

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ РФ
ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ И ГУМАНИТАРНЫХ ЗНАНИЙ
КАФЕДРА ГРАЖДАНСКОГО ПРАВА И ПРОЦЕССА**



0104.02.01

Сахибуллин Р.Н.

**ЗАЩИТА
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ
для студентов юридического факультета**

2-е издание



УДК 347
ББК 67.404
С22

Рекомендовано к изданию учебно-методическим советом
Института социальных и гуманитарных знаний

Рецензенты:

Р.Ф. Гарипов – старший преподаватель кафедры теории и истории государства и права Института социальных и гуманитарных знаний;

В.Н. Печников – к.ю.н., доцент кафедры гражданского права Академии социальных отношений.

Сахибуллин Р.Н.

С22 Защита прав потребителей: Учебное пособие для студентов юридического факультета / Сахибуллин Р.Н. – Казань: Изд-во «Юниверсум», 2010. – 79 с.
ISBN 978-5-9991-0125-9

Учебное пособие «Защита прав потребителей» составлено в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 021100 – «Юриспруденция» и по направлению 512100.

Дисциплина входит в федеральный компонент специальных дисциплин и является обязательной для изучения.

УДК 347
ББК 67.404

© Сахибуллин Р.Н., 2010
© ИСГЗ, 2010

© Оформление. Издательство «Юниверсум», 2010

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы.....	7
Примерная программа дисциплины.....	8
Рабочая программа.....	9
Краткий курс лекций.....	20
Планы семинарских занятий.....	36
Самостоятельная работа студентов.....	40
Контроль знаний студентов.....	66
Литература.....	76

ВВЕДЕНИЕ

Цели и задачи дисциплины

Курс «Защита прав потребителей» относится к специальным дисциплинам специальности «Юриспруденция» и в современных условиях играет важную роль для получения студентами высшего профессионального образования.

Оценивая актуальность рассмотрения проблем, связанных с охраной прав потребителей, следует обратить внимание на следующие обстоятельства.

Во-первых, современное законодательство о ЗПП является отчасти противоречивым. Кроме того, иногда на судебную практику оказывает существенное влияние тот факт, что законодательство о ЗПП содержит, по крайней мере, два легальных определения термина «потребитель»: в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» и в ст. 9 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации». В обоих вариантах качественные характеристики рассматриваемого субъекта правоотношений несколько различаются, причем в последнем случае законодатель предлагает более краткое определение. Наряду с этим нужно обратить внимание на целесообразность четкого установления в законодательстве о ЗПП четких процедур охраны прав потребителей. Все это свидетельствует о необходимости известной корректировки данного законодательства.

Во-вторых, комплексное, монографическое, межотраслевое исследование вопросов защиты прав потребителей, учитывающее современное состояние соответствующего законодательства, практики его применения и правовой науки, по существу отсутствует. Однако отдельные аспекты охраны прав потребителей получают адекватное отражение в науке.

В-третьих, не подвергся должному исследованию и ряд специальных правоотношений с участием потребителей, в частности по поводу оказания отдельных видов услуг, например образовательных, некоторых информационных и др.

В-четвертых, нуждается в научном отражении проблема взаимодействия частного и публичного права в сфере охраны прав потребителей, особенно в контексте взаимосвязи в этой области гражданского права с административным и уголовным правом.

Содержание курса «Защита прав потребителей» в настоящем УМК дано с учетом того, чтобы студенты могли получить наиболее полную информацию по изучаемым вопросам современного законодательства о ЗПП.

В УМК под **законодательством о защите прав потребителей** понимается 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.

УМК базируется на основных компонентах современного отечественного законодательства о ЗПП, в частности ГК РФ, Законе РФ «О защите прав потребителей», а также иных новейших источниках (законах и подзаконных актах). УМК опирается на современное состояние науки гражданского, гражданско-процессуального, административного и уголовного права. Здесь представлены ряд актуальных научных проблем, имеющих несомненное практическое значение, например проблема взаимодействия гражданского права с публично-правовыми отраслями, находящая свое отражение в механизме охраны прав потребителей.

Программа исходит из комплексного межотраслевого анализа изучаемых студентами явлений, а также из тезиса том, что в механизм охраны всех основных субъективных гражданских прав потребителей, как правило, всегда включены публичные элементы. Наряду с этим программа базируется как на федеральном, так и на республиканском законодательстве о ЗПП, которое в основном имеет административно-правовую природу и не получило еще в необходимой степени научного осмысления. Кроме того, в программе учтено то обстоятельство, что подобное административное законодательство о ЗПП в ряде случаев может служить известным препятствием, правовым ограничением для реализации частных (гражданских) субъективных прав контрагентов потребителей – изготовителей, исполнителей, продавцов.

Курс «Защита прав потребителей» предусматривает проведение лекций, семинарских занятий с целью закрепления полученных теоретических знаний путем изучения отдельных положений ч. 1, ч. 2 и ч. 3 Гражданского кодекса РФ, например норм о розничной купле-продаже, а также Закона РФ «О защите прав потребителей», иных источников законодательства о ЗПП РФ (законов и подзаконных актов), исследования юридической практики, включая судебную, решения тестов и задач, составления проектов юридических документов (исковых заявлений, претензий, жалоб и др.).

Освоение студентами курса «Защита прав потребителей» связано с необходимостью существенной самостоятельной работы, куда включается изучение теоретического материала по темам программы, подготовка к семинарским занятиям, решение задач, тестов, изучение отдельных источников законодательства о ЗПП РФ и практики их применения, а также источников специальной литературы. При этом студент должен использовать исторический метод, метод сравнительного правоведения, сравнивая, в частности, федеральное и республиканское законодательство о ЗПП.

Приведенный в УМК перечень основного нормативного материала имеет как учебную цель – показать студентам многообразие источников правового регулирования отношений с участием потребителей, так и прикладное значение – помощь в практическом применении законодательства о ЗПП и отыскании необходимого нормативного акта. В перечне нормативного материала приводятся и акты, которые уже утратили свою силу. Это связано с необходимостью исследования нормативного материала и в историческом аспекте.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате изучения дисциплины «Защита прав потребителей» студент должен:

- знать понятие законодательства о ЗПП, систему его источников и условия применения;
- знать систему субъективных прав потребителя, их содержание, порядок (процедуры) их осуществления и защиты;
- понимать основные категории современного законодательства о ЗПП;
- иметь представление о межотраслевой природе законодательства о ЗПП, правовых льготах и гарантиях, установленных в законодательстве для потребителей, о структуре публичных органов и общественных объединений, призванных охранять права потребителей;
- уметь 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;
- обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о ЗПП.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем часов по формам обучения	
	Очная (бакалавриат/ специализация)	Заочная (бакалавриат/ специализация)
Семестр	4/9	10
Всего часов	70/112	70/112
Лекции	34/36	8/12
Практические и семинарские занятия	0/16	–
Самостоятельная работа	30/54	62/100
Итоговая форма контроля	Зачет	Зачет

ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей.

Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Субъективное право потребителя на информацию.

Субъективное право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.

Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.

Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя. Субъективное право потребителя на возмещение вреда.

Охрана прав потребителей при продаже товаров.

Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров, выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг.

Охрана прав неопределенного круга потребителей.

Судебная защита прав потребителей.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

Правовые категории «защита субъективного права» и «охрана субъективного права».

Понятие законодательства о ЗПП.

Общие особенности законодательства о ЗПП. Публичные интересы в установлении законодательства о ЗПП. Комплексный характер законодательства о ЗПП. Гражданско-правовые нормы как основа законодательства о ЗПП. Некоторые особенности характера и структуры правовых норм законодательства о ЗПП. Императивные и диспозитивные нормы в законодательстве о ЗПП. Обособленность законодательства о ЗПП.

Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП (его предмет). Отношения, регулируемые гражданским правом, в предмете законодательства о ЗПП. Публичные отношения в предмете законодательства о ЗПП.

Структура законодательства о ЗПП. Основные классификации нормативных актов законодательства о ЗПП. Два блока нормативных актов, входящих в структуру законодательства о ЗПП. Законодательство о ЗПП в узком и широком нормативном смысле.

Законодательство о ЗПП как система нормативных актов. Частноправовые и публично-правовые источники законодательства о ЗПП.

Международные правовые акты об охране прав потребителей.

Регулирование отношений с участием потребителей федеральным, региональным и местным законодательством (нормативные уровни законодательства о защите прав потребителей).

Отдельные нормативные акты и их группы, входящие в законодательство о ЗПП. ГК РФ и охрана прав потребителей. Общая характеристика Закона РФ «О защите прав потребителей». Общеправовые принципы (правила), на основе которых определяется соотношение Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов. Соотношение ГК РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей». Соотношение Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных федеральных законов, регулирующих отношения с участием потребителей.

Условия применения законодательства о ЗПП и их юридическое значение. Круг лиц, которые участвуют в отношениях, регулируемых законодательством о ЗПП. Частные субъекты в законодательстве о ЗПП: «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец». Юридические признаки указанных субъектов. Нормативная трансформация термина «потребитель». Публичные субъекты и субъекты со смешанным правовым статусом: органы публичной власти и общественные объединения потребителей. Цель, для достижения которой лица участвуют в отношениях, регулируемых законодательством о ЗПП.

Соотношение законодательства и договора в сфере охраны прав потребителей. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя.

Роль судебной практики в механизме правового регулирования отношений с участием потребителей.

Причины появления законодательства о ЗПП.

Зарубежное законодательство о ЗПП.

Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Субъективное право потребителя на информацию

Определение субъективного права и субъективной обязанности потребителя и его контрагентов. Юридическая связь субъективных прав потребителей и обязанностей их контрагентов.

Гражданско-правовая природа субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Право потребителя как субъективное гражданское право. Обязанность потребителя как субъективная гражданская обязанность. Публично-правовые элементы в содержании субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Классификация субъективных прав и обязанностей потребителей.

Система субъективных прав и обязанностей потребителей, продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству. Взаимосвязь системы прав и обязанностей потребителей с системой прав и обязанностей продавцов (изготовителей, исполнителей).

Нормативные акты, определяющие права и обязанности потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя).

Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей. Особенности возникновения, осуществления и защиты прав потребителей в случае заключения публичного договора и договора присоединения. Юридическая ответственность продавца и исполнителя за уклонение и/или отказ от заключения договора с потребителем.

Юридическое значение систематизации прав и обязанностей потребителей и их контрагентов.

Механизм охраны прав потребителей и его элементы. Механизм реализации прав потребителей. Механизм защиты прав потребителей.

Основные способы защиты прав потребителей. Самозащита прав потребителей.

Злоупотребление потребителями своими правами.

Понятие и содержание права потребителя на информацию. Место права потребителя на информацию в общей системе прав и обязанностей потребителей.

Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации (потребительской информации). Достоверность потребительской информации. Ее полнота. Формы доведения информации до потребителя:

устная, письменная, демонстрация товара и др. Наглядность и доступность формы доведения информации до потребителя. Правовая природа предоставляемой потребителю информации. Момент доведения информации до потребителя. Специальные требования к потребительской информации.

Три категории информации по законодательству о ЗПП.

Информация об изготовителе (исполнителе) и продавце товара (работы, услуги). Профиль деятельности. Организационно-правовые формы юридических лиц – продавцов (изготовителей, исполнителей). Наименование продавца (изготовителя, исполнителя). Фирменное наименование. Местонахождение. Информация, которая предоставляется потребителю индивидуальным предпринимателем. Информация о режиме работы продавца и исполнителя.

Информация о товарах (работах, услугах). Общие нормативные требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах). Специальные нормативные требования к информации о товарах (работах, услугах). Требования, предъявляемые к информации о продуктах питания. Требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах. Информация о работах (услугах).

Способы доведения информации до сведения потребителей.

Реклама как способ доведения информации до потребителей. Понятие рекламы. Виды рекламы. Правовое регулирование рекламы в РФ. Нормативные требования, предъявляемые к рекламе. Полномочия антимонопольных органов в сфере рекламы. Недобросовестная реклама. Защита потребителей от недобросовестной рекламы. Контрреклама. Юридическая ответственность за ненадлежащую рекламу.

