю судебного заседания. Заявлять ходатайства можно на любом этапе судебного заседания.

4. После того как судья разъяснил сторонам их процессуальные права, выяснил, доверяют ли стороны данному составу суда рассматривать дело, а также рассмотрел все имеющиеся у сторон ходатайства, судья обязан предложить сторонам заключить мировое соглашение.

5. Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа. После объяснения сторон допрашиваются вызванные в суд свидетели.

6. После допроса свидетелей суд приступает к изучению письменных материалов дела.

7. Когда исследование материалов дела закончено, суд переходит к прениям.

8. После прений стороны имеют право на заключительную реплику, и затем судья удаляется в совещательную комнату для вынесения решения.

9. Решение суда принимается немедленно после разбирательства дела. Составление мотивированного решения суда может быть отложено на срок не более чем пять дней со дня окончания разбирательства дела, но резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела.

10. Зачитав решение суда, суд обязан разъяснить сторонам порядок обжалования решения.

Ответственность за нарушение прав потребителей

О.А. Гаврилова

Классификация ответственности за нарушение прав потребителей:

- 1) уголовно-правовая ответственность;
- 2) административно-правовая ответственность;
- 3) гражданско-правовая ответственность.

В современном законодательстве РФ уделяется большое внимание гражданско-правовой ответственности продавца, изготовителя, исполнителя за нарушение прав потребителя, которая установлена нормами Гражданского Кодекса РФ, федеральных законов специальной направленности и Законом РФ «О защите прав потребителей», которые действуют в комплексе и дополняют друг друга. Цель гражданско-правовой ответственности компенсаторно-восстановительная и воспитательная.

Гражданский кодекс РФ предусматривает различные формы ответственности: в форме возмещения убытков, уплаты неустойки и т.д.

Закон РФ о защите прав потребителей в качестве оснований, влекущих гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность за причинённый потребителю вред, называет следующие основания, являющиеся результатом действий продавца, изготовителя, исполнителя, в результате которых причиняется вред жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги):

1) несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей и предотвращение вреда их имуществу;

2) необеспечение безопасности товаров в течение сроков службы и сроков годности;

3) предоставление недостоверной или неполной информации о товарах, реализация товаров с просроченными сроками годности;

4) непредоставление информации о продолжительности службы и срока годности;

5) неустановление на товары, которые по истечении определённого времени могут причинить вред здоровью или имуществу потребителя, срока службы или срока годности;

6) непредоставление информации о последствиях использования товаров по истечении срока службы или годности, а также необходимых действиях.

Особенности вынесения судебного решения по делам о защите прав потребителей

О.А. Ульянова, О.В. Куташкина

Закреплённое в ч. 1 ст. 46 Конституции РФ Право на судебную защиту, нашло своё отражение и в ст. 17 закона «О защите прав потребителей», согласно которой защита прав потребителей осуществляется судом. Выносимое судом решение должно быть законным и обоснованным (ст. 195 ГПК РФ). Под законным понимается решение, принятое при точном соблюдении норм процессуального права, норм материального права, а в необходимых случаях – на аналогии закона или аналогии права (п. 2 Постановление Пленума Верховного Суда РФ (далее ПП ВС) от 19 декабря 2003 года № 23 «О судебном решении»).

Обоснованным же решение является тогда, когда имеющие значение для дела факты подтверждены исследованными судом доказательствами, удовлетворяющими требованиям закона об их относимости и допустимости, или обстоятельствами, не нуждающимися в доказывании, а также, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов (п. 3 ПП ВС РФ № 23).

Суд принимает решение только по заявленным требованиям (ч. 3 ст. 196 ГПК РФ), однако при рассмотрении дел по защите прав потребителей, в ряде случаев может выйти за их пределы (например, штраф в размере 50% от присужденной потребителю суммы взыскивается в пользу потребителя с ответчика, в случае несоблюдения последним требования в добровольном порядке, вне зависимости от того, заявлялись ли такие требования истцом или нет). Также для удовлетворения требований о взыскании морального вреда достаточно установления самого факта нарушения прав потребителя (п. 45 ПП ВС № 17).

