

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ И ГУМАНИТАРНЫХ ЗНАНИЙ»
(ЧОУ ВПО «ИСГЗ»)**



0104.03.01

Яковлева Е.А.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
для студентов юридического факультета**

2-е издание, пересмотренное



УДК 347
ББК 67.404
Я474

*Рекомендовано к изданию Учебно-методическим советом
Частного образовательного учреждения высшего профессионального образования
«Институт социальных и гуманитарных знаний»*

Рецензенты:

Сахибуллин Р.Н. — старший преподаватель кафедры уголовного права и процесса ЧОУ ВПО «ИСГЗ»

Фатхуллин Р.Р. — к.ю.н., доцент, начальник кафедры уголовно-исполнительного права Казанского филиала Владимирского юридического института.

Яковлева Е.А.

Я474 Защита прав потребителей: учебно-методический комплекс для студентов юридического факультета / Яковлева Е.А. — 2-е изд., пересмотр. — Казань: Юниверсум, 2014. — 94 с.
ISBN 978-5-9991-0245-4

Учебно-методический комплекс (УМК) «Защита прав потребителей» разработан для студентов дистанционного обучения в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом, основной образовательной программы по направлению подготовки 030900.62 Юриспруденция, учебным планом ЧОУ ВПО «ИСГЗ».

Учебная дисциплина «Защита прав потребителей» включена в учебный план в части дисциплины по выбору вариативной части профессионального цикла гражданско-правового профиля.

Разработанный УМК имеет цель оказать помощь в организации работы студента во время сессии и межсессионный период.

Общий объем курса по учебному плану 2 (zet) 72 (часа).

Квалификация (степень) выпускника — бакалавр, нормативный срок освоения программы по очной форме обучения составляет 4 года, в т.ч. на базе профильного СПО — 3 года; по заочной форме — 5 лет, в т.ч. на базе профильного СПО — 3,5 года, на базе ВПО — 3 года).

УДК 347
ББК 67.404

© Яковлева Е.А., 2013
© ЧОУ ВПО «ИСГЗ», 2014
© Оформление. Издательство «Юниверсум», 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Рабочая программа изучаемой дисциплины	5
Содержание разделов (тем) дисциплины	7
Учебное пособие	9
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	60
Самостоятельная работа студента	68
Тестовые задания	84
Глоссарий	92
Используемые сокращения	94

ВВЕДЕНИЕ

Вашему вниманию предлагается учебно-методический комплекс, который поможет Вам правильно и хорошо понять все материалы данного предмета. С его помощью Вам удастся максимально легко изучить дисциплину.

В этом учебно-методическом комплексе Вы найдете учебное пособие, в котором подробно и понятно представлен весь курс занятий, поделенный для Вас по темам, чтобы Вы смогли ознакомиться с содержанием дисциплины.

Затем следуют методические и дидактические материалы по темам для самостоятельной работы, то есть в данном разделе Вам очень понятно объясняется как, каким образом нужно выполнять те или иные задания, от чего и к чему двигаться в освоении этого предмета, чтобы полностью освоить его.

Вслед за этим размещены примерные тестовые задания. Они даны Вам, чтобы Вы смогли проверить себя, после того, как прошли все пункты обучения по программе данной дисциплины, оценить свои знания, увидеть слабые места, чтобы еще раз проработать вопросы и быть уверенным в том, что Вы правильно и качественно усвоили материалы курса. Для этого в разделе «Приложение» дается система оценивания Ваших знаний, чтобы наглядно показать Вам насколько хорошо Вы ориентируетесь в данном курсе.

Успехов Вам в обучении!

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ИЗУЧАЕМОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс «Защита прав потребителей» предназначен для студентов, обучающихся по направлению юриспруденция.

Цели изучения дисциплины

1. Овладение студентами знаниями о многообразии источников правового регулирования отношений с участием потребителей;
2. Овладение навыками практического применения законодательства о ЗПП (анализ и решение юридических проблем в сфере действия законодательства о ЗПП, составление проектов претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в рассматриваемой области).

Задачи изучения дисциплины

1. Изучить законодательство о ЗПП, систему его источников и условия применения, его межотраслевую природу;
2. Научиться анализировать и решать юридические проблемы в сфере действия законодательства о ЗПП, составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в рассматриваемой области

Требования к результатам освоения дисциплины

Общий объем курса по учебному плану 2 (zet) 72 (часа).

Общекультурные компетенции (ОК):

- способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-5);

Профессиональные компетенции (ПК):

- способен принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом (ПК-4);
- владеет навыками подготовки юридических документов (ПК-7).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- структуру законодательства о защите прав потребителей, систему его источников и условия применения;
- основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;
- систему субъективных прав потребителя, их содержание, порядок (процедуры) их осуществления и защиты.

Уметь:

- применять полученные знания в профессиональной деятельности;
- ориентироваться в межотраслевых связях законодательства о ЗПП, в правовых льготах и гарантиях, установленных в законодательстве для потребителей,

в структуре публичных органов и общественных объединений, призванных охранять права потребителей;

– анализировать и решать юридические проблемы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей, составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в рассматриваемой области;

– логически грамотно обосновывать и выражать свою точку зрения по актуальным вопросам в области защиты прав потребителей.

Приобрести навыки:

1) применения законодательства о защите прав потребителей;

2) подготовки юридических документов в сфере действия законодательства о защите прав потребителей.

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ (ТЕМ) ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Предпосылки появления законодательства о защите прав потребителей. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

Коды компетенций: ОК-5; ПК-4.

Причины появления законодательства о защите прав потребителей: родина движения в защиту прав потребителей, его распространение в страны Европы, поддержка общественного движения в защиту прав потребителей Правительством РФ.

Основные сферы защиты интересов потребителей: физическая безопасность; нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг; меры, позволяющие потребителям получить компенсацию; программы просвещения и информирования; содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов; система распределения основных потребительских товаров и услуг и меры, касающиеся конкретных областей защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей, его структура и условия применения.

Тема 2. Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей

Коды компетенций: ОК-4, ОК-5; ПК-4.

Основные понятия в области ЗПП: «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец».

Организации, относящиеся к публичным субъектам и субъектам со смешанным правовым статусом: общественные объединения (союзы, ассоциации, общества) потребителей, действующих на национальном уровне, уровне субъектов РФ, а также в муниципальных образованиях.

Тема 3. Система субъективных прав потребителей и их контрагентов

Коды компетенций: ОК-5; ПК-4.

Анализ субъективных прав потребителей на информацию; на просвещение в области защиты прав потребителей; на безопасность товара; на качественный товар (товар надлежащего качества, работу, услугу); на возврат и обмен товара; на устранение недостатков товара.

Тема 4. Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя

Коды компетенций: ОК-5; ПК-4.

Возмещение убытков потребителя; уплата потребителю неустойки (штрафа, пени); компенсация потребителю морального вреда как формы ответственности перед потребителем продавца, изготовителя или исполнителя.

Тема 5. Охрана прав потребителей при продаже товаров

Коды компетенций: ОК-5; ПК-4, ПК-7.

Правовые средства обеспечения безопасности и качества товаров: Закон РФ «О защите прав потребителей»; акты в виде правил продажи отдельных видов товаров утвержденные Правительством РФ.

Заключение потребительского договора, его формы: устная, письменная (простая и нотариальная). Момент, с которого потребительский договор считается заключенным.

Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров. Юридическая ответственность продавца за нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров. Особенности продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Особенности продажи продовольственных товаров.

Тема 6. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Коды компетенций: ОК-5; ПК-4, ПК-7.

Особенности охраны прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Механизм защиты нарушенных прав заказчика в договоре бытового подряда.

Расчеты за выполнение работ и оказание услуг. Различия в порядке оплаты услуг и работ в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Тема 7. Охрана прав неопределенного круга потребителей. Судебная защита прав потребителей

Коды компетенций: ОК-5; ПК-4.

Анализ особенностей законодательства об охране прав неопределенного круга потребителей.

Анализ требований, которые могут быть заявлены в защиту неопределенного круга потребителей.

Судебный порядок защиты нарушенных прав потребителей: правила о предъявлении иска в суд, предусмотренные Гражданским процессуальным кодексом РФ; альтернативная подсудность и Закон РФ «О защите прав потребителей»; уплата государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. Требования потребителя, рассматриваемые в суде: гражданско-правового, в основе материального характера, выражающие личный интерес, основанные на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора.

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Тема 1. Предпосылки появления законодательства о защите прав потребителей. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

Перечень рассматриваемых вопросов:

- 1.1. Причины появления законодательства о ЗПП.
- 1.2. Понятие законодательства о ЗПП и его структура.

1.1. Причины появления законодательства о защите прав потребителей

Родиной движения в защиту прав потребителей является Америка. С 60-х годов XX века это движение распространилось из США во многие страны Европы. В 60–80 годах XIX века прокатились первые компании в целях защиты интересов потребителей от железнодорожных компаний, завышавших цены на перевозку пассажиров и грузов. В результате государство поставило под свой контроль железнодорожные тарифы.

В 1968 году многие такие общества объединились в Американскую федерацию потребителей. 15 марта 1962 года президент США Дж. Кеннеди направил Конгрессу США «Специальное послание о защите интересов потребителей», в котором провозглашались основные права потребителя: право на выбор; право на безопасность; право быть выслушанным; право на информацию. В послании говорилось о значительной роли потребителя в экономике: «...без способности граждан потреблять, покупать нет экономического развития...».

Правительствам следует уделять, по мере возможности, первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям защиты прав потребителей, как обеспечение населения продовольствием и лекарственными препаратами, водоснабжение (особенно в развивающихся странах).

Основные сферы защиты интересов потребителей:

- Физическая безопасность;
- Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг;
- Меры, позволяющие потребителям получить компенсацию;
- Программы просвещения и информирования;
- Система распределения основных потребительских товаров и услуг;
- Содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;
- Меры, касающиеся конкретных областей защиты прав потребителей.

Начало непосредственной разработке руководящих принципов в области защиты прав потребителей было положено в конце 70-х годов, когда Экономический и социальный совет Организации Объединенных Наций признал, что защита интересов потребителей имеет важное значение для социально-экономического развития.

Организация Объединенных Наций **15 марта** объявила **Всемирным днем потребителей**.

В 80-х годах XX века в бывшем СССР стали зарождаться общества, клубы, ассоциации по защите прав потребителей. В 1987–1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак. Общественные объединения потребителей получают **поддержку на федеральном уровне**. Так, было принято специальное Постановление Правительства РФ от 26 августа 1995 года №837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей». Некоторые общественные объединения потребителей в деле защиты прав потребителей действуют совместно с соответствующими органами власти. Например, к ним относится Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП). С участием этой организации было подписано Соглашение о взаимодействии Государственного комитета РФ по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт РФ) и Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) от 26 января 1998 года № 200/1А.

1.2. Законодательство о защите прав потребителей и его структура

Законодательство о защите прав потребителей — это совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которых устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, включающий, в частности, прямое закрепление субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, многообразны, они могут возникать из договоров розничной купли-продажи, возмездного оказания услуг, бытового подряда и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Как отмечено в Законе «О защите прав потребителей», последний регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

По общему правилу Гражданский кодекс РФ имеет приоритет по отношению к другим правовым актам, регулирующим гражданские отношения (к числу которых относится и защита прав потребителей). Согласно ст. 3 ГК РФ нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать ГК РФ. Однако последний предусматривает принятие специальных законов и основанных на них иных правовых актов. Это прежде всего ФЗ РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», с последующими изменениями

и дополнениями. Данный Закон регулирует в числе прочих отношения по договору розничной купли-продажи и бытового подряда, не урегулированные ГК РФ, конкретизирует соответствующие нормы, содержащиеся в ГК РФ. В случаях, когда ГК РФ и иные федеральные законы допускают это, Закон «О защите прав потребителей» предусматривает иные правила по сравнению с правилами ГК РФ, например, правило о возмещении убытков в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона).

Некоторое разъяснение по существу вопроса, касающегося выбора законодательства при защите прав потребителей, дал Пленум Верховного Суда РФ, в п. 1 своего Постановления № 7 от 29 сентября 1994 г. указав, что суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, возникающих между гражданами, вступившими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных бытовых нужд, однако проблема до сих пор законодательно не урегулирована, хоть и вышло Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.06.2010 № 18 «О внесении изменений в Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей».

Во-вторых, даже когда речь ведется только о гражданско-правовой регламентации отношений с участием потребителей, она не может быть сведена исключительно к регулированию этих вопросов в ГК РФ, Законе «О защите прав потребителей», принимаемых в соответствии с ним иных федеральных законах и правовых актах. Согласно п. 2 ст. 1, ст. 5, 6, 8 и др. ГК РФ регулирование гражданско-правовых отношений наряду с правовыми нормами осуществляется также договором, обычаями делового оборота, а также исходя из общих начал и смысла гражданского законодательства и требований добросовестности, разумности и справедливости.

Таким образом, к источникам правового регулирования отношений с участием потребителей следует отнести Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон «О защите прав потребителей», иные федеральные законы, подзаконные акты.

Основополагающим правовым актом в сфере защиты прав потребителей является Закон «О защите прав потребителей», который регулирует отношения, возникающие между потребителями, изготовителями, исполнителями и продавцами; устанавливает права потребителей на приобретение товаров (услуг, работ) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья людей, получение информации о товарах, работах, услугах, об их изготовителях, исполнителях, продавцах, государственную и общественную защиту интересов потребителей; определяет механизм реализации их прав, а также ответственность за их нарушение.

На сегодняшний день в указанный закон действует в редакции 2009 года, также изменения и дополнения в закон вносились в 1996, 1999, 2001, 2004, 2006, 2007, 2008 годах. Такое действие законодателя вполне обосновано, так как некоторые нормы Закона о ЗПП не соответствовали нормам ГК РФ, КоАП РФ, ГПК РФ.

Требования к функционированию единой сети связи Российской Федерации и к продукции, связанные с обеспечением целостности, устойчивости функционирования указанной сети связи и ее безопасности, отношения, связанные с обеспечением целостности единой сети связи Российской Федерации и использованием радиочастотного спектра, соответственно устанавливаются и регулируются законодательством Российской Федерации в области связи, и в первую очередь Законом о связи.

Закон о качестве и безопасности пищевых продуктов определяет требования к качеству и безопасности пищевых продуктов, материалов при их изготовлении, расфасовке, упаковке, маркировке, хранении, перевозке и реализации, а также порядок государственного регулирования и надзора и контроля в области обеспечения качества и безопасности пищевых товаров.

Согласно ст. 26 Закона о защите прав потребителей Правительство РФ уполномочено утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, а также правила продажи отдельных видов товара.

К числу первых могут быть отнесены, например, Правила продажи товаров по образцам, и Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами.

Наиболее важное и широкое применение имеют Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55. Так же среди подзаконных актов следует также указать на Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию РФ непродовольственных товарах информации на русском языке».

Так же важным источником правового регулирования отношений с участием потребителей является Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании».

Закон «О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие при:

- разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

- разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;

- оценке соответствия обязательным техническим регламентам.

Требования всех указанных правовых актов обязательны для выполнения на территории РФ.

В соответствии и п. 4 ст. 15 Конституции РФ общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором установлены иные правила — применяются правила международного права. Например, на основе положения Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» разработана большая часть норм Закона о ЗПП.

Права потребителей защищаются, а значит, и регулируются также нормами уголовного и административного права.

Так, Кодекс об административных правонарушениях статьями 146, 147, 149, 150 определяет административную ответственность за нарушение работниками предприятий торговли и общественного питания правил обслуживания покупателей, обман покупателей и заказчиков и т.д. Уголовный кодекс РФ (ст. 200) устанавливает ответственность за обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качеств товаров или иной обман потребителей.

Контрольные вопросы:

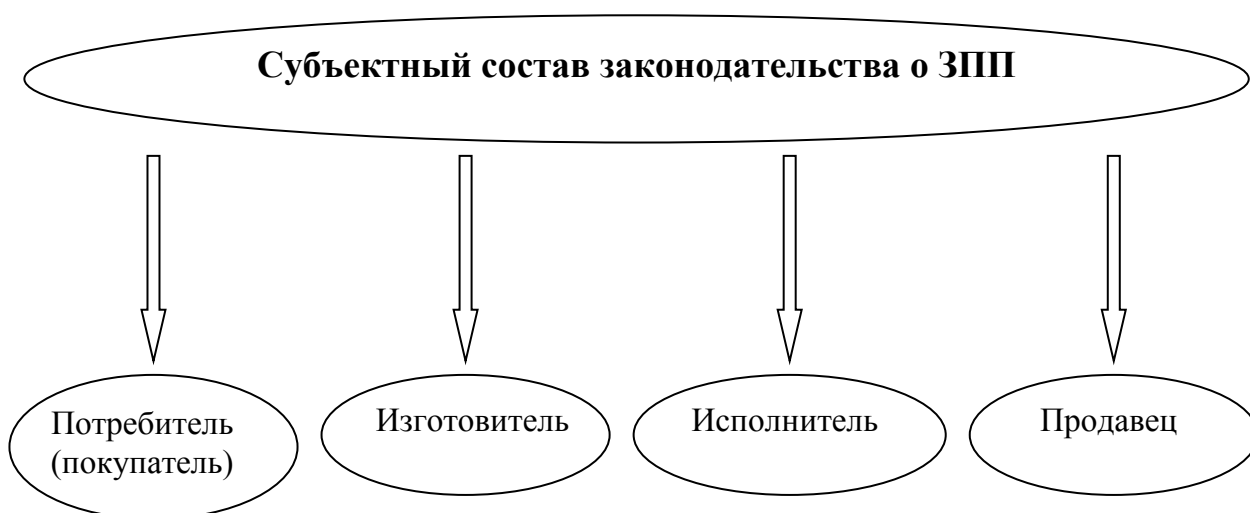
1. Какая страна является родоначальником движения в защиту нарушенных прав потребителей?
2. Каковы причины появления законодательства о ЗПП?
3. Каковы основные сферы защиты интересов потребителей?
4. Какова характеристика Закона РФ «О защите прав потребителей»?
5. Какова характеристика отдельных нормативных актов и их группы, входящих в законодательство о ЗПП?