Виды нарушений права потребителя на информацию. Недостоверная и неполная информация. Предоставление информации о товаре, работе, услуге на иностранном языке. Правовые последствия нарушения права потребителя на информацию. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на информацию. Презумпция отсутствия специальных знаний у потребителя.

Тема 3. Субъективное право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг

Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Нормативные определения безопасности. Обычные условия использования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг). Гражданско-правовое и публично-правовое обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).

Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). Место права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) в общей системе прав и обязанностей потребителей.

Ограничения действия принципа свободы договора в целях обеспечения безопасности товаров, работ и услуг.

Основные средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг).
Понятие средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг).
Классификация средств обеспечения безопасности товаров (работ, услуг).

Срок годности и срок службы – средства обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей их природной среды.
Понятие срока годности и срока службы. Отличия срока годности и срока службы. Порядок установления и исчисления срока службы и срока годности.
Установление срока службы как право и обязанность.
Юридическая ответственность контрагентов потребителя за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности.
Последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности. Последствия неустановления срока службы и срока годности.

Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.

Техническое регулирование как правовое средство обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей, а также качества товаров, работ и услуг. Законодательство о техническом регулировании. Документы по техническому регулированию и их юридическое значение.

Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей. Приостановление производства (реализации) товаров (работ, услуг), в отношении которых стало известно, что они могут причинить вред. Снятие опасных для жизни и здоровья потребителей товаров (работ, услуг) с производства. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.

Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей в РФ и РТ. Государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. Права и обязанности индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Санитарно-эпидемиологические требования к продукции производственно-технического назначения, товарам для личных и бытовых нужд и технологиям их производства, к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью, а также контактирующим с ними материалам и изделиям и технологиям их производства, к продукции, ввозимой на территорию РФ, к организации питания населения, к питьевой воде и питьевому водоснабжению населения, к сбору, использованию, обезвреживанию, транспортировке, хранению и захоронению отходов производства и потребления, к жилым помещениям.

Юридическая ответственность за нарушение субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.

Тема 4. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг

Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг. Обычный недостаток и существенный недостаток (существенное нарушение требований к качеству). Явный и скрытый недостаток.

Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг и их соотношение. Соответствие товара (работы, услуги) условиям договора, стандартам, обычно предъявляемым требованиям и целям использования. Понятие «обычное качество».

Понятие и содержание субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг и его место в общей системе прав и обязанностей потребителей.

Взаимосвязь права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг) и права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).

Ограничения действия принципа свободы договора в целях обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг.

Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг.

Понятие и правовая природа гарантийного срока. Соотношение гарантийного срока, срока годности и срока службы. Установление гарантийного срока изготовителем (исполнителем). Установление гарантийного срока продавцом. Установление гарантийного срока как субъективное право. Установление гарантийного срока на комплектующие изделия и составные части основного товара. Порядок исчисления гарантийных сроков. Правовые последствия неустановления гарантийного срока.

Обеспечение субъективного права потребителя на надлежащее качество при подготовке товаров к реализации.

Юридическая ответственность за нарушения права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг).

Правовое регулирование качества и безопасности пищевых продуктов. Определение качества и безопасности пищевых продуктов. Оборотоспособность пищевых продуктов, материалов и изделий.

Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов.

Меры государственного регулирования качества и безопасности пищевых продуктов. Нормативные документы в области качества и безопасности пищевых продуктов: государственные стандарты, санитарные и ветеринарные правила и нормы. Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий. Особенности лицензирования деятельности, связанной с пищевыми продуктами и оказанием услуг в сфере общественного питания. Оценка и подтверждение соответствия пищевых продуктов, материалов и изделий, услуг в сфере розничной торговли, общественного питания, а также систем качества. Государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.

Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов материалов и изделий при их разработке, постановке на производство, изготовлении, хранении, перевозках, ввозе на территорию РФ. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов при расфасовке, упаковке и маркировке. Организация и проведение производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий. Экспертиза, изъятие из оборота, утилизация, уничтожение некачественных и опасных пищевых продуктов материалов и изделий.

Юридическая ответственность за нарушение требований по обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.

Тема 5. Юридическая ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей). Субъективное право потребителя на возмещение вреда

Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей. Отраслевые виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.

Нормативные акты, определяющие вопросы гражданско-правовой и иной ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей). Законодательство РФ об административной ответственности за нарушение прав потребителей.

Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя. Особенности общих условий наступления гражданско-правовой ответственности по законодательству о защите прав потребителей. Усеченный состав гражданского правонарушения.

Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за причиненный вред. Бремя доказывания этих обстоятельств.

Установление ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) в договоре. Возможность ограничения гражданско-правовой ответственности перед потребителем в договоре.

Формы гражданско-правовой ответственности за причинение имущественного вреда. Убытки и неустойка как основные формы гражданской ответственности за нарушение прав потребителей. Понятия «убытки» и «вред». Особенности взыскания убытков по законодательству о ЗПП. Бремя доказывания убытков.

Возмещение вреда, причиненного имуществу. Возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью. Лица, имеющие право требовать возмещения вреда. Лица, которые обязаны возместить причиненный вред. Случаи ответственности за вред продавца и исполнителя. Случаи ответственности изготовителя. Случаи ответственности за вред

независимо от времени его причинения. Соотношение деликтной и договорной ответственности по законодательству о ЗПП.

Понятие и виды неустоек по законодательству о защите прав потребителей. Договорная неустойка в сфере защиты прав потребителей. Особенности исчисления и взыскания неустоек по делам о защите прав потребителей.

Компенсация потребителю морального вреда. Источники правового регулирования отношений по компенсации морального вреда. Понятие морального вреда. Формы проявления морального вреда. Размер и форма компенсации морального вреда. Нормативные критерии определения размера компенсации морального вреда. Вина как условие компенсации морального вреда. Компенсация морального вреда независимо от вины. Учет степени физических и нравственных страданий, индивидуальных особенностей потерпевшего, иных заслуживающих внимания обстоятельств. Имущественный ущерб и моральный вред. Исковая давность и требование о компенсации морального вреда.

Иные формы гражданско-правовой ответственности за нарушения прав потребителей. Применение принудительной ликвидации юридического лица за нарушение прав потребителей.

Меры оперативного воздействия, применяемые к нарушителям прав потребителя. Самозащита прав потребителей.

Понятие права потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги). Место права потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги) в общей системе прав и обязанностей потребителей.

Тема 6. Охрана прав потребителей при продаже товаров

Источники правового регулирования отношений с участием потребителей при продаже товаров.

Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец. Право выбора требований, предъявляемых к продавцу.

Порядок безвозмездного устранения недостатков. Устранение недостатков силами потребителя или по его поручению третьим лицом и возмещение ему соответствующих расходов. Соразмерное уменьшение цены за товар. Порядок замены товара с недостатками. Расторжение договора купли-продажи с участием потребителя и возмещение убытков. Порядок и правовые последствия расторжения договора купли-продажи с участием потребителя.

Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.

Порядок предъявления требований по поводу приобретенных товаров с недостатками.

Доказательства, которые могут представляться в подтверждение факта покупки товара. Письменные и устные доказательства. Условия, при которых требования потребителя подлежат удовлетворению. Установление причин

выхода товаров из строя, возникновения недостатков. Проверка качества и экспертиза качества товара.

Доставка товара для устранения недостатков или замены и возврата его потребителю.

Предоставление товара в безвозмездное пользование потребителя на время замены или устранения недостатков в товаре.

Сроки обнаружения недостатков, наличие которых дает потребителю право на предъявление требований по поводу качества приобретенного товара.

Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя. Нарушения, за которые установлена имущественная ответственность перед потребителем в форме неустойки. Размер неустойки. Иные последствия нарушения сроков выполнения требований потребителя.

Расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатками и расторжения договора. Расчеты в случае замены товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула). Расчет в случае замены товара с недостатками на товар другой марки (модели, артикула). Расчеты в случае расторжения договора: при повышении цены на товар, при снижении цены на товар. Расчеты с потребителем при расторжении договора купли-продажи товара в кредит.

Особенности охраны прав потребителей в договорах розничной купли-продажи и продажи недвижимости.

Обмен товаров надлежащего качества. Условия, при которых потребитель вправе обменять товар надлежащего качества. Перечень товаров, которые не подлежат обмену. Порядок обмена товаров надлежащего качества.

Тема 7. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Источники правового регулирования отношений с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Сроки выполнения работ (оказания услуг). Порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки начала и окончания выполнения работ. Порядок исчисления сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Нарушения, которые признаются просрочкой выполнения работ (оказания услуг). Выполнение работы третьим лицом за счет исполнителя, нарушившего срок. Уменьшение вознаграждения за работу (услугу). Расторжение договора, поручение выполнения работы другому исполнителю, уменьшение вознаграждения за работу (услугу), если исполнитель нарушает новый, назначенный потребителем срок выполнения работы (оказания услуги). Расторжение договора и возмещение убытков. Расчеты при расторжении договора. Имущественная ответственность исполнителя за просрочку выполнения работ (оказания услуг).

Размер неустойки и порядок ее исчисления. Отличия от неустойки при продаже товаров. Порядок уплаты неустойки и убытков. Основания ответственности исполнителя за просрочку выполнения работы (оказания услуги).

Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Безвозмездное устранение недостатков. Уменьшение вознаграждения за выполненную работу (услугу). Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала того же качества или повторное выполнение работы (оказание услуги). Расторжение договора и возмещение убытков. Основания удовлетворения требований по поводу недостатков выполненной работы (услуги).

Сроки, в пределах которых потребитель имеет право предъявить требования по поводу недостатков. Условия, при которых потребитель вправе предъявить требования по поводу недостатков, обнаруженных по истечении гарантийного срока. Сроки устранения недостатков в выполненной работе (услуге).

Имущественная ответственность исполнителя за просрочку устранения недостатков в выполненной работе (услуге) в форме неустойки и убытков.

Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).

Смета на выполнение работы (услуги). Понятие сметы. Составление сметы как право и обязанность. Твердая и приблизительная смета. Последствия превышения исполнителем твердой и приблизительной сметы.

Выполнение работы из материалов исполнителя. Требования к качеству материалов и ответственность исполнителя за их ненадлежащее качество. Определение стоимости материалов потребителем. Порядок оплаты материалов исполнителя. Доставка материалов к месту выполнения работ. Выполнение работы из материалов потребителя. Ответственность исполнителя за правильное и экономное использование материалов потребителя и их сохранность. Обязанность исполнителя предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности материала. Риск случайной гибели материалов.

Порядок оплаты потребителем выполненной работы (услуги).

Тема 8. Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров,

выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг

Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Комиссионная торговля непродовольственными товарами. Продажа новых автотранспортных средств. Розничная торговля алкогольными напитками и пивом. Продажа товаров в кредит и по образцам. Реализация антиквариата, изделий из драгоценных камней и металлов.

Правила бытового обслуживания населения в России. Правила предоставления коммунальных услуг, услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов. Гостиничные услуги в РФ. Услуги связи:

телеграфной, международной и междугородной телефонной, услуги местной телефонной сети, проводного вещания. Ветеринарные услуги. Правила киновидеообслуживания населения. Производство и реализация продукции (услуг) общественного питания. Услуги по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств. Платные медицинские услуги. Туристские услуги.

Особенности охраны прав физических лиц на рынке ценных бумаг, при оказании банковских и иных финансовых услуг.

Тема 9. Охрана прав неопределенного круга потребителей

Понятие охраны прав неопределенного круга потребителей.

Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей. Круг организаций и должностных лиц, осуществляющих публичную охрану прав потребителей. Полномочия федерального антимонопольного органа (его территориальных органов) по охране прав потребителей. Полномочия других федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за безопасностью и качеством товаров (работ, услуг). Санкции, налагаемые государственными органами, осуществляющими охрану прав потребителей. Порядок выдачи федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами) предписаний.