Решение суда представляет собой акт правосудия, окончательно разрешающий дело. Оно должно содержать исчерпывающие выводы, вытекающие из установленных обстоятельств, и не включать условий, в зависимость от которых ставится его реализация.

По общему правилу решение вступает в законную силу после истечения срока его обжалования, а при подаче жалобы – со дня вынесения судом постановления по ней. По делам о защите прав потребителей суд, по ходатайству истца, может обратиться к немедленному взысканию по правилам ст. 212 ГПК РФ.

Защита прав потребителей при осуществлении коммерческой деятельности в системе Интернет

Н.О. Погодина

Согласно ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об адресе продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании изготовителя. Эта информация должна размещаться продавцом на его сайте.

Претензионный порядок обращения к продавцу, сроки рассмотрения претензии, последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю регулируются ст. 22-23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае не достижения согласия, возникший спор в соответствии со ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» может быть разрешён в судебном порядке.

Ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю гарантировано следующее:

- потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней;
- если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3-х месяцев с момента передачи товара;
- возврат товара возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара;
- при отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования;
- последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными ст. 18-24 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей

Е.А. Немогай

За нарушение прав потребителей предусмотрена уголовная, административная и гражданская ответственность. Цель гражданско-правовой ответственности – компенсаторно-восстановительная (восстановление потерянного положения) и воспитательная.

По основанию возникновения и содержанию ответственность бывает: договорная и внедоговорная. Договорная ответственность наступает за нарушение условий договора (нарушение обязанности предоставить необходимую конкретную информацию). Внедоговорная ответственность – нарушение общей пассивной обязанности (ответственность за возмещение вреда). Примерное отграничение договорной от внедоговорной: не наступило обещанное облегчение (зубные протезы) – договорная ответственность, если эффект был прописан в договоре, а если в результате процедур ухудшилось здоровье пациента – внедоговорная ответственность, причинение вреда. Закон о защите прав потребителей предоставляет потребителю право непосредственно обращаться к производителю и предъявлять ему требования. Это – тоже внедоговорная ответственность. *Покупатель приобрел товар.* Потом он был подарен, и через какое-то время обнаружили в нём недостатки. Сам одаряемый может, тем не менее, предъявить требования продавцу о качестве товара, не будучи субъектом договора. Внедоговорная ответственность с участием потребителя рассматривается при наступлении обстоятельств, предусмотренных законом, а не договором: 1) за причинение вреда; 2) отношение с изготовителем; 3) отношение с лицом, непосредственно использующим объект. Нет прямого запрета включить в договор условия о причинении вреда.

Множественность лиц в обязательстве. Солидарная ответственность: потребитель заключил договор с несколькими подрядными организациями, и если договором не предусмотрено иное, подрядные организации несут ответственность солидарно. Ст. 1095 ГК РФ, ст. 14 закона «О правах потребителей»: возмещение вреда осуществляется продавцом или изготовителем по выбору потребителя, т.е. множественность лиц исключается (потребитель сам выбирает, с кого требовать возмещение вреда). Правильнее было бы установить солидарную ответственность. Что касается договорной ответственности, ст. 18 этого закона определяет: по аналогии с внедоговорной ответственностью – опять же, предъявление по своему выбору. О субсидиарной ответственности речь идёт крайне редко.

Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей

Е.В. Крахмалова

Рассматривая гражданско-правовую ответственность как средство охраны прав потребителей, необходимо подчеркнуть, что её основной функцией является компенсация, то есть эта ответственность служит восстановлению нарушенной имущественной сферы потребителя за счёт имущества правонарушителя. Действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает следующие формы гражданско-правовой ответственности, которые могут быть возложены на продавца (исполнителя, изготовителя):

- возмещение убытков;
- уплата неустойки;
- компенсация морального вреда.

Под *убытками* понимаются расходы, которые лицо, чьё право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Неустойка (штраф, пени) — определённая законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору (потребителю) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения. Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Доказывание причинения при этом убытков не требуется. Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка) в отличие от неустойки, установленной договором (договорная неустойка), подлежит взысканию независимо от включения в договор условия о неустойке (ст. 332 ГК).