Тема 2. Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей

Перечень рассматриваемых вопросов:

- 2.1. Основные понятия «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец».
- 2.2. Организации, относящиеся к публичным субъектам и субъектам со смешанным правовым статусом.

2.1. Основные понятия «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец»



Как в специальной юридической литературе, так и в законодательстве, например, в преамбуле Закона о ЗПП даны четкие определения понятиям «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец».

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.

Так же в Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «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» под данным определением понимается покупатель.

Но следует учитывать, что Федеральным законом РФ от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» понятие «потребитель» приведено в соответствие с текстом ст. 492 ГК РФ, дающей определение договора розничной купли-продажи.

Исходя из того, что потребителем (покупателем) является физическое лицо, в соответствии со ст. 4 ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» иностранные граждане пользуются в России правами наравне с гражданами РФ.

Таким образом, «Включение в понятие «потребитель» граждан, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет особо важное значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о товаре, условиях его продажи, изготовителе и т.д.

Таким образом, действие Закона не распространяется на потребителей — юридических лиц, а также на потребителей - физических лиц (граждан), если они используют, приобретают, заказывают либо имеют намерение приобрести или заказать товар (работу, услугу) для предпринимательских целей, а также на договорные отношения между гражданами по поводу удовлетворения их нужд. Поскольку использование товара (работы, услуги) в целях, предусмотренных Законом, является самостоятельным критерием определения потребителя, гражданин сохраняет этот статус и в том случае, если товар (работа, услуга) приобретены для него юридическим лицом независимо от оснований приобретения. При необходимости гражданин-пользователь вправе от своего имени предъявить соответствующие требования на основе Закона»¹.

Изготовитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. «Изготовитель согласно Закону о защите прав

¹ Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. — ЗАО Юстицинформ, 2006 г. — (Серия «Образование»)

потребителей должен производить товары для реализации потребителю. Иными словами, изготовитель, реализующий изготовленный им товар, например, другому предприятию для комплектации его изделия, не может руководствоваться в этом случае нормами Закона»².

Исполнитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

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

2.2. Организации, относящиеся к публичным субъектам и субъектам со смешанным правовым статусом

Сформировавшаяся система государственной защиты прав потребителей не всегда позволяет эффективно организовать работу в сфере обеспечения безопасности и качества продукции. Большой вклад в реализацию потребительской политики вносят общественные объединения потребителей. В России общественное движение представляют более 700 объединений (союзов, ассоциаций, обществ) потребителей, действующих на национальном уровне, уровне субъектов РФ, а также в муниципальных образованиях.

В области ЗПП к субъектам со смешанным правовым статусом относятся организации, обозначенные в ст.45 Закона РФ «О защите прав потребителей», это ассоциации и союзы. В вышеупомянутой статье указано, что:

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством РФ.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей 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, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

– проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

² Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. — ЗАО Юстицинформ, 2006 г. — (Серия «Образование»)

– распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

– вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

– вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

– 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 Российской Федерации;

– обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Публичные субъекты и субъекты со смешанным правовым статусом — это общественные объединения потребителей (их ассоциации и союзы). Право граждан на объединение согласно ст.3 Федерального закона от 19 мая 1995 года №82-ФЗ «Об общественных объединениях» (с изменениями и дополнениями) включает в себя право создавать на добровольной основе общественные объединения для защиты общих интересов и достижения общих целей, право вступать в существующие общественные объединения либо воздерживаться от вступления в них, а также право беспрепятственно выходить из общественных объединений. По своей сути это обычные юридические лица, некоммерческие организации, субъекты гражданского права. Но Закон РФ «О защите прав потребителей» также наделяет эти организации и отдельными публично-правовыми функциями, такими как право на проведение проверок, предъявление исков и др.

Контрольные вопросы:

1. Кто в соответствии с законодательством РФ является потребителем?
2. Кто в соответствии с Законом о ЗПП является изготовителем?
3. Кто в соответствии с Законом о ЗПП является исполнителем?
4. Кто в соответствии с Законом о ЗПП является продавцом?
5. Кого законодательство о ЗПП относит к субъектам со смешанным правовым статусом?

Тема 3. Система субъективных прав потребителей

Перечень рассматриваемых вопросов:

- 3.1. Право потребителя на информацию.
- 3.2. Право на просвещение в области защиты прав потребителей.
- 3.3. Право на безопасность товара, работы (услуги).
- 3.4. Право на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
- 3.5. Право на возврат и обмен товара.
- 3.6. Право на устранение недостатков товара.
- 3.7. Субъективное право потребителя на свободный выбор товаров работ и услуг, и возмещение вреда.

3.1. Право потребителя на информацию

Прежде всего, право покупателя на информацию о товаре закреплено в ст. 495 ГК РФ. Потребительская информация — это сведения, которые должны быть предоставлены потребителю изготовителем, исполнителем и продавцом согласно действующему законодательству. Таким образом, продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации. Покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

«Так, согласно ст. 5 Федерального закона от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, обязаны предоставлять покупателям или потребителям, а также органам государственного надзора и контроля полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов, материалов и изделий и оказании таких услуг.

Информация о товаре, работе, услугах в обязательном порядке должна содержать: наименование товара; фирменное наименование (наименование) и местонахождение изготовителя товара, местонахождение организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара; обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар; сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; указание на гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара; данные о сроке службы или сроке годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении названных сроков представляют собой опасность для жизни, здоровья или имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению; цену и условия приобретения товара.

В случае если в данном товаре устранялись недостатки или покупаемый товар был в употреблении, такая информация тоже должна предоставляться.

При продаже товаров, подлежащих обязательной сертификации, продавец доводит до сведения покупателя информацию об этом. Если вид деятельности изготовителя подлежит лицензированию, должна предоставляться информация о номере лицензии, сроке ее действия и выдавшем ее органе.

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, обязательным требованиям стандартов. Информация о сертификации предоставляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о ее проведении.

Согласно ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, сведения о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением организмов, модифицированных посредством генной инженерии), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством РФ; цену в рублях и условия приобретения товаров (работ,

услуг); гарантийный срок, если он установлен; правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг); срок службы или срок годности товаров (работ), адрес (местонахождение), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера); информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг); информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг); указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги); указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых при продаже товаров формах обслуживания (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и др.).

Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязательными требованиями стандартов, а если указанными актами они не определены, то должны доводиться способами, принятыми для отдельных видов товаров.

Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, — на государственных языках субъектов РФ и языках народов Российской Федерации. Сообщение информации на иностранном языке без перевода на русский язык расценивается как непредоставление покупателю информации.

Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Потребитель должен знать, кто является продавцом товара, его изготовителем, кто будет выполнять для него работу, оказывать услугу. Нужно это для того, чтобы иметь возможность защитить свои права в случае их нарушения.

Информация об изготовителе представляет собой совокупность сведений о профиле и форме организации его деятельности, наименовании, юридическом адресе, а для торговых предприятий (предприятий бытового и иных видов обслуживания) также о режиме работы.

Предприятия в зависимости от профиля деятельности также должны информировать потребителей о правилах продажи реализуемых ими товаров и о правилах выполнения и оказания услуг.

Виды и формы товарной информации. Информация о товаре, работах и услугах — это сведения о товаре, работах, услугах, предназначенные для потребителей.

Первичными источниками товарной информации и одновременно исполнителями услуг по информированию продавцов и (или) потребителей о продаваемых товарах являются производители. От того, насколько качественны эти

информационные услуги, зависят скорость продвижения товаров по каналам распределения, интенсивность сбыта, стимулирование продаж, создание потребительских предпочтений и в конечном счете - жизненный цикл товара. В то же время изготовитель не является единственным источником информации. Производственную информацию может дополнять продавец.

В зависимости от назначения товарную информацию подразделяют на три вида: основополагающую; коммерческую; потребительскую.

Для информирования потребителей применяют многообразные формы товарной информации: словесная, цифровая; изобразительная, символическая, штриховая. Каждая из указанных форм обладает как преимуществами, так и недостатками»³.

3.2. Право на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. При том, что Закон РФ «О защите прав потребителей» действует уже много лет, основная масса покупателей так и не знает свои права.

Купив товар, не подошедший по размеру, пятьдесят процентов погорюют немного о зря потраченных средствах, поругают себя за оплошность и... положат его на дальнюю полку. Хорошо уже, что остальные пятьдесят процентов воспользуются своими правами, пойдут и поменяют товар. В настоящее время о правах потребителей не только бесплатно проконсультируют в обществе защиты прав потребителей, но даже и помогут составить претензию и выполнить иные действия по защите своих прав. В сети «Интернет» огромное количество сайтов общественных организаций, да и официальных органов, на которых можно почерпнуть много нужной и полезной информации о правах потребителя, можно онлайн задать вопрос юристу и получить консультацию и пр. Такого недостатка в просвещении в области защиты прав потребителей уже нет, как в то время, когда Закон РФ «О защите прав потребителей» только начинал работать.

Доказано, что (1) просвещение потребителей в развивающихся странах и странах с переходной экономикой, в том числе в странах — участницах СНГ, являются главными формами приспособления людей к новым и быстро меняющимся условиям жизни, основанной на рыночной экономике; (2) просвещение людей потребительским знаниям начиная с раннего возраста и в течение всей жизни решительным образом влияют на выработку у людей разумного и адекватного поведения в процессе потребления работ, услуг; (3) наличие у людей потребительских знаний, накопление в ходе обучения и просвещения собственного потребительского опыта адекватного поведения на рынке помогает

³ Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. — ЗАО Юстицинформ, 2006 г. — (Серия «Образование»)

потребителям осуществлять качественный и безопасный выбор товаров, работ, услуг и эффективно противостоять негативным проявлениям рынка; (4) непрерывное потребительское образование, непрерывающееся потребительское просвещение, информирование и консультирование населения способствуют формированию в обществе слоя цивилизованных, культурных потребителей, способных в массовом порядке предъявлять рынку в целом и предпринимателям в частности обоснованные потребительские требования и добиваться от них добросовестного ведения бизнеса и качественного обслуживания потребителей⁴.

3.3. Право на безопасность товара, работы (услуги)

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

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

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

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

Закон наделил изготовителя обязанностью обеспечивать безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности товара. Если изготовитель не установил на товар срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Безопасность товара (работы, услуги). В новую редакцию Закона (1996 г.) включено понятие «безопасность товара (работы, услуги)», содержание которого

⁴ Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. — ЗАО Юстицинформ, 2006 г. — (Серия «Образование»)

в основном заимствовано из ст. 5 первоначальной редакции. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р.1.0-92 определяет безопасность как отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба.

Закон охраняет безопасность различных объектов: самого потребителя (его жизни, здоровья), имущества потребителя, окружающей среды.

Безопасность товара (работы, услуги) обеспечивается при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации.

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

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

Если жизни, здоровью или имуществу потребителя причинен вред вследствие необеспечения безопасности товара, такой вред подлежит возмещению в полном объеме. Если для безопасности использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

3.4. Право на надлежащее качество товаров, работ и услуг

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

Согласно ст. 469 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи. При отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. При продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец обязан передать покупателю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Если законом или в установленном им порядке предусмотрены обязательные требования к качеству продаваемого товара, то продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан передать покупателю товар, соответствующий этим обязательным требованиям. По соглашению между продавцом и покупателем может быть передан товар, соответствующий повышенным

требованиям к качеству по сравнению с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке. Те же требования к качеству установлены и в ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» и в п. 25 Правил продажи товаров дистанционным способом.

3.5. Право на возврат и обмен товара

Покупатель вместо предъявления вышеописанных требований также вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплена возможность потребителя обменять товар надлежащего качества.

Рассматриваемое право потребителя может быть осуществлено только при одновременном наличии ряда требований, закрепленных в законодательстве:

- товар должен быть непродовольственным;
- товар должен быть надлежащего качества;
- обмен осуществляется у продавца, у которого этот товар был приобретен. В п.1 ст.502 ГК РФ это положение изложено более детально. В нем установлено, что обмен может быть произведен в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом;

- устанавливается **предельный срок** существования этого права на обмен, по истечении которого данное право утрачивается. Согласно абз.2 ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки. По п.1 ст.502 ГК РФ данный срок той же продолжительности исчисляется с момента передачи потребителю (покупателю) непродовольственного товара. Здесь же ГК РФ устанавливает право продавца на увеличение этого срока. Уменьшение этого срока не допускается;

- товар подлежит обмену на аналогичный товар (п.1 ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В ГК РФ данное требование изложено более детально — товар обменивается на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. В случае же возникновения разницы в цене ГК РФ предписывает потребителю произвести необходимый перерасчет с продавцом (п.1 ст.502 ГК РФ);

- по смыслу п.1 ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» данное право потребителя реализуется при условии, что указанный товар не подошел потребителю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Однако ст.502 ГК РФ такого условия не выдвигает;

- обмениваемый товар не должен быть в употреблении, должны быть сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром, либо иной документ об оплате товара (абз.3 п.1 ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Потребитель может подтвердить свое право и свидетельскими показаниями;

– обмениваемый товар не должен входить в особый перечень товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55⁵;

– рассматриваемое право потребителя может быть реализовано лишь при наличии у продавца соответствующего товара. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Таким образом, здесь осуществляется расторжение договора купли-продажи. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению **в течение трех дней** со дня возврата указанного товара. Вместо этого, по соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу. Изложенное позволяет сделать **вывод** о том, что при отсутствии у продавца необходимого для обмена товара у потребителя возникает **два альтернативных права**: на расторжение договора и на получение соответствующего товара при его поступлении в продажу.

Рассматривая вопрос об обмене товара, необходимо отметить, что в случае приобретения товара дистанционным способом право покупателя требовать обмена товара надлежащего качества на аналогичный товар другого цвета, факсона и пр. не может быть выполнено в силу невозможности соблюдения правил обмена, установленных ст. 502 ГК РФ.

Так как обменивать товар надлежащего качества можно только в месте покупки или ином стационарном месте торговли продавца, дабы не запутывать покупателя, приобретающего товар дистанционным способом, законодатель исключил такую возможность в Правилах продажи товаров дистанционным способом и ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», регулирующей торговлю именно дистанционным способом. Немаловажную роль в исключении права на обмен товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, сыграл и усложненный порядок обмена: почтой, курьером и пр. Как альтернатива недовольному своим выбором покупателю предоставлена возможность возврата негодного товара и возможность оформления нового заказа на аналогичный товар другого цвета, размера и пр.

Согласно ст. 503 ГК РФ покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе потребовать замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества. При этом в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право потребовать как замены на товар этой же марки (модели, артикула), так и замены на товар другой марки (модели, артикула). «В случае если замена товара с недостатками на товар аналогичной марки невозможна в связи с тем, что такой товар снят с производства или прекращена его поставка, то обязательство продавца в части замены товара прекращается из-за невозможности его исполнения. Потребитель вправе предъявить иное

⁵ Об этом более подробно см. Тему 7 данного учебного пособия.

из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона защите прав потребителей требований. Обязанность доказывания невозможности замены товара, а также принятия всех необходимых мер для выполнения требований лежит на продавце.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении. При этом согласно п. 1 ст. 504 ГК РФ потребитель не должен уплачивать разницу между ценой товара при его покупке и ценой на день замены.

Замена товара на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены. При такой замене потребительские свойства товаров существенно различаются, существенно различаются и их цены. Поэтому производится соответствующий перерасчет стоимости товаров.

В соответствии с п. 2 ст. 24 Закона о защите прав потребителей, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставляемого взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. Если наоборот, то разница в ценах выплачивается потребителю. Причем в этих расчетах цена товара, подлежащего замене, применяется на день предъявления требования, если она к этому моменту повысилась, и на день покупки, если понизилась. Цена товара, предоставленного для замены, применяется всегда на момент предъявления требования. Если же требование потребителя в добровольном порядке не было удовлетворено, то в соответствии с п. 2 ст. 504 ГК РФ потребитель вправе производить расчеты исходя из цен товаров на момент вынесения решения суда, поскольку цены увеличились с момента предъявления требования.

Требование о замене товара на такой же товар другой марки потребитель вправе предъявить только продавцу (организации, выполняющей его функции на основании договора)».

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований покупателя. При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца, например, свидетельские показания.

3.6. Право на устранение недостатков товара

Законом «О защите прав потребителей» в ст. 6 установлена обязанность изготовителя обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом,

уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, в течение 20 дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в семидневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона о защите прав потребителей, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

От этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда, в том числе на абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники, производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение гарантийного срока, необходимо руководствоваться гл. 3 Закона, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте.

В случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона

о защите прав потребителей, за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Исключение составляют также случаи реализации товара ненадлежащего качества через розничные комиссионные торговые предприятия.

Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям розничными комиссионными торговыми предприятиями независимо от форм собственности, а также другими продавцами при условии, что эти товары были приняты ими от граждан по договору комиссии (ст. 990–1004 ГК РФ)⁶.

3.7. Субъективное право потребителя на свободный выбор товаров работ и услуг, и возмещение вреда

Главой I Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливается содержание основных прав потребителей - на просвещение, информацию, безопасность товаров, работ и услуг, надлежащее качество товаров, работ и услуг, возмещение вреда, свободный выбор товаров, работ и услуг.

Ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) 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 вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В соответствии со ст. 16 п. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме⁷.

Контрольные вопросы:

1. Что означает «потребительская информация»?
2. Что понимается под правом потребителя на безопасность товара?
3. Что понимается под правом потребителя на качественный товар (товар надлежащего качества)?
4. Что понимается под правом потребителя на возврат и обмен товара?
5. Что понимается под правом потребителя на устранение недостатков товара?