Правовое обеспечение координации усилий публично-правовых образований в области защиты прав потребителей. Правовой статус, структура и полномочия органов публичной власти, осуществляющих защиту прав потребителей в РФ.

Полномочия в сфере охраны прав потребителей органов местного самоуправления.

Административный порядок защиты прав потребителей.

Общественная охрана прав потребителей. Источники правового регулирования отношений по общественной охране прав потребителей. Виды общественных объединений потребителей. Права общественных объединений потребителей.

Защита прав продавцов, изготовителей, исполнителей от неправомерных действий (бездействия) органов публичной власти, контролирующей сферу защиты прав потребителей. Право продавца, изготовителя, исполнителя на обжалование неправомерных решений, действий (бездействия) органов публичной власти в сфере защиты прав потребителей. Процедура обжалования изготовителем (исполнителем, продавцом) неправомерных решений, действий (бездействия) органов публичной власти в сфере защиты прав потребителей.

Тема 10. Судебная защита прав потребителей

Внесудебные (досудебные) процедуры разрешения юридических конфликтов с участием потребителей. Претензионные процедуры с участием потребителей: обязательные и добровольные.

Третейское разбирательство дел с участием потребителей.

Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции.

Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей. Рассмотрение дел с участием потребителей мировыми судьями. Общественные объединения и государственные органы, которые вправе предъявлять иски в защиту прав потребителей. Иски в защиту неопределенного круга потребителей: понятие, порядок предъявления и юридическое значение.

Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины. Распределение расходов между сторонами. Процессуальные права и обязанности потребителей.

Требования, предъявляемые к иску. Форма и содержание искового заявления. Соединение и разъединение нескольких исковых требований. Цена иска.

Обязанности по доказыванию в делах с участием потребителей. Судебная экспертиза по делам с участием потребителей.

Сроки рассмотрения дел. Вынесение судом решения по делу.

Рассмотрение дел с участием потребителей в порядке заочного производства.

Порядок обжалования решения суда. Сроки подачи жалобы. Порядок подачи жалобы. Содержание жалобы. Основания к отмене или изменению решения.

Пересмотр решения суда по делам о защите прав потребителей в порядке надзора. Лица, которые вправе принести протест на решение суда. Порядок принесения протеста.

Пересмотр решения суда по делам о защите прав потребителей по вновь открывшимся обстоятельствам. Лица, которые вправе подать заявление о пересмотре решения по вновь открывшимся обстоятельствам. Порядок подачи заявления.

Взыскание судом с продавца (исполнителя, изготовителя) штрафа. Размер штрафа.

Исполнение судебного решения.

КРАТКИЙ КУРС ЛЕКЦИЙ

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

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 нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать ГК. Однако последний предусматривает принятие специальных законов и основанных на них иных правовых актов. Это прежде всего Закон 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.

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, 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.

К основным 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 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.

Важным источником правового регулирования отношений с участием потребителей является Закон о техническом регулировании, который 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 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, утвержденные Постановлением Правительства РФ

от 21 июля 1997 г. № 918, и Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 6 июня 1998 г. № 569. В данных Правилах предусматриваются особенности заключения и исполнения договоров, определяемые сферой их применения.

Наиболее важное и широкое применение имеют Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

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».

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

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

Кодекс об административных правонарушениях в ст. 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 (ст. 200) устанавливает ответственность за обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качеств товаров или иной обман потребителей.

Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов

Для того чтобы иметь общее представление о правах и обязанностях сторон в договоре розничной купли-продажи товаров, начнем рассмотрение данного вопроса схематично, а затем раскроем каждый пункт по отдельности.

Права потребителя (покупателя):

- право на информацию о товаре, изготовителе и продавце;
- право на просвещение в области защиты прав потребителей;
- право на безопасность товара;
- право на качественный товар;
- право на возврат товара;
- право на обмен товара;
- право на замену товара ненадлежащего качества;
- право на устранение недостатков товара;
- право на взыскание неустойки;
- право на возмещение материального ущерба и компенсацию морального вреда.

Рассмотрим вкратце каждый из вышеперечисленных пунктов в отдельности.

1. Право на информацию о товаре, изготовителе и продавце

Прежде всего, право покупателя на информацию о товаре закреплено в ст. 495 ГК РФ. 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.

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 Интернете огромное количество сайтов общественных организаций, да и официальных органов, на которых можно почерпнуть много нужной и полезной информации о правах потребителя, можно он-лайн 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.

3. Право на безопасность товара

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.

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.

4. Право на качественный товар (товар надлежащего качества)

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.

5. Право на возврат товара

Покупатель вместо предъявления вышеописанных требований вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

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 сослаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

6. Право на обмен товара

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, фасона и пр. не может быть выполнено в силу невозможности

соблюдения правил обмена, установленных ст. 502 ГК РФ. Так как обменять 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.

7. Право на замену товара ненадлежащего качества

Согласно ст. 503 ГК РФ покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору 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);

– соразмерного уменьшения покупной цены. Соразмерность уменьшения устанавливается покупателем и продавцом по обоюдному согласию. В случае если стороны не придут к согласию в этом вопросе, покупатель всегда вправе воспользоваться своим правом на возврат товара ненадлежащего качества;

– незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара. Как правило, именно этот вариант предложит вам продавец в первую очередь. Если, конечно, вы находитесь с ним в одном городе. В противном случае, как правило, применяется возврат товара продавцу;

– возмещения расходов на устранение недостатков товара. В этом случае необходимо быть очень внимательными. Прежде чем начинать устранять недостатки своими силами, необходимо поставить в известность продавца о выявленных недостатках и заручиться документальным подтверждением такого уведомления (например, письмо, телеграмма). Затем следует убедиться в том, что продавец не предложил вам свой сервис по устранению недостатков. И самое главное – устранять недостатки в пределах гарантийного срока может только уполномоченная изготовителем (продавцом) организация. В случае если вы сами решили починить неисправный товар, ваш шанс вернуть товар или отремонтировать его заново после вашего вмешательства (даже если оно будет успешным) плавно сравнялся с нулем. Ни один продавец, ни один изготовитель не будет нести ответственности за товар, который побывал в ремонте не у официальной сервисной организации. И будет в соответствии с законом прав.

8. Право на устранение недостатков товара

Законом РФ «О защите прав потребителя» 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.

9. Право на взыскание неустойки

За нарушение сроков устранения недостатков, сроков замены товара ненадлежащего качества, иных сроков, предусмотренных ст.ст. 20, 21 и 22 Закона РФ «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.

10. Право на возмещение материального вреда и компенсацию морального вреда

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

Тема 3. Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию об услуге (работе), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге (работе), несет ответственность, предусмотренную Законом и Правилами, за недостатки услуги (работы), возникшие после ее принятия потребителем вследствие отсутствия у него такой информации.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- в) безвозмездного повторного выполнения работы;
- г) возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Данные условия вытекают из положений статьи 18 Федерального закона «О защите прав потребителей» – последствия продажи товара ненадлежащего качества. Прокомментируем данную статью, несколько адаптировав к рассматриваемой теме.

Как уже было отмечено выше, потребителю, которому продан товар, оказана услуга ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, то потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом/лицами;
- соразмерного уменьшения цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Здесь же отметим, что последние два пункта в большей степени касаются приобретения товара, чем получения услуги, но исключать их из текста нет необходимости.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Закон позволяет потребителю отказаться от исполнения договора в части его оплаты и/или выполнения иных условий, выполнение которых не является целесообразным по той причине, что исполнитель оказал некачественную услугу или выполнил некачественную работу и, соответственно, потребитель не имеет возможности использовать свою вещь (комментарии автора).

В данном случае по требованию продавца и за его счет потребитель должен вернуть товар с недостатками.

Однако и потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие предоставления ему услуги (работы)

ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом, для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также о замене на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров.

Данный Перечень утвержден Правительством Российской Федерации в Постановлении 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».

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Исполнитель/продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации

или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Действующим законодательством установлено правило, по которому в том случае, если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования о восстановлении нарушенных прав, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

При обнаружении недостатков в работах/товарах, на которые установлен гарантийный срок, обязанные лица отвечают за недостатки в работе/товаре, кроме тех случаев, когда они докажут, что недостатки возникли после передачи товара потребителю.

Тема 4. Охрана прав потребителей при продаже товаров

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 30 000 до 40 000 рублей для самой фирмы.

Надо сказать, что эта 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 приобретал 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. Если такой терминал не зарегистрирован в налоговой инспекции и к тому же не имеет фискальной памяти, фирма будет привлечена к административной ответственности по статье 14.5 КоАП РФ (Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 17 октября 2007 г. № А29-2798/2007).

Тема 5. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

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) стало очевидным, что она 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);
- 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.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания 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.

Тема 6. Судебная защита прав потребителей

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.

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.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Методические указания

Семинарские (практические) занятия – одна из важных форм аудиторных занятий со студентами, обеспечивающая наиболее активное участие их в учебном процессе и требующая от них углубленной самостоятельной работы. В планах для подготовки студентов к занятию сформулированы вопросы, определены номера задач или упражнения, которые необходимо решить при домашней подготовке или обсудить в ходе аудиторных групповых занятий, указаны контрольные вопросы или тесты для самопроверки.

При домашней подготовке к занятиям по каждой теме студенты должны проработать конспекты лекций, литературные источники, выбрать дополнительную литературу по своему усмотрению, подготовить ответы на вопросы, решить задачи и т.д.

Сформулированные вопросы и задачи в планах занятий по теме коллективно обсуждаются. По мере необходимости в ходе занятия преподаватель может задавать другие вопросы и задачи.

Семинар 1: Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

Вопросы для обсуждения

1. Соотношение понятий «защита прав потребителей» и «охрана прав потребителей».
2. Понятие и общие особенности законодательства о ЗПП.
3. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП.
4. Условия применения законодательства о ЗПП. Правовые категории «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «продавец».
5. Классификации нормативных актов законодательства о ЗПП.
6. Общая характеристика Закона РФ «О защите прав потребителей». Соотношение Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных актов законодательства о ЗПП.
7. Причины появления законодательства о ЗПП.

Решение задач (см. соответствующие разделы настоящего УМК).

Семинар 2: Система субъективных прав и обязанностей потребителей, а также их контрагентов

Вопросы для обсуждения

1. Права и обязанности потребителей по действующему законодательству.
 - 1.1. Классификации прав и обязанностей потребителей.
 - 1.2. Нормативные акты, закрепляющие права и обязанности потребителей.
 - 1.3. Права и обязанности потребителей по Закону РФ «О защите прав потребителей».
 - 1.4. Юридические факты, лежащие в основании возникновения прав и обязанностей потребителей.
 - 1.5. Права и обязанности потребителя, возникающие на основании договора.
 - 1.6. Права и обязанности потребителей как субъективные гражданские права и обязанности. Публично-правовая природа отдельных субъективных прав потребителей.
 - 1.7. Систематизация прав и обязанностей потребителей.
2. Система прав и обязанностей изготовителей (исполнителей, продавцов). Взаимосвязь указанной системы с системой основных прав и обязанностей потребителей.
3. Понятие и содержание субъективного права потребителя на информацию, его место в системе прав и обязанностей потребителей.
4. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
5. Три категории информации по Закону РФ «О защите прав потребителей»: об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме его работы, о товарах (работах, услугах).
6. Способы доведения информации до потребителя. Правовое регулирование рекламы.
7. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на информацию.

Решение тестов и задач (см. соответствующие разделы настоящего УМК).

Семинар 3: Субъективное право потребителя на безопасность и субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг

Вопросы для обсуждения

1. Понятие безопасности товаров (работ, услуг).
2. Понятие и содержание права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
3. Место права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) в общей системе прав и обязанностей потребителей.