Моральный вред — это физические и нравственные страдания. *Физические страдания* — любые болезненные или неприятные ощущения, например, боль, головокружение, удушье. *Нравственные страдания* могут выражаться в форме различных переживаний: страх, обида, возмущение, чувства беспомощности и т.п.

Правила компенсации морального вреда установлены в статьях 151, 1099—1101 Гражданского кодекса РФ.

Возмещение морального вреда как способ защиты прав потребителя

М.М. Соколова

Согласно ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» компенсация морального вреда подлежит удовлетворению причинителем вреда при наличии его вины. Содержанию морального вреда так же уделил внимание Пленум Верховного Суда РФ в своем Постановлении от 20.12.1994 № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда».

В соответствии со ст. 151 ГК РФ, ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» возмещение морального вреда как способ защиты прав потребителя реализуется в судебном порядке. Анализ судебной практики по вышеуказанным спорам свидетельствует о том, что суды определяют размер компенсации морального вреда с учётом следующих *обстоятельств*: характера и социальной важности нарушенного права (блага) потребителя; продолжительности неудобств, которые испытывал потребитель; отношения исполнителя к сложившейся ситуации и проведение экспертизы качества работ (услуг); материального положения причинителя морального вреда.

В статье 151 ГК РФ законодатель установил следующие *критерии*, которые должны учитываться судом при определении размера компенсации морального вреда: степень вины нарушителя; степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред; иные заслуживающие внимания обстоятельства. В соответствии со ст. 1101 ГК РФ – следующими *критериями*: характер физических и нравственных страданий, который должен оцениваться с учётом фактических обстоятельств, при которых был причинён моральный вред и индивидуальных особенностей потерпевшего; требования разумности и справедливости.

При конкуренции норм гражданского законодательства, касающихся определения критерия размера компенсации морального вреда, следует руководствоваться ст. 1101 ГК РФ. Данная статья, представляет собой специальную норму, устанавливающую правила определения размера компенсации морального вреда. То же самое подтверждает Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей». Согласно п. 25 этого постановления размер морального вреда по российскому законодательству зависит от характера нравственных и физических страданий, причинённых потребителю, от вины нарушителя и устанавливается с учётом требований разумности и справедливости.

Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей

А.А. Пирогова

Одним из способов защиты гражданских прав является компенсация морального вреда (ст. 12 ГК РФ), который подлежит возмещению в случаях, установленных законом. В силу ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред (т.е. нравственные или физические страдания), причинённые потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Обязательства по компенсации морального вреда возникает при наличии:

- страданий, т.е. последствий нарушения личных неимущественных прав или посягательств на нематериальные блага;
- неправомерных действий (бездействия) причинителя морального вреда;
- причинной связи между неправомерными действиями (бездействием) и наступившими неблагоприятными последствиями, приведшими к страданиям;
- вины причинителя вреда.

Особенностями компенсации морального вреда являются:

- моральный вред компенсируется независимо от возмещения имущественного вреда;
- компенсация производится в денежном выражении. Размер компенсации определяется судом с учётом характера причинённых страданий, исходя из принципов разумности и справедливости;
- на требования о компенсации морального вреда исковая давность не распространяется;
- достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя;
- обязанность доказывать отсутствие вины лежит на причинителе вреда;
- размер денежной компенсации не ставится в зависимость от стоимости товара (работы, услуги).

Особенности административной ответственности за нарушение прав потребителей в России

А.В. Кутькина

Административным правонарушением признается противоправное, антиобщественное, виновное действие или бездействие, за которое законодательством установлена административная ответственность. Административное взыскание является мерой ответственности и применяется в целях воспитания лица, совершившего правонарушение. Административное взыскание может быть наложено не позднее двух месяцев со дня совершения правонарушения, а при длительном правонарушении – двух месяцев со дня его обнаружения. По социальной значимости наиболее важными являются нарушения прав потребителей в сфере торговли. Действующее законодательство наделяет ряд государственных *органов* полномочиями по защите прав потребителей. Один из них – Министерство по антимонопольной политике и его территориальные подразделения. По требованию государственного антимонопольного органа и его территориальных управлений продавцы, изготовители, исполнители обязаны предоставить достоверные документы, письменные или устные объяснения и иную информацию, необходимую для охраны интересов потребителей.