⁶ Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. — ЗАО Юстицинформ, 2006 г. — (Серия «Образование»)

⁷ Об этом более подробно см. Тему 4, п. 4.3.

Тема 4. Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя

Перечень рассматриваемых вопросов:

- 4.1. Возмещение убытков потребителя.
- 4.2. Уплата потребителю неустойки (штрафа, пени).
- 4.3. Компенсация потребителю морального вреда.

4.1. Возмещение убытков потребителя

Согласно п.1 ст. 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. В соответствии с п.2 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» убытки возмещаются потребителю в полной сумме. Однако законом такое право может быть и ограничено, например, ст.796, 902 ГК РФ).

Закон РФ «О защите прав потребителей» в ст.24 устанавливает некоторые особенности расчетов с потребителями в случае приобретения ими товаров с недостатками, в том числе и касающиеся убытков, например, возмещения разницы в цене.

4.2. Уплата потребителю неустойки (штрафа, пени).

За нарушение сроков устранения недостатков, сроков замены товара ненадлежащего качества, иных сроков, предусмотренных ст. ст. 20, 21 и 22 Закона «О защите прав потребителей», а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. При этом цена товара определяется исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

В соответствии со ст.332 ГК РФ неустойка может быть законной или договорной. Лицами, обязанными уплатить неустойку, являются продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, допустившие соответствующие нарушения.

Неустойка, предусмотренная в п.1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», имеет следующие особенности.

– она устанавливается только за нарушение сроков устранения недостатков товара изготовителем, продавцом; сроков замены товара ненадлежащего качества; предусмотренного ст.22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срока удовлетворения требований потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных

потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю). Так же, неустойка взимается за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара. За иные нарушения прав потребителей в сфере купли-продажи неустойка не взыскивается;

- неустойка сформулирована как пеня. Она взимается за каждый день просрочки;

- период ее начисления начинается со следующего дня после даты истечения соответствующего срока, т.е. когда нарушение уже имеет место. Предельной продолжительности этого периода ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей», в отличие от неустойки по ст.28 данного Закона, не устанавливает. Поэтому неустойка по общему правилу взыскивается вплоть до полного исполнения соответствующего требования потребителя согласно п.11 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 года №7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями, при удовлетворении судом требования потребителя предусмотренная п.1 ст.23 Закона неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения судебного решения. Однако по воле потребителя возможно взыскание неустойки только за некоторую часть периода просрочки. Также ограничивается период начисления неустойки при заявлении потребителем новых требований по п.2 ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- размер неустойки определен в 1% от цены товара. При этом цена товара определяется на основании его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было. Ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» не устанавливает максимальной суммы этой неустойки, в отличие от неустойки по ст.28 отмеченного Закона. Таким образом, теоретически сумма неустойки может превышать стоимость товара. Однако суд на основании ст.333 ГК РФ может уменьшить неустойку.

В п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривается одно из правовых последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) — выплату неустойки. Указанная неустойка имеет следующие особенности.

- из содержания абз.1 п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует, что исполнитель обязан уплатить неустойку (пеню) за нарушение как установленных договором сроков выполнения работы (оказания услуги), так и назначенных потребителем новых сроков выполнения работы (оказания услуги), которые потребитель вправе назначить на основании п.1 ст.28 названного Закона;

- данная неустойка по своему характеру является пеней. Она взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков.

Не исключено взыскание этой неустойки и за минуты просрочки, если в договоре срок определен в минутах, например, в договоре перевозки. Такой вывод можно сделать с использованием принципа аналогии закона, установленного в п.1 ст.6 ГК РФ;

– неустойка установлена в размере 1% цены выполнения работы (оказания услуги), исполнение которой просрочено. Если же цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена, — в размере 3% общей цены заказа. Вместе с тем сторонами договора о выполнении работ (оказании услуг) может устанавливаться больший размер неустойки (пени). Аналогичное правило для всех законных неустоек сформулировано в ст.332 ГК РФ. Соответственно условие договора об установлении неустойки (пени) в размере меньшем, чем размер неустойки, установленный Законом РФ «О защите прав потребителей», будет считаться недействительным. Такое условие договора следует расценивать как ущемляющее права потребителя по сравнению с правилами, установленными Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

– п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» определяет периоды начисления рассматриваемой неустойки. Правила определения такого периода зависят от характера правонарушения. Если имеет место нарушение исполнителем сроков начала выполнения работы (оказания услуги) или ее этапа, то она взыскивается вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или же до предъявления потребителем иных требований, предусмотренных п.1 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей». За нарушение исполнителем сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа такая неустойка взыскивается вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем требований, предусмотренных п.1 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

– сумма неустойки (пени), взысканной потребителем, не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если такая цена не определена договором. Такое ограничивающее размер неустойки положение наряду с другими особенностями позволяет отличать эту неустойку от неустойки, взимаемой при купле-продаже на основании ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

– цена для целей исчисления неустойки устанавливается по специальным нормам. По общему правилу размер неустойки определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги). Если указанная цена не определена, то неустойка исчисляется исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем. При этом принимается цена на день добровольного удовлетворения такого требования или на день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Уплата штрафа: в п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлена особая мера ответственности для контрагентов потребителя, которая применяется лишь по решению суда. Это штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, который взыскивается за несоблюдение

в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Особенностью данного штрафа является также то, что он применяется в отношении лица, нарушившего права потребителя, и только одновременно с удовлетворением требований потребителя, т.е. отдельное его взыскание не допускается.

4.3. Компенсация потребителю морального вреда

Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных гражданским законодательством РФ.

Статьей 14 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрена имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

В соответствии со ст.151 ГК РФ под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания. Моральный вред, в частности, может заключаться в нравственных переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий и др. (см. п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 года №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» с изменениями и дополнениями).

Если потребителю причинены такие страдания, то суд, согласно ст.151 ГК РФ, может возложить на нарушителя обязанность компенсировать указанный вред. Здесь учтено то обстоятельство, что полностью возместить моральный вред, т.е. устранить соответствующие негативные последствия, не представляется возможным.

На требования о компенсации морального вреда исковая давность не распространяется (ст.208 ГК РФ, см. п.7 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 года №10).

В законодательстве РФ о защите прав потребителей не установлены максимальный и минимальный размеры компенсации морального вреда.

Контрольные вопросы:

1. Что из себя представляет возмещение убытков потребителя как форма ответственности перед потребителем продавца, изготовителя или исполнителя?
2. Являются ли тождественными понятия «неустойка» и «пени»?
3. Что из себя представляет уплата потребителю неустойки (штрафа, пени) как форма ответственности перед потребителем продавца, изготовителя или исполнителя?
4. Что из себя представляет компенсация потребителю морального вреда как форма ответственности перед потребителем продавца, изготовителя или исполнителя?
5. Каковы особенности компенсации потребителю морального вреда?

Тема 5. Охрана прав потребителей при продаже товаров

Перечень рассматриваемых вопросов:

- 5.1. Правовые средства обеспечения безопасности и качества товаров работ и услуг.
- 5.2. Формы заключения потребительского договора.
- 5.3. Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров.

5.1. Правовые средства обеспечения безопасности и качества товаров работ и услуг

Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров определяются главой II Закона РФ «О защите прав потребителей». Где основное внимание законодатель уделяет правовым последствиям продажи потребителям товаров ненадлежащего качества (товаров с недостатками), т.е. нормами указанной главы в основном регулирует так называемые нарушенные отношения с участием потребителей. Лишь две статьи посвящены иным вопросам. В ст. 25 закреплено право потребителя на обмен товара надлежащего качества, а ст. 26 указывает на существование подзаконных актов в области защиты прав потребителей при продаже товаров. Такие акты в виде правил продажи отдельных видов товаров утверждаются Правительством РФ.

Нормальная реализация субъективных прав потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг и на безопасность товаров работ и услуг обеспечивается системой законодательно установленных мер. Кроме того, такие меры могут устанавливаться в документах по техническому регулированию и дополнительно — в договорах. Все эти меры получили название «правовые средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг» и «правовые средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг» или сокращенно — правовые средства обеспечения безопасности и качества.

5.2. Формы заключения потребительского договора

Гражданское законодательство предусматривает несколько форм, в которых может выражаться заключение договора: устная и письменная (простая и нотариальная). Договор розничной купли-продажи может заключаться в устной форме, однако в соответствии со статьей 493 ГК договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. То есть до выдачи чека или подобного ему документа договор считается незаключенным и в принципе покупатель может требовать возврата ему денег. Вместе с тем ни кассовый, ни товарный чек, ни иной документ, подтверждающие оплату товара покупателем, не являются письменной формой договора, предусмотренной статьей 160 ГК, так как не отвечают предъявляемым к ней требованиям. Кассовый и товарный чеки — письменные документы, подтверждающие факт заключения договора и его

условий (кассовый чек — цену, а товарный — предмет и цену). Если кассовый чек всегда подтверждает оплату товара, то товарный — только в том случае, если на нем стоит отметка об оплате (например, штамп «оплачено»).

Это означает, что основные условия договора можно оговорить устно. Для договора купли-продажи существенными условиями являются наименование товара и его количество. Без достижения соглашения об этих условиях договор купли-продажи является незаключенным. Заключение договора вообще может быть совершено без устного общения продавца и покупателя, например, в случае продажи через торговые автоматы и интернет-магазины. В этих случаях покупателю достаточно нажать определенные кнопки или совершить другие действия, выражающие волю лица установить правоотношение (например, совершить сделку).

Письменный договор присущ сделкам по продаже дорогих и технически сложных вещей. Такие вещи нередко приобретаются «под заказ», то есть моменты заключения договора, оплаты товара и его передачи покупателю могут быть существенно разнесены по времени, что, в свою очередь, требует документальной фиксации обязательств сторон.

Если договор заключен устно, у продавца появляется возможность для злоупотреблений. Например, не сообщив условия эксплуатации товара, продавец в дальнейшем может сослаться на то, что покупатель был устно уведомлен о всех особенностях и комплектации приобретаемой вещи. Такое нередко происходит во время покупки товара через интернет-магазин. После совершения заказа, как правило, покупателю звонит представитель продавца и уточняет время и место доставки товара, условия оплаты. На уточняющие вопросы покупателя о комплектации или совместимости, например, электронного изделия с другими аналогичными товарами покупатель получает положительные ответы. Но в момент передачи товара курьером оказывается, что комплектация не соответствует обещанной, а дальнейшая эксплуатация показывает, что товар не совместим с другой бытовой электроникой.

Впрочем, злоупотребления продавца возможны и при заключении письменного договора купли-продажи. Допустим, по условиям договора товар должен быть передан спустя определенное время, в то время как покупатель выбрал его по каталогу или описанию. Казалось бы, ошибка или обман здесь исключен. Но это не совсем так. В каталоге может быть определено только родовое понятие товара, например, «стол». В этом случае выбранная вещь может оказаться совсем не той, которую представлял себе покупатель, либо продавец намеренно предоставил любой попавшийся товар с аналогичным названием. Если же товар имеет цифровое обозначение, артикул, он может быть указан таким образом, что трудно понять, что это означает.

Во всех перечисленных случаях продавец может понести гражданскую ответственность. Однако в определенных ситуациях возможно и административное наказание. Например, если в договор включены требования, ущемляющие права потребителя.

Наиболее часто встречается ситуация, когда основным документом, подтверждающим факт заключения договора, является кассовый чек. На практике

продавцы не всегда выдают его покупателю. Мотивы таких действий могут быть различными. Как правило, это желание сокрыть реальный доход от продаж и, как следствие, заплатить меньше налогов. Побочный эффект, а иногда и основной — желание снять с себя ответственность за качество проданного товара. Административным кодексом РФ на этот случай предусмотрена статья 14.5 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации, либо без применения контрольно-кассовых машин». Штраф за это нарушение установлен в размере от 1500 до 2000 рублей для кассиров, от 3000 до 4000 рублей для руководителей фирмы, от 30000 до 40000 рублей для самой фирмы. Указанная статья является наиболее часто применяемой в сфере нарушений на розничном рынке.

Чтобы гражданину выступить инициатором привлечения фирмы за невыдачу кассового чека, необходимо собрать доказательства того, что он приобрел товар у конкретного продавца. В ряде случаев это сделать очень проблематично. Поэтому чаще всего инициатива в привлечении продавцов к ответственности за работу без применения кассовых аппаратов исходит из налоговых органов. Факт нарушений вскрывается в ходе плановых или неплановых проверок деятельности фирмы. Хотя отдельные случаи подобных нарушений не сказываются напрямую на правах потребителей. Например, операторы сотовой связи принимают оплату через специальные терминалы.

5.3. Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров

В соответствии со ст. 14.15 КоАП нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров влечет наложение административного штрафа на граждан, должностных лиц, и на юридических лиц.

Продажа отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров регулируется Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «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». В настоящее время в него включены следующие непродовольственные товары:

1) товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты). Продажа лекарственных препаратов (дозированных лекарственных средств, готовых к применению и предназначенных для профилактики, диагностики и лечения заболеваний человека и животных, предотвращения беременности, повышения продуктивности животных) осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О лекарственных средствах» и с учетом особенностей, определенных настоящими Правилами.

Информация о лекарственных препаратах должна содержать сведения о государственной регистрации лекарственного препарата с указанием номера и даты его государственной регистрации (за исключением лекарственных препаратов, изготовленных продавцом (аптечным учреждением) по рецептам врачей).

Продажа лекарственных препаратов производится на основании предъявляемых покупателями рецептов врачей, оформленных в установленном порядке, а также без рецептов по перечню, утверждаемому Министерством здравоохранения и социального развития РФ.

В случае если наряду с лекарственными препаратами продавец осуществляет продажу других товаров в соответствии со статьей 32 Федерального закона «О лекарственных средствах», торговля такими товарами не должна приводить к ухудшению качества и безопасности лекарственных препаратов и условий их продажи, установленных обязательными требованиями стандартов;

2) предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

3) парфюмерно-косметические товары. При покупке парфюмерно-косметических товаров покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров. При передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты. Аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя;

4) швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные), текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей — ленты, тесьма, кружево и другие). Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержании волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха — информацией о виде меха. Запрещается добавление к покупке отрезной ткани, а также продажа кусков ткани с фабричным ярлыком и клеймом (хазовых концов), если нарушена фабричная отделка и клеймо поставлено не с изнаночной стороны; кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;

5) Особенности комиссионной торговли непродовольственными товарами: Сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке.

Не подлежат продаже бывшие в употреблении изделия медицинского назначения, лекарственные средства, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

При передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока;

б) изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты. Информация о товарах бытовой химии (моющих, чистящих и других средствах по уходу за помещениями, мебелью, посудой, бытовым оборудованием и предметами домашнего обихода, бельем, одеждой, обувью, автомобилями; клеях, лаках, красках и другой лакокрасочной продукции; дезинфицирующих средствах и средствах для борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами, предназначенных для использования в бытовых условиях; химических веществах, их соединениях и изделиях из них, предназначенных для ремонтных и отделочных работ в бытовых условиях, и прочих аналогичных товарах) должна содержать: наименование входящих в состав товаров бытовой химии ингредиентов; дату и номер выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке свидетельства о государственной регистрации (для дезинфицирующих средств, средств борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами); дату и номер технического свидетельства (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве); условия хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения).

При передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

Продажа пестицидов (химических или биологических препаратов, используемых в личных подсобных хозяйствах для борьбы с вредителями и болезнями растений, сорными растениями, вредителями хранящейся сельскохозяйственной продукции, бытовыми вредителями и внешними паразитами животных, а также для регулирования роста растений, предуборочного удаления листьев, предуборочного просушивания растений) и агрохимикатов (удобрений, в том числе почвенных грунтов, химических мелиорантов и кормовых добавок, используемых в личных подсобных хозяйствах) осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами» и с учетом особенностей, определенных настоящими Правилами.

Информация о пестицидах и агрохимикатах должна содержать сведения о номере государственной регистрации пестицида или агрохимиката, классе его опасности, концентрации действующего вещества, массе нетто или объеме, дате изготовления, первой помощи при отравлении.

Продажа пестицидов и агрохимикатов осуществляется только в упаковке изготовителя;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты). Информация о мебели должна содержать сведения: о функциональном назначении; о материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке; о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала. Сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено договором;

9) изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

Продажа изделий, изготовленных из драгоценных металлов (золото, серебро, платина, палладий) и их сплавов с использованием различных видов художественной обработки, со вставками из драгоценных (бриллианты, сапфиры, рубины, изумруды, александриты и жемчуг), полудрагоценных, поделочных камней и других материалов природного или искусственного происхождения или без них, применяемых в качестве различных украшений, предметов быта, культа и (или) для декоративных целей, выполнения ритуалов и обрядов, а также изготовленных из драгоценных металлов памятных, юбилейных и других знаков и медалей, кроме памятных монет, прошедших эмиссию, и государственных наград, статут которых определен в соответствии с законодательством РФ, как произведенных в РФ, так и ввезенных на ее территорию, подлежащих клеймению в порядке, установленном законодательством РФ, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм РФ, а также оттисков именников изготовителей (для изделий российского производства).

Продажа ограненных бриллиантов, изготовленных из природных алмазов, и ограненных изумрудов осуществляется только при наличии сертификата на каждый камень или набор (партию) продаваемых камней.

Информация о предлагаемых к продаже изделиях из драгоценных металлов и драгоценных камней должна содержать сведения об установленных в РФ пробах для этих изделий, извлечения из стандартов о порядке клеймения изделий и сертификации ограненных природных драгоценных камней, изображения государственных пробирных клейм РФ.

Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок из драгоценных камней, цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок из драгоценных камней и при необходимости — из серебра), а так же должны иметь индивидуальную упаковку.

По требованию покупателя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней без ярлыка массой до 1 кг на весах, имеющих погрешность определения массы не более 0,01 г, и массой от 1 кг до 10 кг — на весах, имеющих погрешность определения не более 0,1 г.;

10) автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения. Такого вида техника должна пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки. При демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается свободный доступ к нему покупателя.

При передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством РФ порядке.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой «дубликат» с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа;

11) технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства). Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается. Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

И еще, «допустим, покупатель приобретает уцененный телевизор. И в договоре, который представил продавец, указывается, что, поскольку телевизор продается по заниженной цене, на него не дается гарантийный срок. Может ли так поступить продавец? Нет. Все, что может сделать продавец, — улучшить положение потребителя (т.е. сделать гарантию, например, 10 лет), но ни в коем случае не уменьшить (исключить и т.п.) права потребителя. Даже если покупатель поставит

под договором свою подпись, даже если при этом будут присутствовать 10 свидетелей, все равно такая бумага не будет иметь юридической силы»⁸;

12) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему. Каждая единица предлагаемого для продажи оружия (за исключением механических распылителей, аэрозольных и других устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами) должна иметь индивидуальный номер, оружия, изготовленного с 1 января 1994 г., кроме того, клеймо, а каждая первичная упаковка патронов — знак соответствия стандартам.

Информация об оружии должна с учетом особенностей конкретного оружия содержать сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия; порядке возврата продавцу для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

Продажа оружия и патронов осуществляется при представлении покупателем следующих документов: паспорт или иной документ, удостоверяющий личность покупателя; лицензия на приобретение определенного вида и типа оружия; лицензия либо разрешение на хранение, хранение и ношение оружия (для приобретения основных и запасных частей и патронов к оружию, принадлежащему покупателю); документ, удостоверяющий право покупателя на охоту, и разрешение на хранение и ношение оружия, используемого в целях охоты (для приобретения охотничьего холодного оружия).

При получении товара покупатель проверяет правильность заполнения продавцом лицензии (разрешения) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документа, удостоверяющего право покупателя на охоту (в отношении охотничьего холодного клинкового оружия), расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

Покупатель при замене оружия, патронов ненадлежащего качества либо в случае их возврата при расторжении договора обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а также лицензию (разрешение) на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо документ, удостоверяющий его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества производится на модели, соответствующие виду и типу, указанным в лицензии (разрешении) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо в документе, удостоверяющем его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества или их возврат при расторжении договора оформляются актом в установленном порядке;

⁸ Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. — ЗАО Юстицинформ, 2006 г. — (Серия «Образование»)

13) животные и растения: Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже должна содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения.

Продавец также должен предоставить информацию о:

– номере и дате разрешения (лицензии) на добывание определенных видов диких животных, выданного в установленном законодательством РФ порядке;

– номере и дате разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации определенных видов диких животных и дикорастущих растений, выданного компетентным органом страны-экспортера или иным уполномоченным на выдачу такого разрешения органом (в отношении ввезенных в Российскую Федерацию диких животных и дикорастущих растений, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, или конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции);

– номере и дате свидетельства о внесении зоологической коллекции, частью которой является предлагаемое к продаже дикое животное, в реестр зоологических коллекций, поставленных на государственный учет, выданного в установленном законодательством РФ порядке (в отношении диких животных, разведенных в неволе и являющихся частью зоологической коллекции).

Животные, предназначенные для продажи, должны содержаться в соответствии с общепринятыми нормами гуманного обращения с животными в условиях, отвечающих обязательным требованиям стандартов.

Вместе с товаром покупателю передаются товарный чек, оформленное в установленном федеральным органом исполнительной власти в области сельского хозяйства порядке ветеринарное свидетельство (ветеринарная справка), удостоверяющее, что животное здорово;

14) непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации). Информация о таких изданиях должна содержать: выходные сведения в соответствии с требованиями стандартов; сведения о порядке осуществления предварительного заказа на приобретение непериодических изданий, если такая форма торговли применяется продавцом.

По требованию покупателя продавец предоставляет имеющуюся в его распоряжении справочно-библиографическую информацию о выпущенных непериодических изданиях.

Вместо ценников, допускается обозначение цены на каждом выставленном для продажи экземпляре издания.

Покупателю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже непериодических изданий и проверки качества оплаченных товаров.

Товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи,

артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

15) Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных: Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных продавец обязан предоставить покупателю следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным: наименование, место нахождения изготовителя экземпляра аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных, а также:

- номер лицензии на осуществление деятельности по изготовлению экземпляров аудиовизуальных произведений, программ для электронных вычислительных машин, баз данных и фонограмм на любых видах носителей (за исключением случаев, если указанная деятельность самостоятельно осуществляется лицами, обладающими правами на использование указанных объектов авторских и смежных прав в силу федерального закона или договора);

- технические характеристики носителя, а также записи аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных; сведения об обладателе авторского права и (или) смежных прав на аудиовизуальное произведение, фонограмму, программу для электронных вычислительных машин и базу данных;

- номер регистрации программы для электронных вычислительных машин или базы данных, если они были зарегистрированы.

В отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить покупателю также следующую информацию:

- номер и дата выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке прокатного удостоверения;

- наименования фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;

- основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей и др.);

- продолжительность фильма (в минутах);

- рекомендации по возрастному ограничению зрительской аудитории в соответствии с прокатным удостоверением (при их наличии).

Торговые залы должны быть технически оснащены, для того чтобы предоставить покупателю возможность проверить качество приобретаемых экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных осуществляется только в упаковке изготовителя.

Информация о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов в зависимости от вида товаров должна содержать:

– наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки; сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме; назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок); способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания); условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения); дату изготовления и дату упаковки товара; противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний); сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, изготовленных на территории РФ, или его заверенной копией.

Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.

В случае предпродажного фасования и упаковки развесных товаров, производимых продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли.

На расфасованном товаре указывается его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика.

При продаже продовольственных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание не производится.

Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары, за исключением определенных видов товаров, которых утверждается в установленном федеральным законом порядке.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Для упаковки

используются материалы, соответствующие обязательным требованиям стандартов.

Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде.

Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных обязательными требованиями стандартов.

Особенности продажи алкогольной продукции

Не допускается розничная продажа алкогольной продукции:

– с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции в местах массового скопления граждан и местах нахождения источников повышенной опасности (в том числе на вокзалах, в аэропортах, на станциях метрополитена, оптовых продовольственных рынках, объектах военного назначения), на прилегающих к ним территориях, определяемых органами местного самоуправления в порядке, установленном субъектами РФ, а также в ларьках, киосках, палатках, контейнерах, с рук, лотков, автомашин, в других не приспособленных для продажи данной продукции местах;

– не маркированной в установленном законодательством РФ порядке федеральной специальной маркой (для алкогольной продукции, произведенной на территории РФ) или акцизной маркой (для алкогольной продукции, импортируемой на территорию РФ);

– если на потребительской таре единицы продукции отсутствует предупреждающая надпись о вреде чрезмерного употребления алкогольной продукции для здоровья человека, а также информация о противопоказаниях к ее употреблению, содержание которой устанавливает Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации;

– несовершеннолетним; в детских, образовательных и медицинских организациях; в организациях культуры (за исключением расположенных в них организаций или пунктов общественного питания, в том числе без образования юридического лица), физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях; в общественном транспорте городского и пригородного сообщения всех видов.

Организации, осуществляющие в городах розничную продажу алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции, должны иметь для таких целей стационарные торговые

и складские помещения общей площадью не менее 50 кв. метров, охранную сигнализацию, сейфы для хранения документов и денег.

Информация об алкогольной продукции должна содержать:

– наименования входящих в состав алкогольной продукции ингредиентов, в том числе пищевых добавок, используемых в процессе ее изготовления, сведения о наличии в алкогольной продукции компонентов, полученных с использованием генно-модифицированных организмов (при их наличии), а также о содержании в ней вредных для здоровья веществ, определяемых в соответствии с обязательными требованиями стандартов и технических регламентов; пищевую ценность алкогольной продукции; объем алкогольной продукции в потребительской таре; противопоказания к применению алкогольной продукции; дату, место изготовления и розлива алкогольной продукции.

На продаваемую алкогольную продукцию продавец обязан иметь следующие сопроводительные документы:

– товарно-транспортная накладная; копия справки, прилагаемой к грузовой таможенной декларации для импортируемой алкогольной продукции; копия справки, прилагаемой к товарно-транспортной накладной на алкогольную продукцию, производство которой осуществляется на территории Российской Федерации.

В организациях общественного питания в прејскурантах на алкогольную продукцию указываются наименование алкогольной продукции, объем алкогольной продукции в потребительской таре, цена за весь объем алкогольной продукции в потребительской таре, а также за 0,1 л или 0,05 л.

По требованию покупателя ему должна предоставляться полная и достоверная информация о приобретаемой в организации общественного питания алкогольной продукции.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами в пределах своей компетенции.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» в качестве особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ) выдвигаются следующие:

Пошив обуви; Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей.

При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия — по согласованию с потребителем. При необходимости исполнитель обязан спороть

фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу. Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора.

При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом с использованием салфеток.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и быть клеймлены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора.

Глава 3 ФЗ «О рекламе» регулирует особенности рекламы отдельных видов товаров, устанавливая некоторые ограничения:

Реклама алкогольной продукции (ст. 21 ФЗ «О рекламе»), реклама пива и напитков, изготавливаемых на его основе (ст.22 ФЗ «О рекламе») и реклама табака, табачных изделий и курительных принадлежностей (ст.23 ФЗ «О рекламе»),

реклама лекарственных средств, медицинской техники, изделий медицинского назначения и медицинских услуг, в том числе методов лечения (ст. 24 ФЗ «О рекламе»), реклама биологически активных добавок и пищевых добавок, продуктов детского питания (ст. 25 ФЗ «О рекламе»), реклама продукции военного назначения и оружия (ст. 26 ФЗ «О рекламе»), реклама основанных на риске игр, пари (ст. 27 ФЗ «О рекламе»), реклама финансовых услуг (ст. 28 ФЗ «О рекламе»), реклама ценных бумаг (ст. 29 ФЗ «О рекламе»), и реклама услуг по заключению договоров ренты, в том числе договора пожизненного содержания с иждивением (ст. 30 ФЗ «О рекламе»).

Контрольные вопросы:

1. Что такое «правовые средства обеспечения безопасности и качества»?
2. Может ли потребительский договор быть заключен в устной форме?
3. Что понимается под устной формой заключения потребительского договора?
4. С какого момента договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме?
5. Каковы особенности продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров?

Тема 6. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Перечень рассматриваемых вопросов:

- 6.1. Особенности охраны прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
- 6.2. Расчеты за выполнение работ и оказание услуг.

6.1. Особенности охраны прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Подрядчик по договору бытового подряда обязан предоставить заказчику до заключения договора информацию: о себе, правилах выполнения работ, правах заказчиков и т. п. В соответствии со ст. 732 ГК РФ обязательно предоставление информации о предлагаемой работе, ее видах и особенностях, о цене, форме оплаты, а также об иных сведениях, относящихся к договору, в частности, указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу.⁹

Если заказчику не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте заключения договора бытового подряда информацию о предлагаемой работе, он в праве потребовать от подрядчика возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора (п. 4 ст. 445 ГК РФ). Заказчик вправе требовать расторжения заключенного договора бытового

⁹ Завидов А. Общие положения о подряде // Российская юстиция. — 2008. — № 11. — С. 37.

подряда без оплаты выполненной работы, а также возмещение убытков в случаях, когда вследствие неполноты или недостоверности полученной от подрядчика информации был заключён договор на выполнение работы, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик. Подрядчик, не предоставивший заказчику информацию о работе, несёт ответственность и за те недостатки работы, которые возникли после её передачи заказчику вследствие отсутствия у него такой информации (п.2 ст.732 ГК РФ).

Понятие потребитель, дано в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» из которого следует, что потребителем может являться только 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). Лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность и имеющее намерение вступить в гражданско-правовые отношения с целью извлечения прибыли, не относится к указанному понятию. На такое лицо действие ФЗ «О защите прав потребителей» не распространяется. Юридическое лицо, в силу определения, не может являться потребителем, в рамках того термина, который изложен в ФЗ «О защите прав потребителей».

Учитывая сказанное, суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих:

- из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином — предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Принципиальные особенности нормативных актов, регулирующих бытовой подряд, состоят в том, что абсолютное большинство содержащихся в них норм имеет императивный характер. С учетом стремления законодателя к защите слабой стороны — потребителя, в постановлении Пленума ВС РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 подчеркивается, что необходимо иметь в виду, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством, признаются недействительными. Если в результате применения таких условий договора у потребителя возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

К отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними (п. 3 ст. 730 ГК РФ);

Подрядчик не вправе навязывать заказчику включение в договор бытового подряда дополнительной работы или услуги. Заказчик вправе отказаться от оплаты работы или услуги, не предусмотренной договором. Это фактически

означает, что подрядчик должен выверено заключать свой договор, так как в последствии обязать заказчика заключить дополнительные соглашения о выполнении дополнительных объёмов работ, требующихся для исполнения договора, будет невозможно. Это корреспондируется п. 3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей, согласно которому потребитель вправе потребовать от подрядчика возврата сумм, оплаченных за предоставление без его согласия дополнительных услуг. Следовательно, подрядчик может оказывать платные дополнительные услуги лишь по просьбе заказчика либо при его согласии, в противном случае оказание дополнительных услуг должно носить безвозмездный характер, т.е. бесплатно или в дар (п. 1 ст. 730 ГК РФ);

Заказчик вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора бытового подряда, уплатив подрядчику часть установленной цены договором за работы которые уже выполнены к моменту уведомления об отказе от исполнения договора. Условия договора, лишаящие заказчика этого права, ничтожны. Для того. Что бы не запутаться самим, считаю, что целесообразно включать данное условие в договор (п. 2 ст. 730 ГК РФ);

Заказчик имеет право на информацию об исполнителе-подрядчике и о предлагаемых подрядчиком работах. Эта информация должна в наглядной и доступной форме доводиться до сведения заказчика при заключении договора бытового подряда. Информация, предоставляемая заказчику, в обязательном порядке должна содержать обозначения стандартов, сведения об основных потребительских свойствах предполагаемого результата работ, цену и условия производства работ. Положения ст. 9 Закона о защите прав потребителей определяют обязанность подрядчика довести до сведения заказчика наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Подрядчик должен предоставить заказчику информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность, осуществляемая подрядчиком, подлежит лицензированию, заказчику должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию. При рассмотрении требований заказчика о возмещении убытков, причиненных недостоверной либо недостаточно полной информацией о работе, необходимо исходить из предположения об отсутствии у заказчика специальных познаний о характере работы. В противном случае:

– Заказчик вправе требовать расторжения договора без оплаты выполненной работы, а также возмещения убытков в случаях, когда вследствие неполноты или недостоверности полученной от подрядчика информации был заключен договор на выполнение работы, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик;

– Подрядчик, не предоставивший потребителю информацию о работе, несет ответственность и за те недостатки работы, которые возникли после ее передачи заказчику вследствие отсутствия у него такой информации. Это означает, что потребитель в следствии его неосведомлённости может приступить к эксплуатации законченного продукта и навредить его свойствам. В этом случае ответственность понесёт подрядчик;

– Потребитель вправе потребовать от подрядчика возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора. К факту уклонения приравнивается факт не предоставления информации.

Если работа по договору бытового подряда выполняется из материала заказчика, в квитанции или ином документе, выдаваемых подрядчиком заказчику при заключении договора, должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала, определяемая по соглашению сторон. Оценка материала в квитанции или ином аналогичном документе может быть впоследствии оспорена заказчиком в суде. Из этого следует, что факт передачи материала от заказчика к подрядчику должен обязательно оформляться квитанцией, содержащей наименование, количество и денежную оценку. Кроме того, подрядчик отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. Подрядчик обязан:

– предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

– представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток;

– в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный 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, понесенные потребителем. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи) (ст. 734 ГК РФ, ст. 35 Закона «О защите прав потребителей»).

Если работа по договору бытового подряда выполняется из материала подрядчика, подрядчик:

– предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его надлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества;

– материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы, с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон;

– в случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета;

– материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем;

– исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

В процессе исполнения работы подрядчик обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказать от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков. Из указанного следует, что Подрядчик должен письменно информировать потребителя обо всём, что создаёт препятствия к исполнению договора, в том числе о материалах, условиях, доступе. В каждом случае нужно разбираться отдельно и уведомлять всегда письменно, так как слово к делу не пришьёшь, при этом обязанность доказывания, что подрядчик прав, лежит на нём (на свидетельских показаниях далеко не уедешь)

При сдаче работы заказчику подрядчик обязан сообщить ему о требованиях, которые необходимо соблюдать для эффективного и безопасного использования результата работы, а также о возможных для самого заказчика и других лиц последствиях несоблюдения соответствующих требований. В данном случае, лучше разработать инструкцию, типа как открыть окно и прочее. (ст. 736 ГК РФ).

В случае обнаружения недостатков во время приемки результата работы или после его приемки, заказчик вправе по своему выбору осуществить:

– безвозмездного устранения недостатков в разумный срок (если докажет, что они возникли до принятия результата работы заказчиком или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено заказчиком, если указанные недостатки обнаружены по истечении двух лет (для недвижимого имущества — пяти лет) со дня принятия результата работы заказчиком, но в пределах установленного для результата работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы заказчиком, если срок службы не установлен);

– соразмерного уменьшения установленной за работу цены;

– возмещения понесенных расходов на исправление недостатков своими средствами или третьими лицами;

– безвозмездного повторного выполнения работы.

При невыполнении подрядчиком требования о безвозмездном устранении недостатков в разумный срок, заказчик вправе в течение того же срока потребовать возврата части цены, уплаченной за работу, либо возмещения расходов, понесенных в связи с устранением недостатков заказчиком своими силами или с помощью третьих лиц либо отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков. (ст. 737 ГК РФ).