4. Основные средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг): срок службы, срок годности, техническое регулирование и др.
5. Понятие качества товаров (работ, услуг).
6. Понятие и содержание права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг).
7. Место права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг) в общей системе прав и обязанностей потребителей.
8. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров (работ, услуг) и правовые способы определения качества товаров (работ, услуг).
9. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на безопасность и права на надлежащее качество товаров, работ и услуг.

Решение тестов и задач (см. соответствующие разделы настоящего УМК).

Семинар 4: Юридическая ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей) за нарушение прав потребителей

Вопросы для обсуждения

1. Общие характеристики юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) за вред, причиненный потребителю.
 - 1.1. Гражданско-правовая и иные отраслевые виды юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей).
 - 1.2. Нормативные акты, определяющие гражданско-правовую и иные отраслевые виды юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей).
 - 1.3. Установление юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) в договоре.
 - 1.4. Соотношение деликтной и договорной ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) по законодательству о защите прав потребителей.
 - 1.5. Формы ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей): убытки, неустойка, другие.
 - 1.6. Усеченный состав гражданского правонарушения продавцов (изготовителей, исполнителей).
 - 1.7. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от ответственности за причиненный потребителю вред.
2. Возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя.
3. Компенсация потребителю морального вреда.
4. Понятие права потребителя на возмещение вреда.
5. Место права потребителя на возмещение вреда в общей системе прав и обязанностей потребителей.

Решение тестов и задач (см. соответствующие разделы настоящего УМК).

Семинар 5: Охрана прав потребителей при продаже товаров, а также при выполнении работ и оказании услуг

Вопросы для обсуждения

1. Особенности охраны прав потребителей при продаже товаров.
2. Особенности охраны прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
3. Понятие публичной и общественной охраны прав потребителей.
4. Источники правового регулирования публичной и общественной охраны прав потребителей.
5. Государственные органы, органы местного самоуправления и общественные объединения, посредством которых осуществляется охрана прав неопределенного круга потребителей.
6. Полномочия государственных органов, органов местного самоуправления и права общественных объединений в области охраны прав потребителей.
7. Иски в защиту неопределенного круга потребителей.

Решение тестов и задач (см. соответствующие разделы настоящего УМК).

Семинар 6: Судебная защита прав потребителей

Вопросы для обсуждения

1. Внесудебные (досудебные) процедуры разрешения юридических конфликтов с участием потребителей.
2. Подсудность гражданских дел по защите прав потребителей.
3. Требования, предъявляемые к иску. Форма и содержание искового заявления.
4. Порядок обжалования решения суда. Сроки подачи жалобы.
5. Пересмотр решения суда по делам о защите прав потребителей в порядке надзора.
6. Пересмотр решения суда по делам о защите прав потребителей по вновь открывшимся обстоятельствам.
7. Исполнение судебного решения.

Решение тестов и задач (см. соответствующие разделы настоящего УМК).

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Методические указания

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого материала, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать их на умение применять теоретические знания на практике. В процессе этой деятельности решаются задачи:

- научить работать с учебной литературой;
- формировать у них соответствующие знания, умения и навыки;
- стимулировать профессиональный рост студентов, воспитывать творческую активность и инициативу.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, ответы на вопросы, решение задач и т.д.);
- подготовку к итоговой аттестации.

Реферат

Написание реферата и выступление с научным докладом являются наиболее эффективными формами подготовки студентов. Подготовка и написание реферата способствует выработке навыков самостоятельной работы, что особенно важно для будущей деятельности в качестве юриста, когда при исполнении возложенных обязанностей им необходимо принять единоличное решение и нести полную ответственность за его законность и обоснованность.

Написание реферата дает возможность студенту глубоко и обстоятельно изучить правовую литературу по выбранной теме, проанализировать те или иные спорные проблемы, критически осмыслить сложные положения теории и практики, сформулировать свою позицию и дать ей теоретическое обоснование.

Перечень указанных ниже тем рефератов позволяет студенту выбрать одну из них, наиболее близкую по избранной специализации и научному интересу. При выборе темы целесообразно избрать ту, которая представляет определенные сложности: недостаточно исследована в теоретическом плане или не совсем обстоятельно регламентирована в законодательном порядке.

Тему реферата следует согласовывать с преподавателем. Он же окажет помощь студенту в составлении плана научного исследования и в выборе законодательных актов и правовой литературы.

Изложение материалов должно носить творческий, самостоятельный характер. Если необходимо обратиться к какому-либо источнику законодательного или теоретического характера, надо сделать на него ссылку. Критические замечания в адрес других авторов должны быть сделаны в корректной, уважительной форме. Примеры из практики прокурорской

или следственной деятельности подлежит приводить лишь в тех случаях, когда они раскрывают какое-либо теоретическое положение.

Структурно реферат целесообразно построить следующим образом: во введении (предисловии) дать обоснование выбранной темы; материал изложить по главам (разделам) и завершить заключением, в котором будут даны предложения и рекомендации законодательного, организационного или теоретического характера.

Объем реферата – один печатный лист (22-24 страницы машинописного текста через 1,5 интервала на компьютере).

Научное сообщение (доклад) может состояться на семинарском или практическом занятии. Студенты могут задавать докладчику вопросы и высказывать свое мнение по тем или иным проблемам.

Примерная тематика рефератов

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.

Задачи

Методические рекомендации

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 обосновано 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.

Итогом решения задачи на семинарском занятии служит выставленная преподавателем оценка. Последняя зависит от качества используемой студентом аргументации, включающего соответствие такой аргументации законам логики и действующим правовым предписаниям.

Задача 1

В одну казанскую организацию, осуществляющую продажу бытовой техники населению, обратился потребитель Хамидуллин 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 – фирмы SONY, которая после установки в автомобиль Хамидуллина не работала. Указанный недостаток был выявлен потребителем в пределах гарантийного срока. Организация-продавец провела проверку качества автомагнитолы. Проверкой 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?

Кто должен оплатить расходы по проведенной экспертизе?

Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?

Что должен сделать продавец, получивший подобную претензию?

Задача 2

В результате дорожно-транспортного происшествия 18 июля 2003 года гражданину Семенову, управляющему собственным автомобилем, был причинен вред. В частности, гр. Семенову был причинен вред здоровью, а также поврежден его новый автомобиль.

Семенов подал исковое заявление в суд, где указал следующее:

20 января 2003 года он приобрел для личного пользования новый автомобиль отечественного производства, как выяснилось впоследствии, с недостатками. Организации, осуществляющей ремонт и техническое обслуживание автомобилей данной марки по договору с заводом-изготовителем, Семеновым было предъявлено требование о безвозмездном устранении недостатков автомобиля. Такое требование было заявлено потребителем сразу после обнаружения недостатков – 27 марта 2003 года, но вплоть до аварии не было выполнено.

Кроме того, в исковом заявлении отмечалось, что вред был причинен в результате указанных недостатков автомобиля. Данное обстоятельство было подтверждено экспертизой.

В ходе судебного разбирательства сведения, изложенные в исковом заявлении, подтвердились. Было также установлено следующее. Ответчик не смог выполнить требования потребителя в связи с отсутствием у него нужных для ремонта запасных частей. Потребитель при заявлении требования о ремонте был предупрежден ответчиком о том, что хотя при наличии подобных недостатков и можно эксплуатировать автомобиль, но они могут привести в таком случае в зависимости от условий эксплуатации к возникновению вреда для жизни, здоровья и имущества (автомобиля) потребителя. Факт указанного предупреждения был доказан в суде ответчиком. Реальный ущерб Семенова, подлежащий возмещению, в данном случае составляет в общей сумме 66 500 рублей.

Сформулируйте искимые требования от имени гр. Семенова.

Кто будет ответчиком по данному иску?

Имеет ли юридическое значения для разрешения указанного спора данное предупреждение, сделанное ответчиком?

Как решит дело суд?

Задача 3

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

20 июня продавцу (магазину, ООО) была заявлена претензия о возмещении причиненного ущерба. В претензии продавцу было указано, в частности, и на отсутствие у потребителя инструкции на русском языке.

24 июня между магазином и потребителем, учитывая длительные дружеские отношения руководства магазина и потребителя, было заключено письменное соглашение об уменьшении размера ответственности продавца перед потребителем с 13 000 до 6500 рублей. Однако и сумма 6500 рублей не была выплачена потребителю в оговоренный в заключенном соглашении срок, в связи с чем последовало обращение в суд с иском.

Кто является потребителем в данном случае?

Какое право потребителя нарушено?

Будет ли принято судом во внимание заключенное соглашение?

Как решит дело суд? Обоснуйте свой ответ.

Задача 4

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

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

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

Суд отказал Гранову в принятии искового заявления.

Правильно ли поступил суд?

Каким образом Гранов может защитить свои нарушенные права?

Задача 5

Гражданин П. обратился в коммерческую организацию, осуществляющую производство и реализацию очков, а также оправ к ним, с просьбой изготовить необходимые ему очки. При этом П. предоставил свою оправу, приобретенную в загранкомандировке за 200 долларов США, и оплатил аванс – стоимость линз. Исполнитель выдал П. квитанцию, где был определен срок исполнения заказа и, кроме того, указано: «изготовление очков из оправы клиента». Стоимость оправы потребителя и ее описание при приеме заказа в квитанции не были указаны.

По прошествии оговоренного срока потребитель явился к исполнителю и, предъявив квитанцию, попросил передать ему готовое изделие. Однако организация ответила отказом и в одностороннем порядке перенесла срок выдачи заказа на неделю.

Обратившись к исполнителю через неделю, П. вновь столкнулся с отказом в выдаче очков. Ему было заявлено, что оправка сломалась, причем не по вине исполнителя. По словам менеджера коммерческой организации, в оправе был обнаружен производственный дефект (некачественная пайка). П. было предложено забрать свою оправу, доплатить за новую, а также за работу исполнителя и через пять дней забрать готовые очки. В свою очередь П. предъявил требование об изготовлении и передачи ему очков из выбранной П. оправы, имеющейся в продаже у исполнителя, без дополнительной оплаты ее цены (187 долларов США в рублевом эквиваленте). Кроме того, П. предложил исполнителю зачесть причитающуюся П. неустойку и компенсацию морального вреда в стоимость работ по изготовлению новых очков.

Не сумев решить возникшие разногласия с исполнителем путем переговоров, П. обратился в суд.

В суде П. предъявил требования о расторжении заключенного с исполнителем договора, взыскании двойной стоимости сломанной оправы, уплаченного аванса, неустойки и компенсации морального вреда в сумме 10 000 рублей. Исполнитель предъявил П. встречный иск о взыскании стоимости неоплаченной работы и процентов за пользование чужими денежными средствами, а также предложил забрать оплаченные линзы.

Какой договор заключил П. с коммерческой организацией?

Оцените действия исполнителя?

Нарушены ли в рассмотренной ситуации какие-либо права П. как потребителя?

Каким образом П. может подтвердить в суде стоимость приобретенной за рубежом оправы?

Основаны ли искивые требования П. на законе?

Какое решение вынесет суд?

Задача 6

ООО «Садко», осуществляющее розничную торговлю, разместило свое наименование на английском языке в вывеске перед входом в занимаемое помещение. Часть указанного помещения занимал торговый зал, а в другой части располагались исполнительные органы продавца. В уставе коммерческой организации предусматривалось фирменное наименование как на русском, так и на английском языках, совпадающее при произношении.

Потребитель Вялков при предъявлении ООО «Садко» требований в связи с продажей товара ненадлежащего качества посчитал, что нарушено не только его право на надлежащее качество товара, но и право на информацию, поскольку наименование продавца на русском языке в вывеске отсутствовало. ООО «Садко», удовлетворив в установленный срок в добровольном порядке требование Вялкова о замене товара ненадлежащего качества, требование об изменении вывески оставило без ответа. Вялков обратился с жалобой в территориальное управление федерального антимонопольного органа.

Антимонопольный орган посчитал, что ООО «Садко» названным выше образом разместило рекламу, поскольку указание на наименование организации отвечает определению рекламы и, кроме того, нарушает требование о распространении рекламы на русском языке. Продавцу было направлено предписание об устранении указанного нарушения.