Наряду с антимонопольными органами в сфере защиты прав потребителей действуют и другие государственные органы. Так, контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) осуществляют органы государственного управления: Госстандарт России, Государственный комитет санитарно-эпидемиологического надзора, Министерство экологии и природных ресурсов, Госторгинспекция и их территориальные органы и управления, а также другие федеральные органы исполнительной власти. В пределах своей компетенции эти органы вправе направлять предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров, о снятии с производства, о прекращении выпуска и продажи таких товаров, о прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и службы.

Так же к органам, наделённым правом применять административные взыскания, можно отнести органы местного самоуправления в лице городского комитета и районных отделов по защите прав потребителей.

Особенности уголовной ответственности за нарушение прав потребителей в России

А.В. Кутькина

В Уголовном Кодексе, вступившем в действие с 1 января 1997 г. содержится ряд статей, направленных именно на защиту прав потребителей и на привлечение к ответственности виновных лиц. К ним относятся:

1. Заведомо ложная реклама (ст. 182 УК РФ).
2. Нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее по неосторожности массовое заболевание или отравление людей, (ст. 236 УК РФ).
3. Производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности.
4. Те же деяния, если они: совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой, совершены неоднократно, совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет, повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью, либо смерть человека.
5. Те же деяния, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц.
6. Обман потребителей (ст. 200 УК РФ).
7. Те же деяния, совершённые: лицом, ранее судимым за обман потребителей, группой лиц по предварительному сговору или организованной группой, в крупном размере.

Особенности защиты прав потребителей услуг, предоставляемых жилищно-строительным кооперативом

Р.Х. Гареев

Правоотношения между потребителями и исполнителем услуг в лице жилищно-строительного кооператива имеют свои особенности, связанные с правовым положением организации.

Так, согласно закону¹, жилищно-строительный кооператив вправе устанавливать размер оплаты услуг потребителям, проживающим в многоквартирном доме. Порядок принятия решений кооперативом регулируется законодательством, в том числе уставом кооператива. Однако ни в законе, ни в подзаконном акте² нет прямой обязанности обнародования устава жилищно-строительного кооператива, в том числе путём размещения на официальных сайтах в сети «Интернет». Поэтому у потребителей в данной части отсутствуют гарантии защиты права на информацию об исполнителе услуг и услугах, о правомерности начисления потребителям платежей.

Согласно Жилищному кодексу Российской Федерации, обжаловать в суд решение, принятое общим собранием жилищно-строительного кооператива, вправе собственник помещения в многоквартирном доме в случаях, указанных в законе. Причём, заявление о таком обжаловании может быть подано в суд в течение шести месяцев со дня, когда он узнал или должен был узнать о принятом решении. Таким образом, потребители услуг, являющиеся собственниками жилья и не являющиеся членами кооператива, вправе обжаловать в суд решение общего собрания кооператива в срок, намного меньший, по сравнению с общим сроком исковой давности, исчисляемым в три года.

В целях обеспечения своих прав и законных интересов потребители жилищных услуг вправе в любой момент обратиться с запросом скорее в жилищные контрольно-надзорные органы для проверки соблюдения жилищно-строительным кооперативом обязательных требований, в том числе связанных с уставом кооператива, а не в органы Роспотребнадзора.

¹ Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (с посл. изм. от 13.07.2015 № 236-ФЗ // Российская газета № 156 от 17.07.2015).

² Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (с посл. изм. от 27.09. 2014).