Потребитель имеет дополнительные права. В случае ненадлежащего выполнения или невыполнения работы по договору бытового подряда заказчик может воспользоваться правами, предоставленными покупателю в соответствии со статьями 503–505 ГК РФ.

Динамика механизма защиты нарушенных прав заказчика в договоре бытового подряда предполагает осуществление указанной защиты в рамках пяти этапов. На первом этапе заказчик выявляет наличие правонарушения и устанавливает его суть. В рамках второго этапа заказчик, исходя из своих интересов, осуществляет выбор того права требования, которое будет предъявлено подрядчику. На третьем этапе заказчик предъявляет выбранное им право или их совокупность подрядчику. На четвертом этапе заказчик, не получив должного удовлетворения своих законных и обоснованных притязаний (полностью или в части), обращается непосредственно в суд. Указанный четвертый этап может быть осуществлен вместо третьего этапа. На пятом, завершающем, этапе анализируемого механизма защиты происходит реальное восстановление нарушенных субъективных прав заказчика в области исполнительного производства. Именно на данном этапе при осуществлении процедур принудительного исполнения достигается цель гражданско-правовой ответственности, а именно — действительное восстановление нарушенных прав заказчика в договоре бытового подряда. Данные этапы носят комплексный, разноотраслевой характер и подчиняются действию норм гражданского, гражданского процессуального и исполнительного процессуального права. Вместе с тем, основу исследуемого механизма составляет гражданское право, и этот механизм в целом имеет своей непосредственной целью восстановление нарушенных субъективных гражданских прав заказчика в договоре бытового подряда (субъекта гражданского права).¹⁰

Согласно ст. 28 Закона о защите прав потребителей, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) — сроки начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) очевидно, что работа не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

¹⁰ Нигматуллин К.Р. Договор бытового подряда на ремонт и техническое обслуживание транспортных средств граждан. // Дис. ... канд. юрид. наук. — Казань, 2005. — С. 170.

– отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем указанных требований.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена — исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Согласно ст. 32 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В данном случае речь идет о праве на односторонний отказ от исполнения договора без обращения в суд. Такой отказ по своей правовой природе является односторонней сделкой, на которую распространяются общие правила о совершении сделок.

Согласно ст. 452 ГК РФ соглашение о расторжении договора должно быть совершено в той же форме, что и сам договор. Таким образом, если договор совершается в письменной форме, то и извещение о расторжении договора должно направляться потребителем заказчику в письменной форме (в виде письма, телеграммы, факса и т.д.). При заключении договора в устной форме возможно извещение исполнителя в устной форме, однако и в этом случае целесообразно направление письменного извещения.

Отсутствие недостатков в выполненной работе предполагает, что качество работы соответствует условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к работе соответствующего рода. Если исполнитель при заключении договора был извещен о конкретных целях выполнения работы или оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

6.2. Расчеты за выполнение работ и оказание услуг

Согласно ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» различается порядок оплаты услуг и работ. В отношении услуг действует правило о том, что потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Из этой нормы (с учетом имеющейся в ней фразы «оказанные услуги») не совсем ясно: обязан потребитель оплачивать только уже реально оказанные услуги, т.е. после их оказания, или же договором может быть установлена и предварительная оплата (полная или

частичная)? Практика свидетельствует о том, что указанный предварительный порядок оплаты достаточно распространен.

Что касается работы, то потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. Учитывая, что потребительские договоры в большинстве случаев являются договорами присоединения, то можно обратить внимание на то, что предварительная оплата работ (полная или частичная) со стороны потребителя — это широко распространенная практика. Таким образом, можно заключить, что указанное правило Закона РФ «О защите прав потребителей» об оплате работ после их принятия есть довольно не эффективная норма.

Особые правила оплаты применяются для случая, когда работа выполняется из вещи исполнителя или с его материалом (п.2 и п.3 ст.34 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Эти предписания аналогичны положениям ст.733 ГК РФ. Так, здесь закреплено правило об оплате материала в случае выполнения работы из материалов подрядчика. Материал оплачивается заказчиком при заключении договора полностью или в части, указанной в договоре, с окончательным расчетом при получении заказчиком выполненной подрядчиком работы. Вместе с тем такое же правило в Законе РФ «О защите прав потребителей» носит диспозитивный характер (п.2 ст.34 Закона РФ «О защите прав потребителей»), т.е. соглашением сторон может быть предусмотрен иной порядок расчетов за материал исполнителя.

Стоит также учитывать, что ГК РФ в определенном случае допускает установление иных правил оплаты. Согласно абз.2 п.1 ст. 733 ГК материал может быть предоставлен подрядчиком в кредит, в том числе с условием оплаты заказчиком материала в рассрочку.

Правила об оплате в правоотношениях по выполнению работ и оказанию услуг устанавливаются ст.33, ст.34, ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» В соответствии с законодательством такие правила подразделяются на положения о порядке определения цены и предписания о порядке уплаты соответствующих сумм. В основном регулирования вопросов определяется в договоре. Данное положение основано на содержании ст.424 ГК РФ о цене.

Согласно ст.33 Закона РФ «О защите прав потребителей» определение цены работ и услуг возможно путем составления сметы. Смета может быть твердой или приблизительной. При отсутствии других указаний в договоре смета считается твердой (п.4 ст.709 ГК РФ). При составлении твердой сметы стороны указывают точную цену работы (услуги), а в случае оформления приблизительной сметы — цена указывается ориентировочно, например, с использованием слова «около» («около ста рублей»).

По общему правилу п.2 ст.33 Закона РФ о ЗПП исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель — ее уменьшения.

Согласно п. 3 ст. 33 Закона РФ о ЗПП приблизительная смета по общему правилу может быть изменена в сторону ее увеличения. Однако для этого нужны следующие условия: необходимость выполнения дополнительных работ

(оказания дополнительных услуг); причинная связь существенного превышения приблизительной сметы с этими работами и услугами; своевременное предупреждение исполнителем об этом потребителя; согласие потребителя на превышение приблизительной сметы. В случае, если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. Исполнитель в свою очередь может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу, оказанную услугу.

Таким образом, цена работы в договоре подряда определяется соглашением сторон и не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами. На сей счёт особых рекомендаций нет. В каждом случае следует определять, имеются ли рекомендации, требования или прочие нормативные или ненормативные акты государственных органов, регулирующие ценообразование в конкретном сегменте работ. Работа оплачивается заказчиком после ее окончательной сдачи подрядчиком. С согласия заказчика работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Отсюда следует, что в части оплаты работ, нужно всё детально предусматривать в договоре, в противном случае требования об авансах будут неправомерны (ст. 735 ГК РФ).

Смета на выполнение работы (оказание услуги). На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель — ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов. Исключение составляет случаи существенного возрастания стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг), которые в принципе не предусмотрены договором и по этой причине возникла необходимость существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу). Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Контрольные вопросы:

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) — сроки начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) очевидно, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе?

2. Каковы различия в порядке оплаты услуг и работ?

3. Вправе ли исполнитель при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу)?

4. Освобождает ли исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги) при удовлетворении требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги)?

5. Обязан ли Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы?

Тема 7. Охрана прав неопределенного круга потребителей, судебная защита прав потребителей

Перечень рассматриваемых вопросов:

7.1. Особенности законодательства об охране прав неопределенного круга потребителей.

7.2. Требования, которые могут быть заявлены в защиту неопределенного круга потребителей.

7.3. Судебный порядок защиты нарушенных прав потребителей.

7.1. Особенности законодательства об охране прав неопределенного круга потребителей

Статья 46 Закона о ЗПП предусматривает защиту прав неопределенного круга потребителей, а именно:

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) противоправными в отношении неопределенного 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 (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

7.2. Требования, которые могут быть заявлены в защиту неопределенного круга потребителей

В защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (то есть не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий.

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных 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).

Закон о защите прав потребителей предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Статья 17 Закона о защите прав потребителей закрепляет важные демократические начала, гарантирующие гражданам судебную защиту их прав и свобод. В зависимости от характера нарушаемого права защита может осуществляться в порядке уголовного, административного, гражданского судопроизводства.

Следует отметить, что подавляющая часть претензий потребителей удовлетворяется, не доходя до суда.

7.3. Судебный порядок защиты нарушенных прав потребителей

Закон предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также федерального антимонопольного органа, федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей или неопределенного круга потребителей.

По общему правилу под судом в данном случае понимается суд общей юрисдикции, однако в случаях, установленных законодательством, споры, связанные с защитой прав потребителей, могут рассматриваться в арбитражных судах. Согласно п. 4 ст. 29 АПК РФ арбитражные суды рассматривают в порядке административного судопроизводства дела о взыскании с организаций и граждан, осуществляющих предпринимательскую и иную экономическую деятельность, обязательных платежей, санкций, если федеральным законом не предусмотрен иной порядок их взыскания.

Потребители при предъявлении судебных исков имеют ряд процессуальных преимуществ. Во всех указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков.

Согласно п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Гражданский процессуальный кодекс РФ, действующий в настоящее время, предусматривает общее правило о предъявлении иска в суд по месту жительства ответчика. Если ответчиком является юридическое лицо, иск предъявляется по месту его государственной регистрации, которое согласно ст. 54 ГК считается местом нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа — иного органа или лица, имеющего право действовать от имени юридического лица без доверенности. Местом нахождения индивидуального предпринимателя также является место его государственной регистрации (п. 3 ст. 23 ГК).

Для потребителя Законом о защите прав потребителей установлена так называемая альтернативная подсудность: он вправе по своему выбору обратиться в суд по собственному месту жительства, по месту нахождения ответчика (продавца, изготовителя, организации, выполняющей их функции, исполнителя) или по месту причинения вреда. Исключение из этого правила в соответствии со ст. 30 ГПК РФ составляют иски к перевозчикам, вытекающие

из договоров перевозки грузов, пассажиров и их багажа, которые должны предъявляться по месту нахождения управления транспортной организации.

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

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

Контрольные вопросы:

1. Кто может предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий?

2. Какие требования могут быть заявлены в защиту неопределенного круга потребителей?

3. Каков судебный порядок защиты нарушенных прав по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей или неопределенного круга потребителей федеральным антимонопольным органом, федеральным органом исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органом местного самоуправления, общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов)?

4. В какой форме суд обязывает правонарушителя довести информацию до неопределенного круга потребителей при удовлетворении иска о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий?

5. Каков судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя?

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная нормативная база:

1. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» от 9.04.85 г. № 39/248 [Электр. ресурс]. — URL: <http://www.hro.org/docs/ilex/un/consumer.php>
2. Конституция Российской Федерации // Российская газета. — 1993. — 25 декабря.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // СЗ РФ. — 1994. — № 32. — Ст. 3301.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) // СЗ РФ. — 1996. — № 5. — Ст. 410.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ // СЗ РФ. — 1996. — № 25. — Ст. 2954.
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ // СЗ РФ. — 2002. — № 1 (ч. I). — Ст. 1.
7. Арбитражный процессуальный кодекс РФ // СЗ РФ. — 2002. — № 30. — Ст. 3012.
8. Гражданский процессуальный кодекс РФ // СЗ РФ. — 2002. — № 46. — Ст. 4532.
9. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.) // СЗ РФ. — 1996. — № 3. — Ст. 140.
10. Закон РФ от 5 марта 1992 г. № 2446-1 «О безопасности» // Российская газета. — 1992. — 6 мая. — № 103.
11. Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной и спиртосодержащей продукции» // СЗ РФ. — 1995. — № 48. — Ст. 4553.
12. Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» (ред. от 23.07.2008) // СЗ РФ. — 22.05.1995. — № 21, ст. 1930.
13. Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» // РГ № 140. — 31.07.2002.
14. Федеральный закон от 28 июня 1998 г. «О лекарственных средствах» // СЗ РФ. — 1998. — № 26. — Ст. 3006.
15. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // СЗ РФ. — 1999. — № 14. — Ст. 1650.
16. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // СЗ РФ. — 2000. — № 2. — Ст. 150.
17. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности» // СЗ РФ. — 2001. — № 33 (ч. I). — Ст. 3430.
18. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании» // СЗ РФ. — 2002. — № 52 (ч. I). — Ст. 5140.
19. Федеральный закон от 13 марта 2006 г. «О рекламе» // СЗ РФ. — 2006. — № 12. — Ст. 1232.

20. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // СЗ РФ. — 2006. — № 31 (1 ч.). — Ст. 3448.

21. Постановление Правительства РФ от 26 августа 1995 г. № 837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей» // СЗ РФ. — 11 сентября 1995 г. — № 36. — Ст. 3546.

22. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. № 222 «Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи» // СЗ РФ. — 2005. — № 17. — Ст. 1557.

23. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» // СЗ РФ. — 2006. — № 23. — Ст. 2501.

24. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. № 1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения» (с изм. и доп.) // СЗ РФ. — 1994. — № 31. — Ст. 3282.

25. Постановление Правительства РФ от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» // СЗ РФ. — 1996. — № 3. — Ст. 194.

26. Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» // СЗ РФ. — 1997. — № 20. — Ст. 2303.

27. Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1013 «Об утверждении Перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и Перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» // СЗ РФ. — 1997. — № 33. — Ст. 3899.

28. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» // СЗ РФ. — 1997. — № 34. — Ст. 3979.

29. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // СЗ РФ. — 1997. — № 34. — Ст. 3980.

30. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «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» // РГ. — № 21. — 04.02.1998.

31. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» // СЗ РФ. — 2001. — № 17. — Ст. 1712.

32. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 2001 г. № 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок» // СЗ РФ. — 2001. — № 48. — Ст. 4517.

Материалы судебной практики:

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 апреля 1994 г. № 3 «О судебной практике по делам о возмещении вреда, причиненного повреждением здоровья» // Бюллетень ВС РФ. — 1994. — № 7.

2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (с изм. и доп.) // Бюллетень ВС РФ. — 1995. — № 1; № 7; 1997. — № 1; 2001. — № 2.

3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Бюллетень ВС РФ. — 1995. — № 3; 1997. — № 1; Российская газета. — 1998. — 29 января.

4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. № 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Бюллетень ВС РФ. — 1996. — № 9.

5. Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 29 мая 1996 г. «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за первый квартал 1996 года» // Бюллетень ВС РФ. — 1996. — № 10.

6. Постановление Президиума ВАС РФ от 17.11.2009 № 8274/09 по делу № А50-17244/2008 В удовлетворении заявления о признании незаконным постановления уполномоченного органа о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, правомерно отказано, так как условие кредитного договора о том, что кредитор за открытие ссудного счета взимает единовременный платеж, не основано на законе и является нарушением прав потребителя // Вестник ВАС РФ. — № 2. — 2010.

7. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за III квартал 2001 г. (по гражданским делам), утвержденный постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 26 декабря 2001 г. // Бюллетень Верховного Суда РФ. — 2002. — № 4.

8. Обобщение практики рассмотрения судами Российской Федерации дел по спорам между гражданами и организациями, привлекающими денежные средства граждан для строительства многоквартирных жилых домов (от 19 сентября 2002 г.) // Бюллетень ВС РФ. — 2003. — № 2.

9. Обзор судебной практики Верховного суда РФ от 15 июля 1998 г. «Некоторые вопросы судебной практики по гражданским делам» // Бюллетень Верховного Суда РФ. — 1998. — № 8–10.

10. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за второй квартал 1996 г. // Бюллетень Верховного Суда РФ. — 1997. — № 3.

11. Определение СК Верховного Суда РФ от 28 августа 1998 г. «Действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» распространяется

и на международные воздушные перевозки» // Бюллетень Верховного Суда РФ. — 1999. — № 5.

12. Постановление Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 22 июня 1999 г. № 612/99 // Вестник Высшего Арбитражного Суда РФ. — 1999. — №10.

13. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.06.2010 № 18 «О внесении изменений в Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» // РГ. — № 147. — 07.07.2010.

14. Определение Конституционного Суда РФ от 27.01.2011 № 104-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Рейнера Сергея Ивановича на нарушение его конституционных прав положениями статьи 17 и статьей 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Документ опубликован не был [Электр. ресурс] СПС Консультант плюс.

15. Определение Конституционного Суда РФ от 19.10.2010 № 1284-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Буяновской Татьяны Николаевны на нарушение ее конституционных прав частью первой статьи 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Документ опубликован не был [Электр. ресурс] СПС Консультант плюс.

Основная литература:

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: Учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашко и К»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2013. — 320 с.

2. Гусятникова Д.Е. Защита прав туриста / Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашко и К»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2013. — 180 с.

3. Кирилловых А.А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. — Деловой двор, 2012.

4. Пономарева Н.Г. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». — КноРус, 2010. — 216 с.

5. Смирнова В. Защита прав потребителей. — Питер, 2009. — 208 с.

6. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации. Правовое регулирование. Комментарии. Консультации. Образцы документов. — Волтерс Клувер, 2010. — 512 с.

Дополнительная литература:

7. Антонов В.В., Антонова Н.А., Толпыгин Г.А. Потребительское право. Споры, иски, претензии: Учеб. пособие. — М.: Книга-сервис, 2003.

8. Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия «Право». — 1996. — № 4.

9. Астахов П.А. Как потребителю защитить свои права // Компания Класс, Юнитекс, 2005. — 304 с.

10. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей // Законность. — 2005. — № 9.