Организация, посчитав нарушенным свое право на фирменное наименование, обратилась в арбитражный суд с требованием о признании недействительным и не подлежащим исполнению предписания антимонопольного органа.

Как в действующем законодательстве определяется понятие «реклама»?

Можно ли признать вывеску организации рекламой?

Какое решение вынесет арбитражный суд?

Задача 7

Гражданин Свирнин заключил с туристической фирмой договор об оказании туристических услуг. По указанному договору потребитель заказал поездку во Францию на 10 дней. Исполнитель, среди прочих договорных обязанностей, должен был обеспечить потребителю въезд в иностранное государство, в частности получить для гр. Свирнина соответствующую визу. В договоре, кроме того, было оговорено, что туристическая фирма не несет ответственности за нарушение договора, если это произошло в результате неисполнения названной обязанности по получению визы.

За один день до вылета во Францию туристическая фирма уведомила потребителя о невозможности исполнения договора по причине отсутствия надлежаще оформленной визы и предложила организовать заказанную поездку в ближайшие две недели. Гр. Свирнин с этим согласился. Однако и через две недели по той же причине поездка не состоялась, в связи с чем потребитель предъявил фирме письменное требование о расторжении договора, возврате уплаченных денежных сумм, уплате неустойке за две недели просрочки исполнения договора, а также компенсации морального вреда.

Не получив требуемого удовлетворения от исполнителя, потребитель обратился в суд. В исковом заявлении гр. Свирнин, наряду с указанными, предъявил также требование о взыскании с туристической фирмы процентов по ст. 395 ГК РФ за неуплату заявленных им денежных сумм.

Подлежат ли требования потребителя удовлетворению?

Имеет ли юридическое значение подобное соглашение об устранении ответственности исполнителя?

Как можно обосновать предъявленные потребителем требования?

Какое решение вынесет суд?

Задача 8

Вкладчик банка «Проблемный» Миронов обратился в банк с просьбой о выдаче всей суммы внесенного вклада и процентов по нему в срок, предусмотренный договором банковского вклада, – 3 дня с момента подачи соответствующего заявления. В удовлетворении указанной просьбы банк отказал и попросил вкладчика зайти в банк через четыре месяца, когда деньги, возможно, будут.

Миронов обратился в суд по месту своего жительства с исковым заявлением о защите своих прав как потребителя. В исковом заявлении были заявлены требования о взыскании с ответчика суммы вклада, процентов по вкладу до момента исполнения решения суда, процентов по ст. 395 ГК РФ за нарушение срока выдачи денежных средств со вклада, 3% неустойки по Закону РФ «О защите прав потребителей», компенсации морального вреда.

Судья, к которому обратился Миронов, возвратил исковое заявление и порекомендовал обратиться в суд по месту нахождения ответчика.

Суд по месту нахождения ответчика оставил исковое заявление без движения в связи с тем, что оно не оплачено государственной пошлиной.

Применяется ли к отношениям с участием банков и вкладчиков-граждан Закон РФ «О защите прав потребителей»?

Оцените действия банка.

Основаны ли требования Миронова на законе?

Какой порядок подачи искового заявления установлен в действующем законодательстве?

Правильно ли поступили суды?

Как Миронов может восстановить свои нарушенные права?

Задача 9

Гражданин Ишмуратов (ответчик по иску о разделе жилого дома) заключил возмездный договор с адвокатом Бармеевым. В соответствии с условиями данного договора адвокат должен был оказывать Ишмуратову консультационные услуги и представлять его интересы в суде по указанному иску. Имея претензии к качеству работы адвоката, Ишмуратов письменно заявил их коллегии адвокатов, в которой состоял Бармеев. В претензии Ишмуратов потребовал расторжения договора, возврата 70% оплаченной по договору суммы и обосновал свои требования Законом РФ «О защите прав потребителей».

Как следует квалифицировать договоры, заключаемые адвокатом с клиентом?

Применяется ли к указанным отношениям Закон РФ «О защите прав потребителей»?

Как можно защитить права граждан в подобных ситуациях?

Можно ли применить Закон РФ «О защите прав потребителей» к отношениям с участием нотариусов?

Задача 10

Иванова С.А. заявила в районный суд иск о защите прав потребителя. В исковом заявлении она указала, что ей были оказаны туристские услуги ненадлежащего качества (вместо заказанного отдельного домика на море ей было предоставлено место в гостинице, отсутствовало оговоренное в договоре питание и проч.). При этом истица представила соответствующие доказательства факта оказания ей некачественных туристских услуг.

В судебном заседании было установлено, что договор с ответчиком был заключен и оплачен не С.А. Ивановой, а непосредственно ее работодателем (ООО «Свет»). Иванова была лишь указана в договоре и получила путевку от работодателя. Суд, считая, что истица в такой ситуации не может считаться потребителем, поскольку она не заключала договор и не оплачивала его, отказал в удовлетворении исковых требований.

Как можно доказать в суде факт оказания туристских услуг ненадлежащего качества?

Является ли в данном случае С.А. Иванова потребителем?

Как восстановить нарушенные права истицы?

Задача 11

А.Р. Сафиуллин (заказчик) заключил с ООО «Жилгаражстрой» (исполнитель) договор на строительство гаража для размещения личного автомобиля заказчика. По данному договору ООО обязалось построить гараж по обозначенному в договоре адресу и передать его заказчику в указанный в договоре срок. Со своей стороны заказчик обязался оплатить согласованную сторонами сумму.

Свои обязанности по оплате в соответствии с заключенным договором заказчик выполнил полностью и в срок. Однако исполнитель просрочил сдачу

гаража заказчику на один год. Получив гараж, заказчик предъявил исполнителю иск о взыскании неустойки за период просрочки исполнения обязательств, уменьшения цены договора и компенсации морального вреда. Ответчик в отзыве на исковое заявление просил суд в иске полностью отказать в связи с тем, что заказчик нарушил свои обязанности, установленные законом. По мнению ответчика, просрочка сдачи гаража произошла в результате нарушения заказчиком указанных обязанностей.

Как следует квалифицировать заключенный сторонами договор?

Применяется ли в данном случае Закон РФ «О защите прав потребителей»?

Предусмотрены ли законодательством какие-либо обязанности заказчика в подобных договорах?

Какое решение вынесет суд по заявленному иску?

Задача 12

М.В. Костин обратился в суд с иском к страховщику – страховой компании «Регресс». В обосновании своего иска истец сослался на то, что ответчик отказал ему в выплате страхового возмещения. Поэтому истец со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей» просил суд взыскать с ответчика страховое возмещение, неустойку согласно представленному расчету по ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», проценты по ст. 395 ГК РФ, компенсацию морального вреда.

В ходе судебного разбирательства было установлено, что истец в декабре оставлял застрахованный у ответчика автомобиль на открытой охраняемой стоянке, оборудованной на одной из улиц г. Казани. При этом он постоянно договаривался с охранниками о том, что они ночью будут «прогревать» его автомобиль. Истец для указанной цели оставлял охранникам ключи от машины. Вечером 22 декабря М.В. Костин поставил автомобиль на стоянку до утра следующего дня. После распития спиртных напитков охранники автостоянки, завладев с помощью оставленных ключей автомобилем истца, поехали на нем кататься по ночной Казани. В результате автомобиль был разбит и восстановлению не подлежал.

Истец, действуя в соответствии с заключенным с ответчиком договором страхования, собрал все требуемые документы и обратился к страховщику с просьбой о выплате страхового возмещения. В своем заявлении страховщику истец указал, что согласно п. 8 договора страхования угон автомобиля является страховым случаем. Однако страховщик отказал в выплате, ссылаясь на то, что страхователь сам отдал ключи охранникам.

Применяется ли к указанным отношениям Закон РФ «О защите прав потребителей»?

Какое решение вынесет суд?

Задача 13

Гражданин Загидуллин, стремясь приобщиться к здоровому образу жизни, с 1 сентября стал регулярно посещать секцию любительского футбола. Данная секция была создана и функционировала при общественной организации «Клуб Футболист». Перед началом занятий Загидулину было разъяснено, что он принят в члены названного Клуба и ежемесячно должен вносить 1000 рублей в кассу указанной общественной организации.

Через четыре месяца занятий, имея претензии к организации и проведению тренировочного процесса, Загидуллин обратился с иском в районный суд к общественной организации «Футболист». В иске со ссылкой на Закон РФ «О защите прав потребителей» он потребовал уменьшения ежемесячной платы за посещение секции любительского футбола и компенсации морального вреда.

В ходе судебного разбирательства было выявлено, что истец свои обязанности по уплате денег исполнял регулярно и в полном объеме. Однако установленные занятия в секции нередко не проводились без объяснения причин, тренерский состав систематически опаздывал на тренировки, несколько раз один из тренеров приходил на занятия в состоянии легкого алкогольного опьянения, два раза за период занятий было изменено место тренировок – занятия переносились из одного района города в другой, зачастую менялось и время занятий. Кроме того, в суде было установлено, что внесение денег истцом оформлялось в виде ежемесячных членских взносов в отмеченную общественную организацию.

Какое решение вынесет суд?

Задача 14

1. Иванова 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 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.

2. Гамов 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.

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

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

5. Магазин «Б» имел режим работы с 8.00 до 20.00. Когда потребитель Акрамов пришел в магазин за покупкой в 19.45, 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.

Задача 15

ООО «ЭНЭНЕРГО» включало в заключаемые этой организацией договоры энергоснабжения условие о рассмотрении всех споров, возникающих из данных договоров, в постоянно действующем третейском суде, функционирующем при данном ООО. Потребитель Хабибуллин предъявил в районный суд по месту своего жительства иск, связанный с заключенным им договором энергоснабжения с ООО «ЭНЭНЕРГО».

Районный суд оставил исковое заявление Хабибуллина без рассмотрения и вынес соответствующее определение.

Правильно ли поступил суд?

Задача 16

7 августа в результате пожара, случившегося вследствие скачка напряжения в электросети, в поселке Северном города Н., на улице Кривой сгорел дом и имущество, принадлежащие семье Сидоровых.

Услуги по электроснабжению дома Сидоровых оказывались Производственным энергетическим объединением «ЭНЭНЕРГО».

При расследовании причин пожара было установлено следующее:

6 августа, во время сильной грозы, в результате воздействия шквалистого ветра произошло падение дерева на провода, подающие электричество в пос. Северный. В результате этого падения были оборваны провода и от короткого замыкания перегорели предохранители в трансформаторе. Вечером того же дня оперативная бригада, убрав дерево и заменив предохранители, включила трансформатор, подав напряжение по улице Кривая.

На другой день, после проведения восстановительных работ электроэнергия была дана по всему поселку. При этом обнаружился перекос напряжения, вызванный внутренним повреждением трансформатора. В итоге произошел скачек напряжения в электросети, что в свою очередь могло повлечь возгорание дома.

Можно ли считать ПЭО «ЭНЭНЕРГО» ответственным за возгорание и уничтожение дома и имущества Сидоровых?

Каким образом потерпевшие могут восстановить свои нарушенные права?

Задача 17

В 1998 году гражданин Хасанов стал абонентом сотовой телефонной компании «Татим». По условиям договора предоставления услуг сотовой телефонной связи Хасанов обязан был регулярно оплачивать телефонные переговоры. В соответствии с договором сумма, подлежащая оплате, определялась в российских рублях исходя из курса доллара США, установленного ЦБ РФ, на момент оплаты. После увеличения курса доллара, произошедшего 17 августа 1998 года, стоимость переговоров резко возросла. Не желая в дальнейшем пользоваться услугами сотовой связи, Хасанов решил не оплачивать счета, накопившиеся за июль-август 1998 года. Однако 25 августа ему пришло уведомление о том, что до 4 сентября 1998 года необходимо погасить задолженность за пользование услугами сотовой связи в размере 600 рублей.