Переход риска случайной гибели при продаже товаров с условием самовывоза

А.А. Шестаков

Довольно распространены случаи приобретения покупателем товара, в том числе дистанционным способом, с условием о вывозе товара покупателем самостоятельно. Самовывоз товара предусмотрен абз. 3 п. 1 ст. 458 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ). В соответствии с указанным абзацем, если иное не предусмотрено договором купли-продажи, обязанность продавца передать товар считается исполненной с момента предоставления товара в распоряжение покупателя, если товар должен быть передан покупателю или указанному им лицу в месте нахождения товара (самовывоз). В соответствии с п. 1 ст. 459 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором купли-продажи, риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю. Таким образом, принимая во внимание абз. 3 п. 1 ст. 458 ГК РФ, который устанавливает момент исполнения продавцом обязанности по передаче товара, такая передача считается состоявшейся в момент отгрузки товара покупателю, при наличии в договоре купли-продажи условия о самовывозе. В соответствии со ст. 211 ГК РФ, риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несёт его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором. Абз. 3 п. 1 ст. 458 и п. 1 ст. 459 в совокупности представляют собой именно то изъятие из общего правила о риске случайной гибели, которое возлагает такой риск не на собственника (так как право собственности ещё не перешло к покупателю в соответствии с положениями п. 1 ст. 223 ГК РФ), а на иное лицо, в данном случае покупателя. Следовательно, с момента такой отгрузки, риск случайной гибели товара переходит к покупателю. Указанные положения ГК РФ могут поставить покупателя в ситуацию, при которой покупатель может понести убытки в виде утраты имущества, которые (убытки) не будут возмещены ему продавцом на совершенно законном основании.

Переход риска случайной гибели имущества к покупателю является отражением принципа добросовестности, установленной п. 5 ст. 10 ГК РФ с последними изменениями. Безусловно, переход риска случайной гибели к покупателю существует для обеспечения стабильности гражданского оборота, что отражает основанные принципы и начала гражданского права, и потребительского права, как одного из его институтов.

Заключение

Сборник включает статьи по предметам «Потребительское право» и «Правовая защита прав потребителей в гражданском обороте» по состоянию правового регулирования на август 2015 года. Сноски авторов статей на нормативные правовые акты при редактировании выверены по источникам, приведённым в списке литературы.

Литература

Нормативные правовые акты

Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) // СПС КонсультантПлюс.

Конституция Российской Федерации. Официальное издание. – М.: Юрид. лит., 2011. – 64 с. (с учётом поправок, внесённых Законом РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 №11-ФКЗ // Российская газета № 163 от 23.07.2014).

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ, часть вторая от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. № 146-ФЗ и *часть четвертая* от 18 декабря 2006 г. № 230-ФЗ) // СЗ РФ от 05.12.1994 № 32 ст. 3301; СЗ РФ от 29.01.1996 №5 ст.410; СЗ РФ от 03.12.2001 № 49 ст. 4552; СЗ РФ от 25.12.2006 № 52 (часть 1) ст. 5496 (с посл. изм. от 13.07.2015 №268-ФЗ // Российская газета № 154 от 16.07.2015).

Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ // СЗ РФ от 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14 (с посл. изм. от 21.07.2014 № 255-ФЗ // СЗ РФ от 28.07.2014, № 30 (Часть I), ст. 4256) (с посл. изм. от 13.07.2015 № 236-ФЗ // Российская газета № 156 от 17.07.2015).

Уголовный кодекс РФ (УК РФ) от 13.06.1996 № 63-ФЗ (посл. изм.: Постановление Конституционного Суда РФ от 16.07.2015 N 22-П // Российская газета Федеральный выпуск № 6736 от 29.07.2015).

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ от 09.04.1992 № 15, ст. 766. (с посл. изм. от 13.07.2015 №233-ФЗ // <http://pravo.gov.ru> – дата обращения: 02.09.2015).

Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности» // Российская газета от 29.12.2010 г. № 295.

Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом ре-

гулировании» // Собрание законодательства Российской Федерации от 30.12.2002, № 52 (ч. 1), ст. 5140 (в ред. Федерального закона от 13.07.2015 № 216-ФЗ – Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4342).

Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» // Российская газета от 15.03.2006 № 51 (в ред. Федерального закона от 08.03.2015 № 50-ФЗ – Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 10, ст. 1420).

Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» // Российская газета от 06.05.2011 №97 (в ред. Федерального закона от 13.07.2015 № 216-ФЗ – Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4342).

Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» // Российская газета от 01.10.2010 № 222 (с посл. изм. от 27.09.2014 № 988 // Собрание законодательства Российской Федерации от 6 октября 2014 г. № 40 (часть III) ст. 5437).

Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» (с посл. изм. от 20 октября 2014 г. № 1079 // Собрание законодательства РФ, 27.10.2014, № 43, ст. 5914).

Постановление Правительства РФ от 7 июля 1999 года № 766 (ред. от 01.12.2009) «Об утверждении перечня продукции, подлежащей декларированию соответствия, порядка принятия декларации о соответствии и её регистрации».

Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.01.2013).

Книги

Бугаенко Н.В., Кратенко М.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей: научно-практическое пособие. – М.: Юстицинформ, 2013. – 392 с.

Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: Курс лекций. – М.: Норма, 2008. – 416 с.

Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: Учеб. пособие / Под ред. З.М. Фаткудинова. – 4-е изд., доп. и перераб. – М.: Юстицинформ, 2011. – 376 с.

Европейское право. Право Европейского Союза и правовое обеспечение защиты прав человека: учебник / рук. авт. кол. и отв. ред. Л. М. Энтин. – 2-е изд., пересмотр, и доп. – М.: Норма, 2008. – 960 с.

Кирилловых А.А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. – М.: Деловой двор, 2012. – 304 с.

Корягин А.Е., Соколова И.Е. Права потребителей: инструкция по применению от Объединения потребителей России. – М.: Библиотечка "Российской газеты", 2013. Вып. 2. – 192 с.

Шелищ П.Б., Мясин Е.Б. Права потребителя: как защитить себя в конкретных жизненных ситуациях? – М.: ЗАО «Библиотечка РГ», 2012. – 160 с.

Содержание

Потребителем является каждый! (вместо предисловия)	<i>Кабанов А.А.</i>	3
Понятие и предмет потребительского права	<i>Дмитриев Е.В.</i>	4
Элементы потребительского законодательства в основных памятниках русского и зарубежного права	<i>Варзиева К.О.</i>	5
Законодательство о защите прав потребителей в советский период. Значение принятия Закона РФ «О защите прав потребителей» 1992 года	<i>Щека Д.В.</i>	6
Современное законодательство о защите прав потребителей	<i>Шкарупа Е.А., Кабанов А.А.</i>	7
Российское и международное законодательство о защите прав потребителей	<i>Григорьев И.Г.</i>	8
Понятие и особенности потребительских правоотношений	<i>Кожевникова К.В.</i>	9
Субъекты и объекты потребительских правоотношений	<i>Ульянова О.А.</i>	10
Право потребителя на информацию	<i>Гаджиева С.Г.</i>	11
Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей»	<i>Пирогова А.А.</i>	12

Отношения, <u>не</u> регулируемые законодательством о защите прав потребителей	<i>Пирогова А.А.</i>	13
Отношения, <u>не</u> регулируемые законом «О защите прав потребителей»	<i>Ульянова О.А.</i>	14
Правовой статус потребителя. Содержание понятий «потребитель», «продавец», «изготовитель», «исполнитель», «импортер», «уполномоченное лицо»	<i>Урсуляк А.А., Кабанов А.А.</i>	15
Основные положения Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ РФ «О техническом регулировании» и его роль в обеспечении права потребителей на качественные и безопасные продукцию и работы	<i>Осипова Л.Л.</i>	16
Способы защиты потребителей при нарушении их прав на информацию	<i>Абумислимов В.М.</i>	17
Понятие безопасного для потребителя и окружающей среды товара (работы, услуги)	<i>Панина К.В., Горейс Е.Ю.</i>	18
Порядок установления безопасности товара (работы, услуги)	<i>Абрамов Г.Я.</i>	19
Способы защиты прав потребителей на безопасный товар (работу, услугу)	<i>Наумов Р.А.</i>	20
Защита прав потребителей на безопасное выполнение работ	<i>Кузнецов В.В.</i>	21