11. Богдан В.В. Самозащита права как способ защиты прав потребителей в сфере торговли // Юрист. — 2003. — № 2.
12. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // Юрист. — 2003. — № 7.
13. Борисов А.Б. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). С образцами претензий и исковых заявлений // Книжный мир. — 2009. — 272 с.
14. Борисова Л.Н., Чанов С.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Постатейный). — Ось-89, 2008. — 208 с.
15. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. — М.: Статут, 2002.
16. Бычко М.А. Гражданско-правовые особенности реализации права потребителей на замену дорогостоящих товаров ненадлежащего качества // Юрист. — 2003. — № 6.
17. Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под общ. ред. М.Ю. Челышева. — М.: Юрайт-М, 2002
18. Гафарова Г.Р. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками // Межкафедральный сборник статей / Под ред. проф. З.М. Фаткудинова, Р.Н. Салиевой. — Казань: Издательство «Познание», 2008.
19. Горина И.Е. Защита прав потребителей. Часто задаваемые вопросы. Образцы документов. — Юрайт-Издат, 2009.
20. Гребеньков С.В. Петров Ю.Н. Защита прав потребителей. — 2009.
21. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах. Типовые ситуации и примеры. — Омега-Л, 2008. — 208 с.
22. Гусятникова Д.Е. 10 основных ситуаций защиты прав потребителей при покупке товаров [Электр. ресурс] / Д.Е. Гусятникова. — М.: Омега-Л, 2008. — Доступ из справочно-правовой системы Консультант Плюс.
23. Дворецкий В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» / В.Р. Дворецкий. — М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2009. — 192 с.
24. Договор розничной купли-продажи: Постатейный комментарий §2 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации / Под ред. П.В. Крашенинникова. — М.: Статут, 2011. — 112 с.
25. Защита прав потребителей с образцами заявлений. — Эксмо, 2009. — (Серия Российское законодательство).
26. Защита прав потребителей с образцами заявлений. — Эксмо, 2008. — 96 с.
27. Защита прав потребителей. — Экзамен, 2008. — 704 с.
28. Защита прав потребителей. Нормативные акты, официальные разъяснения, судебная практика, образцы документов. — Издание Тихомирова М.Ю., 2007. — 240 с.
29. Золотухина Т.А. Постатейный комментарий к новой редакции закона РФ «О защите прав потребителей». — Дашков и Ко, Наука-Пресс, 2007. — 256 с.

30. Игнатова Е.А. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). — Ось-89, 2004. — 272 с.
31. Казакова С.В. Автомобильный сервис. Как защитить свои права. — ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. — 176 с.
32. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. Часть первая: учебно-практический комментарий / Е.Н. Абрамова, Н.Н. Аверченко, Ю.В. Байгушева [и др.]; под ред. А.П. Сергеева. — М.: Проспект, 2010. — 912 с.
33. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. Часть вторая: учебно-практический комментарий / Е.Н. Абрамова, Н.Н. Аверченко, К.М. Арсланов; под ред. А.П. Сергеева. — М.: Проспект, 2010. — 992 с.
34. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Под ред. А.М. Эрделевского. — М.: ЮристЪ, 2006.
35. Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. — 1999. — № 11.
36. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей // Современное право. — 2007. — № 12
37. Кыров А.А. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». — Проспект, 2009. — 296 с.
38. Лозовская С.О. Как продавать товары в 2002 году? Комментарий к изменениям и дополнениям в Правила продажи отдельных видов товаров // Главбух. Отраслевое приложение «Учет в торговле». — №3. — III квартал 2002 г.
39. Марочкина Ю. Н. Защита прав потребителей при покупке товаров и услуг. — Омега-Л, 2007. — 208 с.
40. Основы потребительских знаний / Под ред. П. Крючковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М., 2003.
41. Панова О. Цель договора инвестирования строительства жилья физическими лицами и Закон «О защите прав потребителей» // Юрист. — 2005. — № 1.
42. Парций Я. О защите прав потребителей // Хозяйство и право. — 1994. — № 2.
43. Парций Я.Е. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». — М.: Юрайт-М, 2007.
44. Пиляева В.В. Защита прав потребителей. Словарь-справочник с законодательными актами и образцами документов. — Астрель. 2007.
45. Пиляева В.В. Федеральный закон «О защите прав потребителей» в схемах и определениях. — КноРус, 2009. — 192 с.
46. Пономарева Н.Г. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». — КноРус, 2009. — 216 с.
47. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части первой / Под ред. П.В. Крашенинникова. — М.: Статут, 2011. — 1326 с.
48. Права потребителей. — Омега-Л, 2008. — 128 с.
49. Правила бытового обслуживания. Основные постановления правительства РФ. Закон РФ «О защите прав потребителей». — Феникс, 2008. — 96 с.

50. Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. — СПб.: Юрид. Центр Пресс, 2005.

51. Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики / А.А. Райлян // Арбитражный и гражданский процесс. — 2008. — № 10.

52. Стяжкина Т.А. Защита прав потребителей. — Экзамен. 2008.

53. Сутягин А.В. Все о защите прав потребителей. — ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. — 49 с.

54. Тишуков Ю.В. Потребитель, защити свои права. — Феникс, 2007. — 176 с.

55. Хорошавкина А. Потребитель! Пользуйся своими правами // Экономика и жизнь. — 1999. — № 12.

56. Чельшев М.Ю. Право потребителей-граждан на информацию по действующему законодательству // Экономико-правовой бюллетень. — 1996. — № 5–6.

57. Четкина О. Вопросы судебного толкования правовых норм на примере дел о защите прав потребителей // Арбитражный и гражданский процесс. — 2007. — № 6.

58. Штрих-код как средство информации о товаре // Финансовая газета. — 1997. — № 5.

59. Щирский Д.А. Потребитель и его права. Практическое руководство с образцами заявлений. — Эксмо, 2008. — 288 с.

60. Эрделевский А.М. Критерии и метод оценки размера компенсации морального вреда // Государство и право. — 1997. — № 4.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электр. ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

2. справочно-правовая система «Гарант»: [Электр. ресурс] / НПП «Гарант-Сервис».

Интернет-источники:

1. Союз Потребителей Российской Федерации. Официальный сайт. — URL: <http://potrebitel.net>.

2. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Официальный сайт. — URL: <http://rospotrebnadzor.ru>.

Литература из электронной библиотеки:

1. Агешкина Н.А., Харитонов Л.И. Потребитель. Защита ваших прав, гарантии, сервис, возврат, интернет-покупки [Электр. ресурс]. — М.: Эксмо, 2012. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/potrebitel-zaschita-vashih-prav-garantii-servis-vozvrat-internet-pokupki.html>.

2. Богатырева Е.А., Шевченко М.А., под ред. Ширипова Д.В. Комментарий к Закону Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите

прав потребителей» [Электр. ресурс]. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/zashhita-prav-potrebitelej.html>.

3. Васильчикова Н.В., Шевченко М.А. Как потребителю защитить свои интересы [Электр. ресурс]. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/kak-potrebityu-zashhitit-svoi-interesy.html>.

4. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах [Электр. ресурс]. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/zashhita-prav-potrebitelej-v-voprosax-i-otvetax.html>.

5. Гусятникова Д.Е. Клиент всегда прав! Как потребителю отстоять свои интересы в магазине и на предприятии общественного питания [Электр. ресурс]. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/klient-vsegda-prav!.html>

6. Гусятникова Д.Е., Резепов И.Ш. Все формы документов по защите прав потребителей [Электр. ресурс]. — М.: Эксмо, 2010. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/vse-formy-dokumentov-po-zashhite-prav-potrebitelej.html>.

7. Пластинина Н.В. Дистанционные покупки. Порядок приобретения товаров [Электр. ресурс]. — М.: Дашков и К, 2010. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/distancionnyie-pokupki.-poryadok-priobreteniya-tovarov.html>.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

1. Компьютерный кабинет.
2. Учебный зал.
3. Собственная библиотека института.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

(методические указания по изучению дисциплины и дидактические материалы)

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления с содержанием учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в конкретном учебном материале, а какие вообще опущены.

Требуется творческое отношение и к самому содержанию дисциплины. Вопросы, составляющие ее содержание, обладают разной степенью важности. Есть вопросы, выполняющие функцию логической связки содержания темы и всего курса, имеются вопросы описательного или разъяснительного характера, а также исторического экскурса в область изучаемой дисциплины. Все эти вопросы не составляют сути понятийного, концептуального содержания темы, но необходимы для целостного восприятия изучаемых проблем.

Изучаемая дисциплина имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой строится каждая наука. Понятия — узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности.

Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым.

Студент должен понимать, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа создает для этого необходимые условия, помогает будущему высококвалифицированному специалисту овладеть технологией самостоятельного производства знаний.

Работа с литературой

В самостоятельной работе студентам приходится использовать литературу различных видов: первоисточники, монографии, научные сборники, хрестоматии, учебники, учебные пособия, журналы и др. Изучение курса предполагает знакомство студентов с большим объемом научной и учебной литературой, что, в свою очередь, порождает необходимость выработки у них рационально-критического подхода к изучаемым источникам.

Чтобы не «утонуть» в огромном объеме рекомендованных ему для изучения источников, студент прежде всего должен научиться правильно их читать. Правильное чтение рекомендованных источников предполагает следование нескольким несложным, но весьма полезным правилам.

1. Предварительный просмотр книги включает ознакомление с титульным листом книги, аннотацией, предисловием, оглавлением. При ознакомлении с оглавлением необходимо выделить разделы, главы, параграфы, представляющие

для вас интерес, бегло их просмотреть, найти места, относящиеся к теме (абзацы, страницы, параграфы), и познакомиться с ними в общих чертах.

2. Быстрое чтение. Это следующий этап работы с книгой. Целью быстрого прочтения выделенных мест является определение того, что из прочитанного вами в том или ином фрагменте текста представляет наибольшую ценность, к какому вопросу семинарского занятия, доклада, реферата имеет отношение информация и что с ней делать, как применить, чем дополнить.

3. Научный аппарат. Научные издания сопровождаются различными вспомогательными материалами - научным аппаратом, поэтому важно знать, из каких основных элементов он состоит, каковы его функции.

Знакомство с книгой лучше всего начинать с изучения аннотации — краткой характеристики книги, раскрывающей ее содержание, идейную, тематическую и жанровую направленность, сведения об авторе, назначение и другие особенности. Аннотация помогает составить предварительное мнение о книге.

Глубже понять содержание книги позволяют вступительная статья, в которой дается оценка содержания книги, затрагиваемой в ней проблематики, содержится информация о жизненной и творческой биографии автора, высказываются полемические замечания, разъясняются отдельные положения книги, даются комментарии и т.д. Вот почему знакомство с вступительной статьей представляется очень важным: оно помогает студенту сориентироваться в тексте работы, обратить внимание на ее наиболее ценные и важные разделы. Той же цели содействует знакомство с оглавлением, предисловием, послесловием.

Весьма полезными элементами научного аппарата являются сноски, комментарии, таблицы, графики, списки литературы. Они не только иллюстрируют отдельные положения книги или статьи, но и сами по себе являются дополнительным источником информации для читателя. Если читателя заинтересовала какая-то высказанная автором мысль, не нашедшая подробного освещения в данном источнике, он может обратиться к тексту источника, упоминаемого в сноске, либо к источнику, который он может найти в списке литературы, рекомендованной автором для самостоятельного изучения.

4. Ведение записи прочитанного. Существует несколько форм ведения записей:

– **план (простой и развернутый)** — наиболее краткая форма записи прочитанного, представляющая собой перечень вопросов, рассматриваемых в книге или статье. Развернутый план представляет собой более подробную запись прочитанного, с детализацией отдельных положений и выводов, с выпиской цитат, статистических данных и т.д. Развернутый план — неоценимый помощник при выступлении с докладом на конкретную тему на семинаре, конференции;

– **тезисы** — кратко сформулированные положения основные положения книги, статьи. Как правило, тезисы составляются после предварительного знакомства с текстом источника, при его повторном прочтении. Они помогают запомнить и систематизировать информацию.

Составление конспектов

Большую роль в усвоении и повторении пройденного материала играет хороший конспект, содержащий основные идеи прочитанного в учебнике и услышанного в лекции. Конспект — это, по существу, набросок, развернутый план связного рассказа по основным вопросам темы. В какой-то мере конспект рассчитан (в зависимости от индивидуальных особенностей студента) не только на интеллектуальную и эмоциональную, но и на зрительную память, причем текст конспекта нередко ассоциируется еще и с текстом учебника или записью лекции. Поэтому легче запоминается содержание конспектов, написанных разборчиво, с подчеркиванием или выделением разрядкой ключевых слов и фраз; по той же причине очень трудно (если не невозможно) готовиться по чужим конспектам.

Рефераты и эссе

Реферат (лат. *referre* докладывать, сообщать) — 1) доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников; 2) изложение содержания научной работы, книги, статьи. Реферат позволяет использовать приобретенные навыки работы с литературными источниками, способствует развитию аналитических способностей.

Структура реферата должна включать в себя следующие пункты:

Оглавление. Введение. Глава 1. § 1, § 2. Заключение. Список использованной литературы.

Во введении необходимо кратко раскрыть актуальность темы реферата, дать краткую характеристику использованной при его подготовке научной литературы, сформулировать его цель и задачи.

Цель и задачи реферата обуславливают его структуру. Названия глав и параграфов должны отражать сформулированные во введении задачи. Название глав и параграфов не должно совпадать с названием реферата.

В заключении формулируются основные выводы, делаются обобщения по проделанной работе.

Научный аппарат реферата должен быть оформлен в соответствии с правилами. В частности, все приводимые в реферате цитаты (прямые или косвенные) должны иметь соответствующую сноску на источник. С правилами оформления научного аппарата можно ознакомиться в библиотеке института либо проконсультироваться на этот счет с библиографами.

Рефераты пишутся только по темам, рекомендованным преподавателем и представленным в соответствующем учебно-методическом пособии или комплексе. Категорически недопустимо представлять рефераты, взятые из Интернета. Подобные рефераты рассматриваться и рецензироваться не будут.

Эссе (*essay*, англ. очерк, попытка, проба) представляет собой сжатое изложение какого-либо вопроса, отражающее индивидуальную позицию автора.

Выполнение данного вида работы требует от студентов умения анализировать материал, размышлять на заданные темы и в краткой форме излагать свои мысли. В эссе студент должен определить свое отношение к рассматриваемой проблеме, дать свое собственное решение поставленной задачи.

Критерии оценки эссе: соответствие содержания теме; обоснованность, чёткость, лаконичность; самостоятельность выполнения работы (наличие индивидуальной позиции автора); соответствие формальным требованиям.

Предлагаемый порядок работы:

1. Найти 3–5 источников по теме эссе.
2. Прочитать и обобщить изученный материал.
3. Выбрать наиболее важные с вашей точки зрения моменты и составить набросок эссе (общие положения, цитаты, графики, схемы и др.).
4. Оценить, соответствует ли ваш предварительный вариант теме эссе.
5. Сделать акцент на тех положениях, которые отражают ваш индивидуальный подход (представить «изюминку» работы).
6. Проконсультироваться при необходимости с преподавателем.
7. Оформить работу и сдать ее.

Темы рефератов и эссе

1. Понятие и структура законодательства о ЗПП.
2. Система и общая характеристика основных источников законодательства о ЗПП.
3. Нормативные уровни законодательства о ЗПП: федеральный, региональный, местный.
4. Развитие законодательства о ЗПП в РФ.
5. Причины появления законодательства о ЗПП.
6. Субъекты, на отношения с участием которых распространяет свое действие законодательство о ЗПП.
7. Условия применения законодательства о ЗПП.
8. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП.
9. Правовые льготы и гарантии по законодательству о ЗПП.
10. Особенности правовой охраны потребителей в РФ.
11. Сроки в законодательстве о ЗПП.
12. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей.
13. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, а также их контрагентов по действующему законодательству.
14. Механизм охраны субъективных прав потребителей.
15. Злоупотребление правом в сфере защиты прав потребителей.
16. Потребительская информация: понятие, содержание, порядок доведения.
17. Субъективное право потребителя на информацию.
18. Правовое регулирование отношений по поводу рекламы.
19. Правовая категория «безопасность».
20. Субъективное право потребителя на безопасность.
21. Правовые категории «качество» и «ненадлежащее качество».
22. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
23. Правовые средства обеспечения качества и безопасности товаров, работ и услуг.
24. Субъективное право потребителя на возмещение вреда.

25. Гражданско-правовая охрана прав потребителей.
26. Публично-правовая охрана прав потребителей.
27. Охрана прав потребителей средствами международного права.
28. Охрана прав потребителей средствами гражданского и административного права.
29. Охрана прав потребителей средствами гражданского и уголовного права.
30. Система и полномочия специальных органов публичной власти, охраняющих права потребителей.
31. Охрана прав потребителей при продаже товаров.
32. Охрана прав потребителей в договоре розничной купли-продажи.
33. Охрана прав потребителей в договоре купли-продажи недвижимости.
34. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
35. Охрана прав потребителей при оказании услуг. Общие положения.
36. Охрана прав потребителей при оказании отдельных видов услуг.
37. Охрана прав потребителей рекламных услуг.
38. Охрана прав потребителей туристических услуг.
39. Охрана прав потребителей медицинских услуг.
40. Охрана прав потребителей услуг связи.
41. Охрана прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.
42. Охрана прав потребителей в страховых правоотношениях.
43. Особенности охраны прав потребителей финансовых услуг.
44. Охрана прав потребителей при выполнении работ. Общие положения.
45. Охрана прав потребителей при выполнении отдельных видов работ.
46. Охрана прав потребителей в договоре бытового подряда.
47. Охрана прав потребителей в договоре строительного подряда.
48. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, объединенных с продажей товаров.
49. Охрана прав потребителей в сфере долевого строительства.
50. Виды юридической ответственности по законодательству о ЗПП.
51. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на информацию.
52. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ, услуг.
53. Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
54. Гражданско-правовая ответственность по законодательству о ЗПП.
55. Основания (условия) гражданско-правовой ответственности по законодательству о ЗПП.
56. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
57. Неустойки в сфере защиты прав потребителей.
58. Компенсация морального вреда по делам о защите прав потребителей.
59. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

60. Иски в защиту неопределенного круга потребителей.
61. Основания освобождения от гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
62. Внесудебная защита прав потребителей.
63. Претензионная процедура защиты прав потребителей.
64. Самозащита прав потребителей.
65. Охрана прав потребителей общественными объединениями потребителей.