Когда же Хасанов пришел в абонентский отдел фирмы «Татим», то ему сообщили, что в связи с повышением цен, вызванным ростом курса доллара, его задолженность по абонентной плате составляет не 600 рублей, а 2300 рублей. Узнав это, Хасанов погасил задолженность в размере 600 рублей, а остальную часть задолженности выплачивать отказался. В свою очередь администрация фирмы «Татим» отключила Хасанову телефон за неуплату. Считая, что администрация нарушила его права как потребителя, Хасанов обратился за защитой своих прав в суд с требованием о признании незаконными требований о доплате.

Каков порядок изменения условий договора?

Правомерны ли требования Хасанова?

Какое решение вынесет суд?

Задача 18

Хасанова Л.Л. приобрела в магазине «Х» торт производства кондитерской фабрики «Завой».

Придя домой, Хасанова Л.Л. угостила тортом всех членов семьи, состоявшей из пяти человек, включая дочь, у которой был грудной ребенок.

В процессе употребления торта, когда почти весь торт был съеден, дочь Хасановой Л.Л. обнаружила в своем куске посторонние текучие шарики серебристого цвета, напоминающие ртуть.

При осмотре в оставшейся части торта также было обнаружено подобное вещество.

На основании вышеизложенного Хасанова Л.Л. и члены ее семьи предъявили фабрика «Завой» иск о компенсации морального вреда и возмещении убытков.

Проведенная судом экспертиза установила, что в представленной для экспертизы части торта содержится ртуть.

С учетом полученных в ходе экспертизы результатов суд, рассмотрев дело, привлек в качестве соответчика магазин «Х» и вынес решение о возложении на магазин «Х» обязанности по компенсации истцам морального вреда и возмещении убытков в общей сумме 600 рублей.

Какое право потребителя было нарушено?

К кому вправе предъявить свои претензии потребитель в случае нарушения его прав?

Правомерно ли решение суда?

Задача 19

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?

Задача 20

Общество потребителей предъявило в суд иск в интересах г-на Колова Н.В. Однако суд отказал в приеме иска, обосновав это тем, что Общество вышло за пределы своих полномочий, так как г-н Колов Н.В. не является членом Общества, а в соответствии с Законом РФ «Об общественных объединениях» общественное объединение вправе предъявлять судебные иски только в интересах своих членов.

Какими основными правами обладают общественные объединения вообще и общественные объединения потребителей, в частности?

Правомерно ли, с вашей точки зрения, определение суда об отказе в приеме иска?

Задача 21

Г-жа Сидорчук Д.Б. обратилась в территориальное управление федерального антимонопольного органа с просьбой оказать содействие в защите ее прав как потребителя. Суть обращения заключалась в том, что Сидорчук Д.Б. приобрела в магазине кофемолку и в период гарантийного срока кофемолка вышла из строя. Однако когда она обратилась в магазин с требованием расторгнуть договор и вернуть деньги, то администрация магазина ей отказала.

Правомерны ли действия администрации магазина?

Каков порядок возврата денег за некачественную продукцию?

Какими полномочиями обладает федеральный антимонопольный орган?

Каким образом федеральный антимонопольный орган может оказать содействие г-же Сидорчук?

Задача 22

Господин Сидоров А.А. приобрел в апреле в ООО «Фатум» новый легковой автомобиль «ВАЗ».

В процессе эксплуатации (в течение 2 месяцев с момента приобретения) выяснилось, что автомобиль обладает рядом дефектов: заедает замок правой передней двери автомобиля, плохо работают очистители лобового стекла, последнее в местах соединения с кузовом пропускает влагу.

На этом основании 22 июня г-н Сидоров А.А. обратился в ООО «Фатум» с требованием заменить некачественный автомобиль на качественный. 15 июля г-н Сидоров А.А. получил от ООО «Фатум» ответ на свое обращение, в котором ему было отказано в удовлетворении заявленного требования. Продавцом было указано, что автомобиль относится к дорогостоящим товарам и замене при указанных г-ном Сидоровым А.А. недостатках не подлежит. Кроме того, покупателю было рекомендовано обратиться в гарантийную мастерскую.

Каков порядок рассмотрения заявлений потребителей?

Каков порядок замены некачественного автомобиля?

Правомерны ли, с вашей точки зрения, требования потребителя и действия ООО «Фатум»?

Задача 23

15 января в 19 часов во время движения по неосвещенной улице Забайкальской легковой автомобиль, за рулем которого находился г-н Титов О.Т., попал правым передним колесом в открытое отверстие канализационного люка.

В результате автомобилю, принадлежащему О.Т. Титову, был причинен следующий ущерб: сломана передняя ось, порвана покрышка колеса, деформирован диск колеса, пробит картер и т.д. В результате расследования обстоятельств происшествия было установлено, что водитель находился в трезвом состоянии.

Руководствуясь Законом РФ «О защите прав потребителей», г-н Титов О.Т. обратился в суд с иском к территориальному органу управления дорожным хозяйством о возмещении причиненных убытков и компенсации морального вреда.

Суд, исследовав обстоятельства дела, посчитал, что иск предъявлен не надлежащему ответчику, и на этом основании отказал в удовлетворении исковых требований.

Можно ли признать г-на Титова потребителем?

Правомерно ли решение суда?

Задача 24

15 октября г-н Цепов В.В. должен был вылететь самолетом из г. Екатеринбурга в г. Москву. Однако за пять минут до регистрации билетов администрация аэропорта сообщила, что из-за отсутствия топлива рейс задерживается до девяти часов утра следующего дня. Г-н Цепов, не желая ждать рейса в здании аэропорта, отправился в гостиницу.

По прибытии в Москву г-н Цепов обратился в суд с иском о взыскании с авиакомпании неустойки за просрочку оказания услуг, возмещения убытков, включающих возмещение понесенных расходов на проживание в гостинице, ужин в ресторане, игру в казино, а также компенсации причиненного ему морального вреда.

Нарушены ли в приведенном случае права потребителя?

Вправе ли потребитель требовать уплаты неустойки при задержке рейса авиаперевозчиком?

В каких случаях авиаперевозчик не несет ответственности за задержку рейса?

Какое решение примет суд?

Задача 25

Г-н Маслов В.Р. обратился в суд с иском к жилищно-эксплуатационной организации о взыскании убытков и компенсации морального вреда. В обоснование своих требований истец указал, что из-за некачественного ремонта швов стыков панелей отсыревает при дожде и снегопаде происходит затопление его квартиры. Так, в частности, 23 ноября был залит телевизор, стоящий вблизи аварийной стены, в марте того же года залиты шторы, пришедшие в полную негодность.

На этом основании, а также учитывая, что на требования возместить причиненные убытки жилищно-эксплуатационная организация отвечает отказом, г-н Маслов потребовал в суде возмещение стоимости ремонта квартиры, стоимости штор и расходов на приобретение нового телевизора, а также компенсации морального вреда.

Рассмотрев дело, суд удовлетворил только требования истца в части возмещения стоимости ремонта квартиры, а в остальной части иска отказал. При этом суд указал, что, во-первых, истец не доказал причинную связь между аварией и выходом телевизора из строя, а во-вторых, спорные отношения, по мнению суда, регулируются нормами жилищного законодательства, а не Законом РФ «О защите прав потребителей». Соответственно требование истца о компенсации морального вреда является необоснованным, поскольку оно не предусмотрено жилищным законодательством.

Правомерно ли решение суда?

Задача 26

Моторина О.В. предъявила в суд иск к трамвайно-троллейбусному управлению о возмещении морального вреда. В обоснование своих требований истица указала, что 23 сентября при входе в троллейбус ее травмировало электрическим током. В результате поражения электрическим током она потеряла сознание и была доставлена в больницу.

Суд, рассмотрев дело, принял решение об удовлетворении исковых требований Моториной.

Какое право потребителя было нарушено?

Какое значение для вынесения решения будет иметь тот факт, что электрический разряд в троллейбусе произошел в результате короткого замыкания, вызванного попаданием воды в электропроводку во время сильного дождя со шквалистым ветром?

Правомерно ли решение суда?

Задача 27

В апреле Сидоров А.Н. заключил с ремонтной мастерской «Экран» договор на проведение работ по ремонту телевизора «Радуга». По договору мастерская обязалась провести ремонт в срок до 15 мая. Однако после истечения указанного срока телевизор отремонтирован не был. Выполнить взятые на себя обязательства мастерская смогла только к 25 июня.

Сидоров, считая, что мастерская своими действиями нарушила его права как потребителя, обратился за защитой своих прав в суд. В суде он потребовал взыскать с ответчика убытки в виде стоимости проката телевизора во время задержки выполнения ремонтных работ, расходов на оплату юридической помощи, а также компенсации морального вреда и выплаты неустойки из расчета 3% от стоимости ремонтных работ за каждый день просрочки.

Каков порядок определения неустойки при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг)? Определите период начисления неустойки по условиям задачи.

Правомерны ли требования Сидорова?

Какое решение вынесет суд?

Задача 28

Андреев А.А. обратился в суд с иском к страховой компании ЗАО «Накась» о взыскании страхового возмещения в размере 50 000 рублей, неустойки за просрочку исполнения требования о выплате страхового возмещения в размере 3% от стоимости услуги – 50 000 рублей, расходов на оплату юридических услуг в размере 5000 рублей и компенсации морального вреда в сумме 10 000 рублей. Основанием для обращения стало невыполнение ответчиком требования истца о выплате страхового возмещения при наступлении страхового случая (пожар автомобиля истца).

Рассмотрев дело, суд исковые требования удовлетворил частично, сократив их размер в части компенсации морального вреда до 1000 рублей.

Что понимается под выражением «компенсация морального вреда»?

Какой порядок определения размера компенсации морального вреда предусмотрен в действующем законодательстве?

Правомерно ли решение суда?

Задача № 29

Корсак Н.Е. обратилась в суд с иском ООО «Стомек» о компенсации ей морального вреда в размере 200 000 рублей и возмещении расходов на адвоката. Основанием для обращения стало то, что при проведении операции по удалению корня зуба вращающейся частью бура ей был причинен физический вред: ожег нижней губы с правой стороны, после которого остался шрам.

Рассмотрев дело, суд вынес решение, о частичном удовлетворении исковых требований, сократив их размер в части заявленной суммы компенсации за моральный вред.

Какое право потребителя нарушено?

Правомерно ли решение суда?

Задача 30

Г-жа Мартынова К.Л. обратилась в суд с иском к ООО «Волна» о расторжении договора купли-продажи холодильника и возмещения убытков в виде выплаты стоимости холодильника, а также расходов на его доставку до дома Мартыновой. Основанием для обращения стало обнаружение в холодильнике ряда недостатков: неплотное закрытие морозильной камеры, чрезмерный шум от работы холодильника.

Однако суд оставил исковое заявление Мартыновой без движения, мотивировав это неуплатой истицей государственной пошлины.

Какое право потребителя было нарушено?

Правомерны ли, с вашей точки зрения, требования Мартыновой?

Как следует поступить Мартыновой?

Задача 31

Г-н Сунгатуллин Д.Б., проживающий в Казани, обратился в суд с иском к заводу по изготовлению телевизоров ОАО «Спрут», находящемуся в Тольятти, о расторжении договора купли-продажи телевизора и возмещении убытков в виде выплаты стоимости телевизора, а также расходов на оплату услуг адвоката и компенсацию морального вреда. Основанием для обращения стало обнаружение в телевизоре ряда недостатков.

Однако суд отказал Сунгатуллину в приеме искового заявления, мотивировав свой отказ тем, что истец предъявил свои требования ненадлежащему ответчику. По мнению суда, Сунгатуллину надлежало предъявить свои требования к продавцу.

К кому потребитель вправе предъявлять свои требования в случае нарушения его прав?

Правомерно ли определение суда об отказе в приеме иска?

Задача 32

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 некачественных услуг перевозки железнодорожным транспортом: оконное стекло напротив купе, в котором ехал Панов, 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 приезде в место назначения Панов заболел тяжелой формой гриппа.