Способы защиты прав потребителей на безопасность услуг	<i>Гончарова Н.П.</i>	22
Способы защиты прав потребителей при причинении вреда вследствие недостатков товара (работы, услуги)	<i>Амиров А.А.</i>	23
Способы защиты прав потребителей на оказание туристских услуг	<i>Рыхло А.И.</i>	24
Понятие и цели стандартизации товаров, работ и услуг. Виды документов в области стандартизации, порядок их принятия и применения	<i>Косточкина О.В.</i>	24
Технические регламенты	<i>Амияну А.Г.</i>	25
Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов	<i>Смяцкая Е.П.</i>	26
Формы подтверждения соответствия	<i>Михайлова И.Н.</i>	27
Лицензирование деятельности и защита прав потребителей от ненадлежащей рекламы	<i>Гареев Р.Х.</i>	28
Штриховой код потребительского товара. Товарный знак и знак обслуживания	<i>Котлов С.В.</i>	29
Заклучение и исполнение договора розничной купли-продажи	<i>Ковалева Л.П., Кабанов А.А.</i>	30

Ответственность сторон по договору розничной купли-продажи. Обязанности потребителя	<i>Лазарева И.А.</i>	31
Ответственность покупателя по договору розничной купли-продажи	<i>Жданова Н.В.</i>	32
Права и обязанности сторон договора розничной купли-продажи. Обязанности продавца	<i>Ткаченко А.А.</i>	33
Правила продажи отдельных видов товаров	<i>Скопенко А.С.</i>	34
Правила продажи товаров по образцам	<i>Беженцева Н.Г., Кабанов А.А.</i>	35
Продажа товаров дистанционным способом	<i>Комиссаров А.П.</i>	36
Договоры на выполнение работ потребителям	<i>Бичурина Э.Ш.</i>	37
Договоры на оказание услуг потребителям	<i>Кондратюк О.А.</i>	38
Основные способы и формы защиты прав потребителей	<i>Дубчак В.Н.</i>	39
Основные виды нарушений прав потребителей при продаже товаров	<i>Буцевицкая Ж.М.</i>	40
Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков	<i>Дёмина Н.Е.</i>	41

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров	<i>Жданова Н.В.</i>	42
Понятие товара <u>ненадлежащего</u> качества и его замена	<i>Щербаков Е.Г.</i>	43
Правила и сроки обмена и возврата товаров ненадлежащего качества	<i>Вакулина Е.А.</i>	44
Замена товара <u>ненадлежащего</u> качества	<i>Николаева Е.С.</i>	45
Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества	<i>Локаева А.В.</i>	46
Правила и сроки обмена товаров надлежащего качества	<i>Сапрыкина М.М.</i>	47
Основные виды нарушений прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	<i>Чижев С.В.</i>	48
Сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя при нарушении его прав исполнителем работ (услуг)	<i>Дубинин А.А.</i>	49
Выполнение работы из материала исполнителя и из материала (с вещью) потребителя	<i>Кузнецова М.М., Кабанов А.А.</i>	50
Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя на качественное и своевременное выполнение работ	<i>Курбан М.К., Кабанов А.А.</i>	51

Общие и специальные условия (основания) гражданско-правовой ответственности за причинение вреда в потребительских отношениях	<i>Ульянова О.А.</i>	52
Виды требований, которые вправе предъявлять потребитель при причинении ему вреда. Сроки, установленные для предъявления потребителем требований о возмещении вреда	<i>Дорохина С.Ю.</i>	53
Полномочия федеральных органов исполнительной власти их территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров работ, услуг, соблюдением других прав потребителей	<i>Суханов Ю.А.</i>	54
Защита прав и законных интересов неопределённого круга потребителей уполномоченными федеральными органами исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей	<i>Абрамов Г.Я.</i>	55
Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей	<i>Капитонов В.А.</i>	56
Полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей	<i>Мкртычян С.В.</i>	57
Значение органов местного самоуправления в потребительском праве	<i>Хрущев Р.С.</i>	58
Досудебная защита потребителей	<i>Ткач Я.А.</i>	59
Общественная защита прав потребителей	<i>Волынчиков А.Н.</i>	60