Методические рекомендации для решения задач

Непосредственно перед решением задачи следует ознакомиться с содержанием основных нормативных актов законодательства о ЗПП, имеющимися последними изменениями этого законодательства, а также изучить рекомендуемые в настоящем УМК материалы юридической практики. В соответствующих случаях перед решением задачи необходимо ответить на поставленные в ней теоретические вопросы. Такой ответ поможет найти верное решение.

При решении задачи необходимо: 1) внимательно изучить ее условия; 2) выявить природу (специфику) складывающихся отношений между сторонами; 3) определить круг применимых нормативных актов и установить конкретные правовые нормы, необходимые для правильного решения задачи, а также внимательно изучить их; 4) применить выбранные правовые предписания к условиям задачи и сделать соответствующий вывод. Например, если в задаче стоит итоговый вопрос: «какое решение вынесет суд?», то нужно кратко сформулировать это решение (его резолютивную часть) — в иске отказать или иск удовлетворить, или иск удовлетворить частично (тогда указать в какой именно части). В зависимости от содержания задачи возможны и иные варианты ответов — оставить исковое заявление без движения и проч. Весь ход решения задачи должен быть четко отражен в контрольной работе.

Решая задачу, следует не только правильно выбрать правовую норму, но и привести необходимое обоснование ее использования, а также указать аргументы, по которым не следует принимать во внимание позицию противоположной стороны в споре. Неверным является то решение, в котором лишь процитированы применимые по условиям задачи правовые нормы. В любом случае, решение задачи должно быть верным с материально-правовой, с процессуально-правовой точек зрения, а также оно должно быть обоснованно доказательствами, взятыми из условий задачи. Наряду с этим, целесообразно сослаться и на имеющиеся по данному вопросу положения судебной практики. Решение задачи должно опираться на круг основных нормативных актов. Допустимо использование и иных актов, указываемых преподавателем, а также подлежащих применению по мнению студента. Самостоятельно готовясь к решению задачи на семинарском занятии, следует учитывать, что ее условия могут быть в той или иной степени изменены преподавателем (уже после решения) с использованием метода правового моделирования.

По усмотрению преподавателя возможно решение задач на семинарском занятии путем использования ролевых игр. При этом среди студентов должны

быть определены стороны юридического конфликта, а также лицо, выполняющее функции независимого суда. В случаях недостаточности нормативной базы для обоснования позиции стороны в юридическом конфликте, целесообразно обращаться к соответствующим принципам и доктринальным положениям гражданского права.

Тестовые задания

Перед выполнением тестовых заданий необходимо ознакомиться с конспектом лекций и рекомендованной литературой. К каждому заданию дано несколько ответов, из которых один или несколько является верным. Выполните задание и сравните полученный ответ с предложенными.

Выберите соответствующий номер полученного ответа и отметьте его.

Задания рекомендуется выполнять по порядку. Если задание не удается выполнить сразу, то следует перейти к следующему. Если останется время, вернитесь к пропущенным заданиям.

Практикум по курсу

Задачи

Задачи к теме 1.

1. Гражданин Ломов Т.Т. обратился в юридическую консультацию с вопросом о правомерности отказа продавцом в принятии проданного им товара исключительно по причине использования указанного товара в предпринимательской деятельности Ломова Т.Т. — а именно, 10 пар рыбацких резиновых сапог, которые он приобрел по безналичному расчету как индивидуальный предприниматель и в четырнадцатидневный срок пожелал вернуть их в соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей».

Какое разъяснение должен дать консультант?

2. В юридическую консультацию обратился гражданин Потемкин А. за разъяснением по вопросу о возможности в отношениях гражданско-правовой регламентации с участием потребителей сведение исключительно к регулированию этих вопросов Законом «О защите прав потребителей». **Консультант разъяснил**, что согласно п. 2 ст. 1, ст. 5, 6, 8 и др. ГК РФ регулирование гражданско-правовых отношений наряду с правовыми нормами осуществляется также договором, обычаями делового оборота, а также исходя из общих начал и смысла гражданского законодательства и требований добросовестности, разумности и справедливости.

Правильное ли разъяснение дал консультант? Поясните свой ответ.

Задачи к теме 2.

1. Гражданка Петрова И. в июне приобрела в магазине микроволновую печь. Через неделю печь была подарена Петровой И. своему совершеннолетнему сыну Петрову О. на день рождения. После нескольких дней эксплуатации микроволновой печи — 14 июня — в квартире Петрова О. произошел пожар. Причиной пожара, как было затем установлено, явилось нарушение правил пользования микроволновой печью.

20 июня Петровым О. продавцу (магазину, ООО) была заявлена претензия о возмещении причиненного ущерба.

Руководство магазина Петрову О. отказало в принятии претензии, ссылаясь на то, что потребителем является Петрова И.

Кто является потребителем в данном случае?

Правомерно ли поступил магазин?

2. Индивидуальный предприниматель А.С. Гранов следовал в декабре на поезде из Москвы в Казань. С собой А.С. Гранов вез большое количество товара, предназначенного для продажи, - женскую и мужскую одежду, детские вещи и др. В пути следования лица, обслуживающие вагон, где ехал А.С. Гранов, свои обязанности выполняли ненадлежащим образом: вагон не убирался, не отапливался и т.д.

Наряду с этим, часть личных вещей А.С. Гранова и вещей, предназначенных для реализации, пропала.

Считая, что некачественным оказанием услуг по перевозке нарушены его права как потребителя, А.С. Гранов обратился с соответствующим иском в районный суд. В своем исковом заявлении А.С. Гранов, сославшись на Закон РФ «О защите прав потребителей», потребовал взыскания стоимости утраченных вещей и компенсации морального вреда.

Суд отказал А.С. Гранову в принятии искового заявления.

Правильно ли поступил суд?

Почему А.С. Гранов не может защитить свои нарушенные права сославшись на Закон РФ «О защите прав потребителей»?

Задачи к теме 3.

1. В одну казанскую организацию, осуществляющую продажу бытовой техники населению, обратился потребитель Иванов И. с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денег. Товар был, по мнению потребителя, неисправен, т.е. ненадлежащего качества. Потребителем была приобретена автомагнитола зарубежного производства, которая после установки в автомобиль Иванова И. не работала. Указанный недостаток был выявлен потребителем в пределах гарантийного срока. Организация-продавец провела проверку качества автомагнитолы. Было установлено, что потребителю был продан совершенно исправный товар, а не работал он потому, что потребитель при установке автомагнитолы не выполнил требования инструкции. Надлежащее качество товара подтвердила и независимая экспертиза. Вместе с тем, было установлено, что инструкция, предоставленная потребителю, была выполнена только на английском языке.

Какое право потребителя нарушено в данном случае?

Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?

2. Панов Р.Т. предъявил в суд иск к отделению железной дороги о компенсации морального вреда и возмещении расходов на оплату услуг адвоката.

Основанием для предъявления иска стало оказание ответчиком Панову Р.Т. некачественных услуг перевозки железнодорожным транспортом: оконное

стекло напротив купе, в котором ехал Панов Р.Т., было разбито, дверь купе полностью не закрывалась, двери в вагон постоянно не закрывались, в вагоне был открыт только один туалет, который, к тому же, находился в аварийном состоянии. В итоге по приезду в место назначения Панов Р.Т. заболел тяжелой формой гриппа.

Какое право потребителя было нарушено?

Задачи к теме 4.

1. Горов В. обратился в суд с иском о взыскании с авиакомпании «Аэро» возмещения материального ущерба и компенсации морального вреда. В обосновании своего обращения он указал, что, приобретя в кассах авиакомпании билеты, он с семьей 22 мая вылетел в город Анталия, а 29 мая, прибыв в аэропорт, для обратного вылета в Москву, узнал, что его рейс отменен. Вылететь домой семья Горовых смогла лишь 2 июня, но уже из города Стамбул, куда им пришлось добираться на такси. На основании этого Горов В. считает, что ему и членам его семьи причинен материальный ущерб, состоящий из стоимости не исполненной авиакомпанией услуги, неустойки, расходов на оплату такси, а также моральный вред в размере 5000 рублей каждому члену семьи Горова В.

Исследовав материалы дела, суд вынес решение о частичном удовлетворении исковых требований Горова В., взыскав полную стоимость билетов, а в остальной части иска отказал.

Какими нормативными правовыми актами регулируются данные правоотношения?

Правомерно ли, с Вашей точки зрения, решение суда?

2. Иванова Ю.Ю. записалась на прием к врачу для оказания ей платных медицинских услуг. При записи было оговорено время начала заказанной процедуры лечения — 15 час. 20 мин., а также назначен соответствующий врач. Однако когда Иванова Ю.Ю. явилась к назначенному ей врачу к указанному сроку, то выяснила, что предыдущий пациент еще не успел закончить свое лечение. Поэтому предоставить ей заказанное лечение врач смог лишь в 16 час. 25 мин.

– Гамов Д.Ю. за плату заказал у исполнителя выполнение услуг по медицинскому массажу. Оговоренный сеанс массажа должен был составлять 45 минут. Вместе с тем, сеанс фактически составил 40 минут.

– Галеев Б.Б. 31 августа заключил с ООО «Быт», изготавливающим и реализующим кухонные гарнитуры, договор. В соответствии с этим договором ООО должно было передать Галееву Б.Б. через один месяц после совершения оговоренной в договоре оплаты кухонный гарнитур. 1 сентября Галеев Б.Б. внес все деньги в кассу ООО «Быт». Однако вплоть до предъявления Галеевым Б.Б. письменной претензии 18 ноября кухонный гарнитур ему не передан.

– Электропоезд пригородного сообщения опоздал от расписания на 15 минут. В связи с этим Вильданов В.Р. (пассажир этого поезда) опоздал на работу.

– Магазин «N» имел режим работы с 8.00 до 20.00. Когда потребитель Акрамов З.Ж. пришел в магазин за покупкой в 19.50, то его отказались обслуживать в связи с тем, что магазин закрывается.

Есть ли в вышеприведенных ситуациях основания для взыскания неустойки по Закону РФ «О защите прав потребителей», а также для компенсации морального вреда? Обоснуйте свой ответ для каждой ситуации отдельно.

Задачи к теме 5.

1. Городов В. обратился за консультацией в юридическую контору города N со следующим вопросом. На «стихийном рынке» им был приобретен многофункциональный пульт для телевизора, но информации по пользованию продавец не предоставил, ссылаясь на инструкцию в упаковке. Однако, придя домой Городов В. указанной инструкции не обнаружил, в результате чего пульт им был сломан. На следующий день, Городов В. обратился к продавцу с данной проблемой. Однако продавец отказался признавать факт продажи указанного товара ссылаясь на то, что чека у покупателя нет.

Какое разъяснение в данном случае будет дано в юридической конторе?

Каким образом потребитель может защитить свои права в данном случае?

2. Власов В.С. обратился в юридическую консультацию в связи со следующими обстоятельствами: в начале мая на вещевом рынке приобрел летние туфли. Первый раз их надел спустя две недели с момента приобретения. Однако через два дня с начала носки у правой туфли оторвалась подошва. Обращение к продавцу с просьбой заменить туфли на качественные результата не принесло, так как последний вообще отрицал факт продажи данных туфель.

Какими доказательствами можно подтвердить факт и условия покупки?

Каков порядок замены некачественных товаров?

Какую консультацию надлежит дать в данном случае?

3. Исхаков В.З. обратился к администрации магазина ООО «Карат» с просьбой расторгнуть договор купли-продажи алмазной броши на том основании, что брошь покупалась в качестве подарка на свадьбу, но свадьба расстроилась, а брошь осталась у покупателя в соответствующем товарном виде с сохранной упаковкой.

Какой ответ должна дать администрация магазина на просьбу Исхакова В. З.?

4. Лисовская И.Ю. обратилась к продавцу отдела по продаже канцелярских товаров с просьбой расторгнуть договор купли-продажи календаря на том основании, что календарь покупался как на следующий 2013 год, а придя домой Лисовская заметила, что календарь на текущий 2012 год, что не удовлетворило покупательницу. Продавец отказала Лисовской И.Ю. по двум причинам, первая — как на календаре, так и на ценнике указано, что календарь на 2012 год.

Назовите вторую причину, по которой деньги покупательнице продавец отказывается возвращать.

Какой ответ должна дать продавец отдела на просьбу Лисовской И.Ю.?

5. Ким С.Р. обратилась в суд с иском к ООО «Илман» о расторжении договора купли-продажи шубы из меха норки, мотивируя это тем, что шуба

оказалась ненадлежащего качества, а заменить ее в добровольном порядке на основании заявления магазин отказался.

В исковом заявлении Ким С.Р. также потребовала возмещения причиненных ей убытков в виде возврата стоимости шубы и оплаты юридических услуг, выплаты неустойки в размере одного процента за каждый день просрочки выполнения ее требования о замене, а также компенсации морального вреда.

Суд, рассмотрев дело, иск полностью удовлетворил.

Какие нормативные акты необходимо применить для разрешения спора между истцом и ответчиком?

Правомерно ли, с Вашей точки зрения, решение суда?

6. Макаров Б.Б. приобрел в зоомагазине хомяка, но разочаровавшись в уходе за животным решил вернуть его, так как двухнедельный срок еще не прошел. Администрация магазина Макарову Б.Б. отказала.

Укажите причину отказа в принятии хомяка магазином.

Правомерно ли администрация магазина поступила?

Задачи к теме 6.

1. Заказчику Савельеву И. не была предоставлена возможность незамедлительно получить в месте заключения договора бытового подряда информацию о предлагаемой работе. Исходя из этого, Савельев И. потребовал от подрядчика возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора оперируя п. 4 ст. 445 ГК РФ. Так как подрядчик, не предоставивший заказчику информацию о работе, несёт ответственность и за те недостатки работы, которые могут возникнуть после её передачи заказчику вследствие отсутствия у него такой информации отказал заказчику в возмещении убытков. За разрешением спора Савельев И. обратился с иском в суд.

Как решит дело суд?

Правомерно ли подрядчик отказал заказчику?

2. Гражданин Савельев М.С. обратился в суд с иском к ГТС с требованием выплатить понесенные им убытки, компенсировать причиненный моральный вред и устранить вероятность дальнейшего причинения ущерба. Основанием для обращения в стали, пришедшие ему, счета за произведенные с его домашнего телефона международные телефонные переговоры (Минск, Нью-Йорк, Лиссабон, Амстердам). Однако ни в один из указанных городов ни он, ни члены его семьи звонков не совершали.

Не желая оплачивать телефонные переговоры, которые он не совершал, Савельев М.С. обратился в ГТС с заявлением, в котором сделал предположение о том, что к его домашнему телефону было совершено постороннее подключение, а также потребовал снять с его задолженность по данным счетам, компенсировать причиненный ему моральный вред и устранить возможность дальнейшего несанкционированного подключения.

Однако администрация ГТС отказалась удовлетворять требования Савельева М.С. И он обратился с заявлением в суд.

Какие, на Ваш взгляд, доводы могла использовать администрация ГТС, отказывая Савельеву М.С. в удовлетворении ее требований?

Правомерна ли позиция администрации ГТС?

Какие доказательства должен предъявить в суд Савельев М.С. для того, чтобы добиться удовлетворения своих требований?

Какое решение вынесет суд?

3. В июне г-н Хисматуллин Д.В. заключил с ООО «Мираж» договор на строительство дачного домика. Данный договор содержал ряд следующих условий: работы по строительству должны были производиться из материала заказчика согласно утвержденной смете и проекту; на непредвиденные расходы Заказчик предоставлял фирме согласованную сумму денег, о расходовании которой фирма обязалась отчитаться в течении 2-х дней с момента приемки работы. Работы по строительству и отделке должны быть завершены до 1 января следующего года.

Заплатив деньги и поставив необходимые материалы, г-н Хисматуллин уехал в длительную служебную командировку. При проведении проверки хода строительства, по возвращению из командировки, в конце ноября, Хисматуллин обнаружил, что в строительство дома находится на начальной стадии: сделан фундамент и установлен сруб. На недоуменные вопросы Хисматуллина представители фирмы заявили, что, во-первых, в связи с повышением цен закончить строительство в срок не удастся, а во-вторых, необходимо доплатить.

Кроме того, при осмотре построенного Хисматуллин выявил следующее:

1) сруб собран из липовых, а не из сосновых бревен как было согласовано сторонами. Причем использованные для сборки бревна, при визуальном осмотре, явно ранее использовались в строительстве;

2) объем находящегося на стройплощадке кирпича и иных строительных материалов с учетом уже использованных не соответствует объему поставленных Заказчиком.

На основании вышеизложенного г-н Хисматуллин заявил о расторжении договора и возмещения следующих расходов:

– рыночной стоимости услуг другой организации по строительству дома, с учетом уже построенного и уже имеющихся материалов, возмещения рыночной стоимости недостающих материалов;

– расходов на снос сруба из б/у дерева.

Кроме того, Хисматуллин потребовал выплаты ему двойной рыночной стоимости за отсутствующий материал.

Однако администрация ООО «Мираж» отказалась удовлетворять его требования указав, что, во-первых, срок договора еще не истек, во-вторых, неисполнение работ по договору связано с инфляционными процессами, что является форс-мажорными обстоятельствами, в-третьих, представители фирмы не могли своевременно связаться с Хисматуллиным с целью сообщения ему об изменении цен, что также повлияло на своевременность выполнения условий договора.

Нарушены ли права Хисматуллина как потребителя?

Какие действия по защите своих прав может предпринять Хисматуллин в данной ситуации?

Каков порядок досрочного расторжения договора?

Являются ли инфляционные процессы обстоятельством непреодолимой силы?

Правомерны ли доводы фирмы при ответе на требования г-на Хисматуллина?

Правомерны ли требования Хисматуллина?

Может ли потребитель еще что-либо потребовать в данной ситуации?

Задачи к теме 7.

1. Общество потребителей предъявило в суд иск о защите неопределенного круга потребителей — граждан, являющихся пассажирами городского общественного транспорта. Целью иска явилось желание добиться вынесения решения, запрещающего водителям общественного транспорта выпускать пассажиров на остановках только через переднюю дверь.