Какое право потребителя было нарушено?

Какое решение вынесет суд?

Задача 33

Виноградова Т.Л. обратилась в суд с иском к ООО «Магnum» о расторжении договора купли-продажи фена и взыскании убытков, а также компенсации за причиненный моральный вред. Основанием для обращения стал выход фена из строя в период гарантийного срока.

Рассмотрев дело, суд отказал Виноградовой в удовлетворении иска на том основании, что ею не был соблюден претензионный порядок разрешения спора.

Правомерно ли, с вашей точки зрения, решение суда?

Задача 34

Киржанова 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 Киржанова 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?

Задача 35

Г-н Снов В.З. в июле заключил с ООО «Тпэн» договор купли-продажи автомобиля «ВАЗ». По условиям договора г-н Снов обязался выплатить стоимость автомобиля в момент заключения договора, а фирма обязалась передать покупателю автомобиль до 1 июня следующего года. Особенностью данного договора было то, что автомобиль приобретался по льготной цене.

Заплатив деньги в соответствии с договором, г-н Снов, тем самым, выполнил все взятые на себя обязательства. Однако когда 1 июня следующего года он обратился в ООО «Тпэн», ему сообщили, что стоимость автомобилей изменилась и для того, чтобы получить автомобиль, ему необходимо доплатить.

Считая, что требование о доплате незаконно, Снов решил обратиться за защитой своих прав в суд.

Какие требования может предъявить господин Снов в суде?

Какое решение по данному иску вынесет суд?

Задача 36

Пенсионерка Макова Л.С. обратилась в суд с иском к ГТС с требованием выплатить понесенные ею убытки, компенсировать причиненный моральный вред и устранить вероятность дальнейшего причинения ущерба. Основанием для обращения стали пришедшие Маковой счета за произведенные с ее телефона междугородние и международные телефонные переговоры. Причем адреса телефонов, указанных в данных счетах, находились в таких городах, как Сочи, Надым, Минск, Нью-Йорк, Лиссабон, Амстердам. Однако ни в один из указанных городов ни она, ни проживающая с нею шестилетняя внучка звонков не совершали.

После обращения в абонентский отдел ГТС Макова получила справку о том, что по данным телефонам находятся либо городские справочные службы, либо организации, предоставляющие услугу «секс по телефону».

Не желая оплачивать телефонные переговоры, которые она не совершала, Макова обратилась в ГТС с заявлением, в котором сделала предположение о том, что к ее телефону было совершено постороннее подключение, а также потребовала снять с нее задолженность по данным счетам, компенсировать причиненный ей моральный вред и устранить возможность дальнейшего несанкционированного подключения.

Однако администрация ГТС отказалась удовлетворять требования Маковой.

Какие, на ваш взгляд, доводы могла использовать администрация ГТС, отказывая Маковой в удовлетворении ее требований?

Правомерна ли позиция администрации ГТС?

Какие доказательства должна предъявить в суд Макова для того, чтобы добиться удовлетворения своих требований?

Какое решение вынесет суд?

Задача 37

В пределах гарантийного срока Сабирзянов С.С. обратился в суд с иском к магазину ООО «Телеком» о расторжении договора купли-продажи видеомагнитофона, возмещении убытков, выплате неустойки и компенсации морального вреда. Основанием для обращения стал отказ администрации ООО «Телеком» удовлетворить требование Сабирзянова расторгнуть договор купли-продажи видеомагнитофона и вернуть деньги. В обосновании своей позиции администрация магазина указала, что при выяснении причин выхода

из строя видеоманитофона в нем был обнаружен таракан, который и стал причиной поломки. На этом основании администрация магазина считает, что в поломке видеоманитофона виноват сам покупатель, так как не создал условий, исключающих проникновение таракана внутрь видеоманитофона.

Изучив материалы дела, суд вынес решение об удовлетворении исковых требований Сабирзянова.

Правомерно ли решение суда?

Задача 38

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 течение 2 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 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 возмещении 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?

Задача 39

27 августа в больницы города поступило свыше ста человек с диагнозом «пищевая интоксикация», а позже было установлено, что возбудителем инфекции была сальмонелла. Источником ее распространения стал белок куриных яиц, который использовался в белковом креме тортов и пирожных. Опрос больных позволил установить, что все в этот день ели кондитерские изделия производства фабрики «Закат».

Распространяется ли на указанный случай законодательство о защите прав потребителей?

Какие действия по защите своих прав могут предпринять потерпевшие?

Какие организации могут принять участие в защите интересов потерпевших?

Задача 40

Сидоров А.А. поступил в городскую больницу с диагнозом «воспаление легких». При назначении лечения ему были прописаны уколы пенициллина. Однако после первых уколов состояние Сидорова ухудшилось: сильно поднялась температура, в результате чего он потерял сознание. После того как его состояние немного улучшилось, ему сделали второй укол, при этом увеличив дозу. Результатом этого медицинского вмешательства стало то, что Сидоров скончался. Вскрытие показало, что причиной смерти стала передозировка пенициллина, т.к. Сидоров имел аллергию на все лекарства пенициллинового ряда.

Можно ли в данном случае усмотреть нарушение чьих-либо прав?

Можно ли в данном случае считать, что были нарушены какие-либо права потребителей?

Кто является субъектом ответственности в данном случае?

К какой ответственности можно привлечь в данном случае?

Задача 41

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.

При наличии каких условий расторгается договор купли-продажи качественного товара?

Какой ответ должна дать администрация магазина на просьбу Исхакова?

Задача 42

Фукс К.Р. обратился в суд с иском к юридической фирме ООО «Зевс» с требованием расторгнуть договор абонентского обслуживания и вернуть уплаченные по нему денежные средства в российских рублях в сумме, эквивалентной 1000 долларов США. В исковом заявлении было указано, что в декабре 2002 года отцом Фукса с указанной фирмой был заключен годовой договор абонентного юридического обслуживания. В условиях договора было указано, что договор заключен в пользу всех членов семьи Фукса и предусматривает оказание им юридических и иных услуг по решению любых правовых проблем, стоящих перед членами семьи Фукса.

Однако в феврале 2003 года отец умер. При разборе бумаг отца в марте 2003 года был обнаружен вышеуказанный договор. Считая, что по данному договору никаких услуг не оказывалось, Фукс К.Р. обратился к представителям фирмы с требованием расторгнуть договор и вернуть деньги. На свои требования Фукс получил ответ о том, что фирма готова вернуть 10 000 рублей, а остальные деньги отработаны.

Рассмотрев дело, суд принял решение об удовлетворении исковых требований Фукса, а также о взыскании с ООО «Зевс» 3000 рублей в качестве компенсации морального вреда.

Как, по вашему мнению, обосновал суд вынесенное решение?

Какие обстоятельства надлежало установить суду при разрешении данного дела?

Правомерно ли, с вашей точки зрения, решение суда?

Задача 43

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 результаты 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?

Задача 44

Ржов Р.Р. в декабре предъявил в суд иск к ООО «ТанГ» о расторжении договора купли-продажи осенних ботинок, взыскании их стоимости, неустойки, расходов на адвоката и компенсации морального вреда. В обосновании своих требований истец указал, что в мае им были приобретены у ответчика осенние ботинки. Первый раз Ржов Р.Р. надел приобретенную обувь 1 ноября. Однако через две недели у левого ботинка оторвалась подошва. В ответ на обращение к администрации магазина с просьбой заменить ботинки на качественные был получен ответ о том, что магазин несет ответственность только в пределах четырехмесячного гарантийного срока ботинок.

Что такое гарантийный срок и каков порядок его исчисления?

Чем гарантийный срок отличается от срока годности?

Какое решение должен вынести суд по данному делу?

Задача 45

Волков А.И. предъявил в суд иск к ООО «Фонс» о расторжении договора купли-продажи осенних ботинок, взыскании их стоимости, неустойки за несвоевременное удовлетворение требования о замене ботинок, расходов на адвоката и компенсации морального вреда. В обоснование своих требований он указал, что данные ботинки ему подарили родители в ноябре. Однако через две недели у правого ботинка оторвалась подошва. При обращении в магазин с требованием о замене был получен ответ о том, что, во-первых, магазин не обязан рассматривать требования Волкова, так как не он приобретал обувь, во-вторых, данные ботинки были приобретены в октябре и, в-третьих, в магазине содержится объявление, что гарантийный срок на всю продаваемую обувь – один месяц, и, следовательно, магазин не несет ответственности, так как дефект в ботинках обнаружился после окончания гарантийного срока.

Может ли лицо, пользующееся товаром, но не участвовавшее в его приобретении, предъявлять требования, вытекающие из качества данного товара? Какое решение в данном случае надлежит принять суду?

КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Тесты для промежуточной аттестации студентов

1. Право потребителя на информацию – это:

- а) право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах);
- б) право на получение полной и достоверной информации о технических свойствах товаров;
- в) право на получение информации об особенностях товаров (работах, услугах).

2. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) – это:

- а) сведения о фирменном наименовании организации, изготовившей товар (выполнившей работу, оказавшую услугу), месте ее нахождения и режиме работы, включая сведения о государственной регистрации и зарегистрировавших органах, а в случаях осуществления изготовителем (исполнителем, продавцом) деятельности, подлежащей лицензированию, сведения о наличии лицензии, сроках ее действия и выдавшем органе;
- б) только сведения о месте нахождения и режиме работы изготовителя (продавца, исполнителя);
- в) только сведения о наименовании и месте нахождения изготовителя (продавца, исполнителя).

3. Информация об изготовителе (продавце, исполнителе) доводится до потребителя:

- а) по месту нахождения юридического лица, изготовившего товар (оказавшего услугу, выполнившего работу);
- б) в любом месте продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от места торговли (выполнении работ, оказании услуг), а также формы торговли;
- в) только в фактическом месте продажи товаров.

4. Информация о гарантийном сроке, сроке службы и сроке годности доводится до потребителя:

- а) только в устной форме;
- б) только в виде информационных листов, размещенных в месте продажи (оказании услуг, выполнении работ);
- в) в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

5. Режим работы продавца (исполнителя) – это:

- а) время начала и окончания работы продавца, изготовителя, исполнителя;
- б) время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое всегда определяется органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления;

в) время работы продавца (исполнителя), установленное для государственных, муниципальных организаций – органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей – самостоятельно.

6. Общественное объединение потребителей в соответствии с действующим законодательством вправе:

- а) содействовать развитию потребительской кооперации в СНГ;
- б) платить налоги;
- в) проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров, работ, услуг, обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

7. При продаже товаров с недостатками потребитель вправе потребовать:

- а) только расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков;
- б) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжения договора купли-продажи;
- в) только расторжения договора купли-продажи, возмещения убытков и аннулирования лицензии продавца.

8. Гарантийный срок и срок службы исчисляется:

- а) всегда с момента изготовления товара;
- б) по общему правилу, со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором, а если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара;
- в) с момента возникновения недостатков товара.

9. Под правом потребителя на обмен товара надлежащего качества понимается:

- а) возможность потребителя обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации;
- б) возможность потребителя обменять любой товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, вкусовым характеристикам или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению;
- в) возможность потребителя обменять любой продовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если товар не может быть использован потребителем по назначению.

10. Потребитель – это:

- а) любой совершеннолетний гражданин Российской Федерации;
- 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) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

11. Существенный недостаток товара (работы, услуги) – это:

- а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- б) только недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением;
- в) только недостаток, который проявляется вновь после устранения.

12. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе:

- а) потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков;
- б) взыскать штраф в размере 5% от стоимости товара;
- в) потребовать от продавца (исполнителя) уплатить проценты по ст. 395 ГК РФ.

13. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей – 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, производящие товары;
- в) только коммерческая организация, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

14. Продавец по законодательству о защите прав потребителей – это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- б) только организация независимо от ее организационно-правовой формы, реализующая товары потребителям по договору купли-продажи;

в) любое юридическое лицо.

15. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав осуществляется:

- а) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени;
- б) независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков;
- в) независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

16. Запрещается:

- а) обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг);
- б) обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением только других товаров;
- в) обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением только иных услуг.

17. Продавец (исполнитель):

- а) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату;
- б) ни при каких условиях не вправе выполнять для потребителя дополнительные работы, услуги за плату;
- в) вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату.

18. Потребитель вправе предъявить иск к изготовителю исполнителю, продавцу:

- а) только в суд по месту жительства истца;
- б) только в суд по месту жительства истца или по месту нахождения ответчика;
- в) в суд по месту жительства истца, или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда.

19. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав:

- а) всегда освобождаются от уплаты государственной пошлины;
- б) освобождаются от уплаты государственной пошлины, только если являются ветеранами;
- в) уплачивают государственную пошлину, сниженную на 30%.

20. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен:

- а) на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении;
- б) на любой товар по усмотрению продавца;
- в) только на товар, который был в употреблении.

21. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению:

- а) только в части, не покрытой неустойкой;
- б) всегда в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;
- в) если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

22. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств:

- а) если он докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;
- б) если потребитель докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;
- в) если прокурор докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

23. Иски в суды о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей) на основании договоров с ними, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий вправе предъявлять:

- а) федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы);
- б) только сами потребители;
- в) продавцы, изготовители, исполнители.

24. Изготовители (исполнители, продавцы) товаров (работ, услуг), органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры) вправе:

- а) обращаться в арбитражный суд с заявлениями о признании недействительными полностью или частично предписаний федерального антимонопольного органа (его территориальных органов), федерального органа по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальных органов) и других федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);
- б) обращаться в суд общей юрисдикции с заявлениями о признании недействительными полностью или частично предписаний федерального антимонопольного органа (его территориальных органов), федерального органа по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальных органов) и других федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

в) обращаться в суд с заявлениями о признании недействительными полностью или частично только предписаний федерального антимонопольного органа (его территориальных органов).

25. Изготовитель (исполнитель, продавец) по требованию федерального антимонопольного органа (его территориальных органов):

а) не вправе предоставлять в установленный им срок достоверные документы, объяснения в письменной и устной формах и иную информацию, необходимую для осуществления федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами) полномочий, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей»;

б) вправе предоставлять в установленный им срок достоверные документы, объяснения в письменной и устной формах и иную информацию, необходимую для осуществления федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами) полномочий, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей»;

в) обязан предоставлять в установленный им срок достоверные документы, объяснения в письменной и устной формах и иную информацию, необходимую для осуществления федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами) полномочий, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей».

26. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, дает:

а) федеральный антимонопольный орган;

б) федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора;

в) общественные объединения потребителей.

27. 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 в защиту конкретного потребителя.

28. 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 в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»:

- а) обязан расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков;
- б) вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков;
- в) обязан исполнить договор, но за двойную цену.

29. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы:

- а) из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором;
- б) всегда из своего материала и своими средствами;
- в) всегда из материала потребителя.

30. Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги):

- а) в любое время без каких-либо выплат исполнителю;
- б) в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части выполненной работы (оказанной услуги) до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы (услуги);
- в) не позднее чем за месяц до окончания срока договора без каких-либо выплат исполнителю.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Правовые категории «охрана права» и «защита права».
2. Понятие и особенности законодательства о ЗПП.
3. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП.
4. Правовая категория «потребитель» в законодательстве о ЗПП.
5. Правовые категории «продавец», «изготовитель», «исполнитель» в законодательстве о ЗПП.
6. Условия применения законодательства о ЗПП к отношениям с участием граждан.
7. Структура законодательства о ЗПП.
8. Соотношение Закона РФ «О защите прав потребителей» и других актов, регулирующих отношения с участием потребителей.
9. Причины появления законодательства о ЗПП.
10. Особенности гражданско-правового договора в сфере защиты прав потребителей.
11. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству. Связь прав потребителей с обязанностями их контрагентов.
12. Механизм охраны прав потребителей.
13. Обязанности потребителей.
14. Право потребителей на просвещение.
15. Понятие потребительской информации. Три категории потребительской информации.
16. Нормативные требования к потребительской информации.
17. Понятие и содержание субъективного права потребителя на информацию.
18. Правовое регулирование рекламы как способа доведения информации до потребителей.
19. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на информацию.
20. Понятие безопасности товаров (работ, услуг).
21. Правовые средства обеспечения безопасности и качества товаров (работ, услуг).
22. Понятие и содержание субъективного права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).
23. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
24. Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг, виды недостатков.
25. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг.
26. Понятие и содержание субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
27. Правовые последствия нарушения субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг.
28. Техническое регулирование как правовое средство обеспечения прав потребителя на качество и на безопасность.

29. Срок годности.
30. Срок службы и гарантийный срок.
31. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.
32. Право потребителя на свободный выбор товаров, работ и услуг.
33. Правовые последствия нарушения прав потребителей. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.
34. Административная ответственность за нарушения прав потребителей.
35. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя.
36. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
37. Договорная ответственность в сфере защиты прав потребителей.
38. Состав гражданского правонарушения в сфере защиты прав потребителей.
39. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Компенсация потребителю морального вреда.
40. Принудительная ликвидация организаций и принудительное прекращение деятельности индивидуального предпринимателя за нарушение прав потребителей.
41. Понятие и содержание субъективного права потребителя на возмещение вреда.
42. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.
43. Порядок удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.
44. Порядок замены товара ненадлежащего качества.
45. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
46. Сроки предъявления потребителем требований по поводу недостатков проданного товара. Сроки удовлетворения требований потребителя при продаже товаров с недостатками.
47. Правовые последствия нарушения сроков удовлетворения требований потребителя при продаже ему товаров с недостатками.
48. Условия и порядок обмена товаров надлежащего качества.
49. Правовые последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
50. Неустойка за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги).
51. Правовые последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).
52. Сроки и условия предъявления потребителем требований по поводу недостатков работы (услуги). Сроки устранения исполнителем недостатков в выполненной работе (услуге).
53. Особенности выполнения работы из материала (с вещью) потребителя.
54. Порядок оплаты потребителем выполненной работы (услуги).
55. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).
56. Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей.

57. Круг организаций и должностных лиц, осуществляющих публичную охрану прав потребителей.
58. Полномочия федерального антимонопольного органа (его территориальных органов) по охране прав потребителей.
59. Охрана прав потребителей общественными объединениями потребителей.
60. Внесудебный порядок защиты прав потребителей.
61. Особенности судебной защиты прав потребителей.

ЛИТЕРАТУРА

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации // Российская газета. 1993. 25 дек.
2. Гражданский кодекс РФ (ч. 1) // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
3. Гражданский кодекс РФ (ч. 2) // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 410.
4. Уголовный кодекс РФ // СЗ РФ. 1996. № 25. Ст. 2954.
5. Кодекс РФ об административных правонарушениях // СЗ РФ. 2002. № 1 (ч. I). Ст. 1.
6. Арбитражный процессуальный кодекс РФ // СЗ РФ. 2002. № 30. Ст. 3012.
7. Гражданский процессуальный кодекс РФ // СЗ РФ. 2002. № 46. Ст. 4532.
8. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.
9. Закон РФ от 5 марта 1992 г. № 2446-1 «О безопасности» // Российская газета. 1992. № 103. 6 мая.
10. 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.
11. Федеральный закон от 28 июня 1998 г. «О лекарственных средствах» // СЗ РФ. 1998. № 26. Ст. 3006.
12. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // СЗ РФ. 1999. № 14. Ст. 1650.
13. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // СЗ РФ. 2000. № 2. Ст. 150.
14. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности» // СЗ РФ. 2001. № 33 (ч. I). Ст. 3430.
15. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании» // СЗ РФ. 2002. № 52 (ч. I). Ст. 5140.
16. Федеральный закон от 13 марта 2006 г. «О рекламе» // СЗ РФ. 2006. № 12. Ст. 1232.
17. 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.
18. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. № 222 «Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи» // СЗ РФ. 2005. № 17. Ст. 1557.
19. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» // СЗ РФ. 2006. № 23. Ст. 2501.
20. 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.
21. 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.

22. 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.
23. 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.
24. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1997. № 34. Ст. 3979.
25. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // СЗ РФ. 1997. № 34. Ст. 3980.
26. 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.
27. 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 янв.
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. 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.

Основная литература

1. Антонов В.В., Антонова Н.А., Толпыгин Г.А. Потребительское право. Споры, иски, претензии: учеб. пособие. – М.: Книга-сервис, 2003.
2. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей // Законность. – 2005. – № 9.
3. Богдан В.В. Самозащита права как способ защиты прав потребителей в сфере торговли // Юрист. – 2003. – № 2.
4. Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Челышев М.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постат.) / Под общ. ред. М.Ю. Челышева. – М.: Юрайт-М, 2002.
5. Волкова М. Защита прав потребителей электроэнергии // Законность. – 2007. – № 12.
6. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей. – Юстицинформ. 2009.
7. Гафарова Г.Р. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками // Межкафедральный сборник статей / Под ред. проф. З.М. Фаткудинова, Р.Н. Салиевой. – Казань: Познание, 2008.
8. Горина И.Е. Защита прав потребителей. Часто задаваемые вопросы. Образцы документов. – Юрайт-Издат, 2009.
9. Гребеньков С.В. Петров Ю.Н. Защита прав потребителей. – 2009.
10. Защита прав потребителей с образцами заявлений. Серия «Российское законодательство». – М.: Эксмо, 2009.
11. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей // Современное право. – 2007. – № 12.
12. Куликов А. Кредитные карты и законодательство о защите прав потребителей // ЭЖ-Юрист. – 2007. – № 14.
13. Лаврова Н.Ю. Защита прав потребителей при оказании услуг химчистки и прачечных // Вестник Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства. – 2003. – № 1.
14. Лаврова Н.Ю. Соблюдение законодательства о защите прав потребителей при оказании туристических услуг // Туризм: право и экономика. – 2003. – № 1.
15. Ласковский В.А. Защита прав потребителя в инвестиционных правоотношениях // Право и политика. – 2004. – № 10.
16. Орлова Е.В. Актуальные вопросы административной практики управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области // Социальное и пенсионное право. – 2007. – № 3.
17. Панова О. Цель договора инвестирования строительства жилья физическими лицами и Закон «О защите прав потребителей» // Юрист. – 2005. – № 1.
18. Парций Я. О защите прав потребителей // Хозяйство и право. – 1994. – № 2.
19. Парций Я.Е. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Юрайт-М, 2007.

20. Пиляева В.В. Защита прав потребителей. Словарь-справочник с законодательными актами и образцами документов. – Астрель, 2007.
21. Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. – СПб: Юрид. центр «Пресс», 2005.
22. Свит Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2007. – № 2.
23. Смирнова В. Защита прав потребителей. – Питер, 2009. – 208 с.
24. Стяжкина Т.А. Защита прав потребителей. – Экзамен, 2008.
25. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации. Правовое регулирование. Комментарии. Консультации. Образцы документов. – Волтерс Клувер, 2010. – 512 с.
26. Четкина О. Вопросы судебного толкования правовых норм на примере дел о защите прав потребителей // Арбитражный и гражданский процесс. – 2007. – № 6.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Учебное издание

САХИБУЛЛИН Рустем Наильевич

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ
для студентов юридического факультета

Корректор *Орлова М.Л.*
Технический редактор, оформление *Александровой М.Н.*

Формат 60*90 ^{1/16}. Бумага газетная. Гарнитура New Roman. Печать офсет.
Усл. печ. л. 5,5. Уч.-изд. л. 4,33. Тираж 1000 экз. Заказ №

Издательство «Юниверсум».
420012, г. Казань, ул. Достоевского, д. 10.
Отпечатано в полном соответствии с качеством предоставленных материалов
в типографии ОАО «Щербинская типография».
117623, г. Москва, ул. Типографская, д. 10. Тел. 659-2327