Специфика досудебного порядка урегулирования споров между потребителями и предпринимателями	<i>Годованная А.С.</i>	61
Порядок обращения потребителей с исковыми заявлениями в суд. Подведомственность и подсудность исков потребителей	<i>Добрякова Т.С.</i>	62
Основные стадии судебного производства по искам потребителей	<i>Гаевская С.Л.</i>	63
Ответственность за нарушение прав потребителей	<i>Гаврилова О.А.</i>	64
Особенности вынесения судебного решения по делам о защите прав потребителей	<i>Ульянова О.А., Куташикина О.В.</i>	65
Защита прав потребителей при осуществлении коммерческой деятельности в системе Интернет	<i>Погодина Н.О.</i>	66
Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей	<i>Немогай Е.А.</i>	67
Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей	<i>Крахмалова Е.В.</i>	68
Возмещение морального вреда как способ защиты прав потребителя	<i>Соколова М.М.</i>	69
Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей	<i>Пирогова А.А.</i>	70

Особенности административной ответственности за нарушение прав потребителей в России	<i>Кутькина А.В.</i>	71
Особенности уголовной ответственности за нарушение прав потребителей в России	<i>Кутькина А.В.</i>	72
Особенности защиты прав потребителей услуг, предоставляемых жилищно-строительным кооперативом	<i>Гареев Р.Х.</i>	73
Переход риска случайной гибели при продаже товаров с условием самовывоза	<i>Шестаков А.А.</i>	74
Заключение		75
Литература		75

Составитель и редактор сборника:
Кабанов Андрей Александрович
кандидат юридических наук, доцент, тьютор
e-mail: akabanov@inbox.ru
<http://otvet-akab.ru>



Авторский коллектив:

Георгий Яковлевич Абрамов, Вадим Магомедович Абумислимов, Амир Агаярлович Амиров, Арсен Григорьевич Амирян, Надежда Геннадьевна Беженцева, Эльвира Шамильевна Бичурина, Жанна Михайловна Буцевицкая, Елизавета Александровна Вакулина, Ксения Олеговна Варзиева, Андрей Николаевич Вольничков, Ольга Александровна Гаврилова, Саният Гамзаевна Гаджиева, Светлана Леонидовна Гаевская, Раиль Халитович Гареев, Анна Сергеевна Годованная, Наталья Петровна Гончарова, Елена Юрьевна Горейс, Игорь Геннадьевич Григорьев, Наталья Евгеньевна Дёмина, Евгений Васильевич Дмитриев, Татьяна Сергеевна Добрякова, Светлана Юрьевна Дорохина, Александр Алексеевич Дубинин, Валерия Николаевна Дубчак, Наталья Владимировна Жданова, Андрей Александрович Кабанов, Владимир Анатольевич Капитонов, Людмила Павловна Ковалева, Кристина Викторовна Кожевникова, Андрей Павлович Комиссаров, Оксана Александровна Кондратюк, Ольга Владимировна Косточкина, Сергей Владимирович Котлов, Евгения Витальевна Крахмалова, Виктор Валерьевич Кузнецов, Мария Михайловна Кузнецова, Мария Константиновна Курбан, Ольга Владимировна Куташкина, Анастасия Витальевна Кутькина, Ирина Анатольевна Лазарева, Александра Викторовна Локаева, Ирина Николаевна Михайлова, Светлана Владимировна Мкртычян, Роман Андреевич Наумов, Евгений Андреевич Немогай, Екатерина Сергеевна Николаева, Лидия Леонидовна Осипова, Ксения Владимировна Панина, Агнесса Александровна Пирогова, Наталия Олеговна Погодина, Алексей Иванович Рыхло, Мария Михайловна Сапрыкина, Алексей Сергеевич Скопенко, Елена Павловна Смяцкая, Майя Михайловна Соколова, Юрий Анатольевич Суханов, Яков Анатольевич Ткач, Алина Андреевна Ткаченко, Ольга Александровна Ульянова, Александра Александровна Урсуляк, Роман Сергеевич Хрущев, Сергей Владимирович Чижов, Елена Александровна Шкарупа, Андрей Александрович Шестаков, Даниил Валерьевич Щека, Евгений Геннадьевич Щербаков.

Потребительское право:

Сборник статей

Печатается в авторской редакции

п

Подписано в печать и свет 18.11.2015 г. Формат 60x84 1/16
Печать офсетная Объём 5,5 п.л. Тираж 100 экз. Не для продажи.

Отпечатано в ООО «Копи-Р Групп»
190000, Санкт-Петербург, пер. Гривцова, д. 6