Суд вынес определение об отказе в приеме указанного искового заявления со следующим обоснованием. Во-первых, не определен точный круг лиц, в интересах которых подается искомое заявление. Во-вторых, у общественных объединений потребителей нет полномочий для подачи подобных исков.

Правомерно ли данное определение суда?

2. Иванов П.Ю. обратился за консультацией в «юридическую клинику» ВУЗа города N с просьбой разъяснить ему в какой суд он как потребитель может обратиться: по собственному месту жительства, по месту нахождения ответчика (продавца, изготовителя, организации, выполняющей их функции, исполнителя) или по месту причинения вреда?

Какой ответ должны дать студенты юридической клиники ВУЗа Иванову П.Ю.?

Подготовка к экзамену (зачету)

В идеале к экзамену (зачету) необходимо начинать готовиться с первой лекции по данному курсу. Общение с преподавателем в аудитории во время лекционных занятий, в ходе которых студент постепенно, «шаг за шагом», осваивает новую учебную информацию, позволяет ему быть не просто реципиентом (т.е. всего лишь слушателем, пассивно воспринимающим новую информацию), но активным соучастником образовательного процесса, гарантирует высокое качество этого процесса. Именно такой подход, предполагающий постоянную, систематическую работу студента по освоению учебного материала, позволяет ему получить наиболее глубокие и прочные знания.

При подготовке к экзамену (зачету) главное внимание следует уделить конспектам «живых» лекций, а уж затем учебникам и учебным пособиям, другим источникам. Дело в том, что конспекты «живых» лекций актуализируют «слуховую» память студента (при том, конечно, условии, что он был на занятиях и слышал соответствующую лекцию), содержат конкретные примеры, помогающие лучше понять и запомнить новую для него информацию.

В настоящее время по курсу «Защита прав потребителей» существует достаточное количество учебных пособий, других различных пособий с комментариями законодательства о ЗПП и образцами заявлений. При подготовке

к экзамену (зачету) наиболее целесообразным является использование наряду с конспектами одного-двух рекомендованных преподавателем учебных пособий.

При подготовке к экзамену (зачету) и на самом экзамене (зачете) следует использовать и программу курса: она помогает ориентироваться в учебном материале, структурировать и систематизировать его.

Можно выделить следующие критерии оценок, которыми обычно руководствуются преподаватели на экзамене (зачете): правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов, концепций, учений и т.д.); полнота и в то же время лаконичность ответа; новизна учебной информации, степень использования первоисточников, научных, учебных и нормативных источников; умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания при анализе конкретной ситуации; логика и аргументированность изложения материала

У студентов, обучающихся с применением дистанционных технологий, промежуточный контроль (зачет и экзамен) по дисциплине осуществляются посредством выполнения тестовых заданий.

Требования к контролю:

– контрольная работа — 7 тестовых заданий. Для успешной сдачи дисциплины нужно правильно ответить на 3 вопроса (40%). Ограничение по времени — 30 минут;

– зачет — 15 тестовых заданий. Для успешной сдачи дисциплины нужно правильно ответить на 6 вопросов (40%). Ограничение по времени — 45 минут;

– экзамен — 25 тестовых заданий. Ограничение по времени — 60 мин.

Критерии оценки знаний, умений и навыков по промежуточному контролю:

– неудовлетворительно — 0–9 баллов или до 39%;

– удовлетворительно — 10–14 баллов или 40–59%;

– хорошо — 15–19 баллов или 60–79%;

– отлично — 20–25 баллов или 80–100%.

Тестовое задание состоит из вопроса и четырех вариантов ответа, один из которых является верным. Редко встречаются вопросы, на которые нужно дать несколько верных ответов.

Вопросы к зачету

1. Понятие и структура законодательства о ЗПП.
2. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП.
3. Правовая категория «потребитель» в законодательстве о ЗПП.
4. Правовые категории «продавец», «изготовитель», «исполнитель» в законодательстве о ЗПП.
5. Причины появления законодательства о ЗПП.
6. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству.
7. Связь прав потребителей с обязанностями их контрагентов.
8. Обязанности потребителей.
9. Нормативные требования к потребительской информации.

10. Понятие и содержание субъективного права потребителя на информацию.
11. Правовое регулирование рекламы как способа доведения информации до потребителей.
12. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на информацию.
13. Понятие и содержание субъективного права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
14. Правовые средства обеспечения безопасности и качества товаров (работ, услуг).
15. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
16. Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг, виды недостатков.
17. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг.
18. Понятие и содержание субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг
19. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг.
20. Техническое регулирование как правовое средство обеспечения прав потребителя на качество и на безопасность.
21. Срок годности.
22. Срок службы и гарантийный срок.
23. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.
24. Право потребителя на свободный выбор товаров, работ и услуг.
25. Правовые последствия нарушения прав потребителей. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.
26. Административная ответственность за нарушения прав потребителей.
27. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя.
28. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
29. Договорная ответственность в сфере защиты прав потребителей.
30. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Компенсация потребителю морального вреда.
31. Понятие и содержание субъективного права потребителя на возмещение вреда.
32. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.
33. Порядок удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.
34. Порядок замены товара ненадлежащего качества.
35. Сроки предъявления потребителем требований по поводу недостатков проданного товара. Сроки удовлетворения требований потребителя при продаже товаров с недостатками.

36. Правовые последствия нарушения сроков удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.
37. Условия и порядок обмена товаров надлежащего качества.
38. Правовые последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
39. Неустойка за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги).
40. Сроки и условия предъявления потребителем требований по поводу недостатков работы (услуги). Сроки устранения исполнителем недостатков в выполненной работе (услуге).
41. Особенности выполнения работы из материала (с вещью) потребителя.
42. Порядок оплаты потребителем выполненной работы (услуги).
43. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).
44. Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей.
45. Охрана прав потребителей общественными объединениями потребителей.
46. Внесудебный порядок защиты прав потребителей.
47. Особенности судебной защиты прав потребителей.
48. Распределение обязанностей по доказыванию по делам о защите прав потребителей.
49. Судебные доказательства по делам о защите прав потребителей.
50. Иски в защиту неопределенного круга потребителей: понятие, порядок предъявления и юридическое значение.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Перед выполнением тестовых заданий необходимо ознакомиться с учебным пособием и рекомендованной литературой.

Тесты по теме 1. Предпосылки появления законодательства о защите прав потребителей. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

1. Родиной движения в защиту прав потребителей является

- А) США.
- Б) СССР
- В) Российская Федерация
- Г) Франция

2. Причиной появления законодательства о ЗПП является:

- А) зарождение в 80-х годах XX века в бывшем СССР обществ, клубов, ассоциаций по защите прав потребителей.
- Б) признание Экономическим и социальным советом ООН того, что защита интересов потребителей имеет важное значение для социально-экономического развития.
- В) обеспечение населения продовольствием и лекарственными препаратами.
- Г) вступление в силу ФЗ «О защите прав потребителей»

3. Всемирным днем защиты потребителей является:

- А) 26 августа, т.к. 26 августа 1995 г. вышло Постановление Правительства РФ «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей»
- Б) 7 февраля, т.к. 7 февраля 1992 г. вышел ФЗ «О защите прав потребителей»
- В) 15 марта, т.к. 15 марта 1962 года президент США Дж. Кеннеди направил Конгрессу США «Специальное послание о защите интересов потребителей»
- Г) 12 июня в честь принятия Декларации о суверенитете РФ.

4. По общему правилу Гражданский кодекс РФ:

- А) имеет приоритет по отношению к другим правовым актам, регулирующим гражданские отношения (к числу которых относится и защита прав потребителей).
- Б) не имеет приоритета по отношению к другим правовым актам, регулирующим гражданские отношения (к числу которых относится и защита прав потребителей).
- В) является единственным правовым актом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей.
- Г) не является правовым актом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей

5. основополагающим правовым актом в сфере защиты прав потребителей является:

- А) Закон «О защите прав потребителей»,
- Б) Гражданский кодекс РФ
- В) Конституция РФ
- Г) Закон «О техническом регулировании»

Тесты по теме 2. Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей

1. Потребитель — это:

А) гражданин, заказывающий или приобретающий товары (работы, услуги) для личных нужд, в том числе связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Б) 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.

В) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, приобретающие товары

Г) гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, заказывающий или приобретающий товары (работы, услуги) в том числе для осуществления предпринимательской деятельности.

2. Изготовитель — это:

А) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

В) индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителям.

Г) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

3. Исполнитель — это:

А) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Б) индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

В) гражданин, заказывающий или приобретающий товары (работы, услуги) для личных нужд, в том числе связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Г) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

4. Продавец — это:

А) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Б) индивидуальный предприниматель, реализующий товар оптом и в розницу.

В) коммерческие организации, наделенные отдельными публично-правовыми функциями, в том числе на реализацию товаров потребителям.

Г) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

5. Общественные объединения это:

А) Коммерческие организации, наделенные отдельными публично-правовыми функциями (право на проведение проверок, предъявление исков и др.).

Б) общественные объединения потребителей (их ассоциации и союзы), наделенные отдельными публично-правовыми функциями (право на проведение проверок, предъявление исков и др.).

В) Иностранные организации, наделенные правом на проведение проверок и предъявление исков.

Г) Коммерческие и некоммерческие организации, наделенные отдельными публично-правовыми функциями (право на проведение проверок, предъявление исков и др.).

Тесты по теме 3. Система субъективных прав потребителей

1. Потребительская информация должна предоставляться:

А) Исключительно на русском языке.

Б) На русском языке и на языке субъекта РФ.

В) На русском языке или на языке субъекта РФ.

Г) Обязательно на русском языке и в дополнение может предоставляться на языке субъекта РФ.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: 1) цену в рублях; 2) цену в рублях и долларах США; 3) цену в рублях или долларах США на усмотрение продавца.

А) только 1

Б) только 2

В) только 3

Г) 2 и 3

3. Законом охраняется безопасность: 1) самого потребителя (его жизни, здоровья), 2) имущества потребителя, 3) окружающей среды.

А) только 1

Б) только 1 и 2

В) только 3

Г) 1, 2 и 3

4. Недостаток товара (работы, услуги) — это:

А) несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке,

Б) несоответствие товара (работы, услуги) условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям),

В) несоответствие товара (работы, услуги) целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении

договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Г) все перечисленное.

5. В какие сроки покупатель имеет право обменять товар надлежащего качества:

А) 14 дней.

Б) 30 дней.

В) 7 дней.

Г) 10 дней.

Тесты по теме 4. Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя

1. В соответствии с ГК РФ неустойка может быть:

А) законной или договорной.

Б) только законной

В) только договорной

Г) правоустанавливающей

2. Что в соответствии с законодательством понимается под моральным вредом:

А) нравственные страдания.

Б) физические и (или) нравственные страдания.

В) материальный вред

Г) нравственные страдания и материальный вред

3. Уплата штрафа взимается: 1) только по решению суда; 2) по письменному заявлению потребителя; 3) по желанию продавца.

А) только 1

Б) только 2

В) только 3

Г) 2 и 3

4. Размер компенсации морального вреда определяется судом и:

А) не зависит от размера возмещения имущественного вреда;

Б) зависит от размера возмещения имущественного вреда;

В) зависит от размера вреда причиненного окружающей среде;

Г) зависит от количества пострадавших людей.

5. Неустойка взимается, если иное не предусмотрено договором:

А) за каждый месяц просрочки

Б) за каждые сутки просрочки

В) за каждый день просрочки

Г) за каждую неделю просрочки

Тесты по теме 5. Охрана прав потребителей при продаже товаров

1. Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров определяются:

А) Главой I ГК РФ и главой II Закона РФ «О защите прав потребителей»

Б) Главой I ГК РФ

В) Главой I Налогового кодекса РФ

Г) Главой II Закона РФ «О защите прав потребителей»

2. Реализации субъективных прав потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг и на безопасность товаров работ и услуг может обеспечиваться:

А) договорами.

Б) законодательством, документами по техническому регулированию и дополнительно — в договорах.

В) исключительно законодательством, документами по техническому регулированию

Г) договорами и дополнительно документами по техническому регулированию.

3. Продажа отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров регулируется:

А) Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров».

Б) Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении 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».

В) Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «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».

Г) Постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1013 «Об утверждении Перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и Перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации».

4. Входят ли в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства чулочно-носочные изделия:

А) нет.

Б) да, только те, которые не подошли по размеру

В) да

Г) да, только те, которые не сшиты из нейлоновых нитей

5. Парфюмерно-косметические товары ненадлежащего качества:

А) подлежат обмену и возврату;

Б) подлежат только обмену;

В) подлежат только возврату;

Г) не подлежат обмену и возврату, т.к. входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства

Тесты по теме 6. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

1. В случае, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) — сроки начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) очевидно, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: А) назначить исполнителю новый срок; Б) поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; В) потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); Г) отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги); Д) потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

А) А и В

Б) А, Б и Г

В) Г и Д

Г) А, Б, В, Г и Д

2. Может ли сумма взысканной потребителем неустойки (пени) превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги):

А) может.

Б) не может.

В) может, в том случае, если работа производилась из материалов заказчика

Г) не может, если работа производилась из материалов заказчика

3. Вправе ли потребитель отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)?

А) да, только если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Б) да, только если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы.

В) да, только если им обнаружены существенные отступления от условий договора

Г) нет.

4. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена:

А) только твердая смета

- Б) только приблизительная смета
- В) только установочная смета
- Г) как твердая, так и приблизительная смета

5. По общему правилу:

- А) исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы
- Б) потребитель не вправе требовать уменьшения твердой сметы
- В) исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель не вправе требовать ее уменьшения
- Г) исполнитель вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель вправе требовать ее уменьшения

Тесты по теме 7. Охрана прав неопределенного круга потребителей, судебная защита прав потребителей

1. В защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования:

- А) неимущественного характера.
- Б) о возмещении материального вреда потребителей.
- В) о возмещении материального вреда обществ по защите прав потребителей
- Г) о возмещении ущерба, причиненного окружающей среде

2. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе:

А) обращаться в суд в защиту прав потребителей в случаях обнаружения нарушений прав потребителей, предъявлять иски в суды в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей.

Б) предъявлять в суд только иски о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей.

В) предъявлять в суд только иски о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей.

Г) предъявлять в суд только иски о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) за многократное нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей.

3. При удовлетворении иска о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий суд:

А) обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Б) обязывает правонарушителя уведомить всех потребителей в письменной форме, заказным письмом.

В) обязывает правонарушителя уведомить всех потребителей по электронной почте

Г) не обязывает правонарушителя доводить информацию до потребителей, т.к. их круг не определен

4. Потребитель вправе обратиться в суд:

А) по своему выбору: по собственному месту жительства, по месту нахождения ответчика (продавца, изготовителя, организации, выполняющей их функции, исполнителя) или по месту причинения вреда. Исключение из этого правила в соответствии со ст. 30 ГПК РФ составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки грузов, пассажиров и их багажа, которые должны предъявляться по месту нахождения управления транспортной организации.

Б) без исключений, по своему выбору: по собственному месту жительства, по месту нахождения ответчика (продавца, изготовителя, организации, выполняющей их функции, исполнителя) или по месту причинения вреда.

В) исключительно по собственному месту жительства

Г) исключительно по месту причинения вреда

5. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ (Роспотребнадзор) является:

А) уполномоченным федеральным органом законодательной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка

Б) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка

В) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по защите прав потребителей и потребительского рынка

Г) органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

ГЛОССАРИЙ

Безопасность товара (работы, услуги) — безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

Вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ или услуг — вред, причиненный 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;

Договор купли-продажи — по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену);

Изготовитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

Исполнитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

Недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Покупатель — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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 ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

Продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) на розничном рынке — деятельность по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничном рынке — продажа товаров, выполнение работ, оказание услуг, осуществляемые соответственно по договору розничной купли-продажи и договору бытового подряда;

Существенный недостаток товара (работы, услуги) — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

Технические документы по качеству и безопасности пищевых продуктов — документы, в соответствии с которыми осуществляются изготовление, хранение, перевозки и реализация пищевых продуктов, материалов и изделий (технические условия, технологические инструкции, рецептуры и другие);

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека РФ (Роспотребнадзор) — является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Нормативные правовые акты

АПК РФ — Арбитражный процессуальный кодекс РФ от 24 июля 2002 года.

ГК РФ — Гражданский кодекс Российской Федерации, части первая, вторая и третья (с изменениями и дополнениями).

ГПК РФ — Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 года (с изменениями и дополнениями).

КоАП — Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года (с изменениями и дополнениями).

УК РФ — Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 года (с изменениями и дополнениями).

Официальные издания

РГ — Российская газета;

СЗ РФ — Собрание законодательства Российской Федерации.

Иные сокращения

абз. — абзац;

законодательство о ЗПП — законодательство о защите прав потребителей (совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которых устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, включающий, в частности, прямое закрепление субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав);

ОК — общекультурные компетенции;

п. — пункт;

РТ — Республика Татарстан;

РФ — Российская Федерация;

с/к — специальный курс;

ст. — статья;

УМК — учебно-методический комплекс;

ФЗ — федеральный закон.

Учебное издание

ЯКОВЛЕВА Екатерина Александровна

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
для студентов юридического факультета

В авторской редакции

Технический редактор, оформление *Издательство «Юниверсум»*

Формат 60*90/16. Бумага газетная. Гарнитура New Roman. Печать офсет.
Усл. печ. л. 6,0. Уч.-изд. л. 5,86. Тираж 2600 экз. Заказ №

Издательство «Юниверсум».

420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 13/16.

Отпечатано в полном соответствии с качеством предоставленных материалов
в типографии ОАО «Щербинская типография».

117623, г. Москва, ул. Типографская, д. 10. Тел. 659-2327

ДЛЯ ЗАМЕТОК