

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»
Кафедра гражданского права

О.А. КОВАЛЕВА

НЕСУДЕБНЫЕ ФОРМЫ ЗАЩИТЫ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ

Рекомендовано Ученым советом государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по специальности "Юриспруденция"

Оренбург 2009

УДК 347(075.8)

ББК 67.404я73

К 56

Рецензент

кандидат юридических наук Н.М. Бородавкина

Ковалева, О.А.

К 56 Несудебные формы защиты прав гражданских прав: учебное пособие /О.А.Ковалева. - Оренбург: ГОУ ОГУ, 2009. - 161 с.

ISBN

Учебное пособие «Несудебные формы защиты прав потребителей» предназначено для преподавания дисциплины «Несудебные формы защиты прав потребителей» студентам очной и заочной форм обучения специальности 030501 – Юриспруденция в 6 семестре.

Учебное пособие составлено с учетом требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 030501 – юриспруденция, утвержденного 27.03.2000 Министерством образования Российской Федерации

К 1203020400

ББК 67.404я73

ISBN

© Ковалева О.А., 2009

© ГОУ ОГУ, 2009

Содержание

Введение.....	4
1 Лекции по учебному курсу	5
1.1 Краткая история возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в Америке, странах западной Европы, России.....	5
1.1.1 Тесты для самоконтроля	12
1.2 Законодательство Европейского Экономического Сообщества и организации Объединенных Наций о защите прав потребителей	13
1.2.1 Тесты для самоконтроля	23
1.3 Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей.....	24
1.3.1 Тесты для самоконтроля	32
1.4 Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), и о товарах (работах, услугах).....	33
1.4.1 Тесты для самоконтроля	43
1.5 Защита прав потребителей при продаже товаров.....	43
1.5.1 Тесты для самоконтроля	51
1.6 Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.....	53
1.6.1 Тесты для самоконтроля	63
1.7 . Государственные и общественные организации по защите прав потребителей.....	65
1.7.1.Тесты для самоконтроля ..	76
1.8 Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей...77	
1.8.1 Тесты для самоконтроля	93
1.9 Процессуальные аспекты защиты прав потребителей.....	94
1.9.1 Тесты для самоконтроля.....	111
1.10. Нотариат.....	112
1.10.1 Тесты для самоконтроля.....	124
1.11 Медиация.....	125
1.11.1 Тесты для самоконтроля.....	130
2 Итоговые тесты для сдачи экзамена.....	131
3 Рекомендации по написанию самостоятельной работы.....	150
3.1 Задания самостоятельной работы.....	153
4 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины	154
4.1 Основная литература	154
4.2 Дополнительная литература	154
5 Нормативный материал.....	155
Обозначения и сокращения	161

Введение

Издание представляет собой учебное пособие по дисциплине "Несудебные формы защиты гражданских прав". Структура пособия полностью соответствует общегосударственному стандарту по спецкурсу " Несудебные формы защиты гражданских прав ". Пособие подробно освещает все вопросы, необходимые для изучения предмета: права потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, на информацию об изготовителе; защита прав потребителей при продаже товаров, а также при выполнении работ и оказании услуг; юридическая ответственность за нарушение прав потребителей; процессуальные аспекты защиты прав потребителей и пр.

Целью курса является достижение всестороннего понимания студентами природы и сущности несудебных форм защиты прав человека, подготовка к практической деятельности высококвалифицированных специалистов, формирование творческих навыков.

После изучения курса дисциплины студент должен уметь применять на практике свои знания, должен иметь навыки научно-исследовательской работы. Студент должен уметь в свободном общении применять юридическую терминологию.

Несудебные формы защиты гражданских праа изучается студентами третьего курса, в течение одного семестра, который заканчивается зачетом

1 Лекции по учебному курсу «Несудебные формы защиты гражданских прав»

1.1 Краткая история возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в Америке, Странах Западной Европы, России

1.1.1. История возникновения движения в защиту прав потребителей

1.1.2 Движение в защиту прав потребителей в Великобритании, ФРГ, Швеции

1.1.3 Потребительское движение в странах ЕЭС

1.1.4 Потребительское движение в России

1.1.1. Общий уровень потребления в той или иной стране в ту или иную историческую эпоху всегда определяется достигнутым уровнем развития производительных сил. Одновременно с этим формировалось законодательство, которое защищало как торговцев-купцов, производителей работ и услуг, так и потребителей, покупавших у продавцов товары и услуги для личного потребления.

Как известно, одним из древних способов торговли является публичный рынок (базар). Известны рынки в древних государствах – Китае, Вавилоне, Греции, Египте, Римской империи. Интересы потребителей на таких рынках отстаивались в свободном торге между покупателем и продавцом, но были защищены определенными обычаями. Во многих странах существовала специальная должность рыночного служащего, в обязанности которого входил надзор за соблюдением правил публичного рынка, наказание нарушителей и поощрение честных торговцев. В Древнем Китае такую должность некоторое время занимал великий философ Конфуций. К тому же торговая жизнь публичного рынка находилась под постоянным надзором городских властей.

Практически во всех сводах законов древних государств были определены нормы, защищающие интересы граждан как потребителей. Законы Хаммурапи, царя, правившего в Вавилонии в XVIII в. до н.э., можно считать первым цельным изложением хозяйственного права, а несколько статей имели прямое отношение к интересам граждан Вавилонии как потребителей. Так, законы Хаммурапи регулировали кредитные отношения, качество товаров и услуг, ценообразование, а также устанавливали ответственность за продажу некачественных товаров.

Различные нормы, защищавшие интересы граждан от недобросовестных продавцов, существовали в римском праве. В середине VI в. н.э. в правление императора Византийской империи Юстиниана была проведена реформа римского права, появляется «Свод гражданского права» из четырех частей. Вторая часть называлась Дигесты – собрание высказываний юристов по вопросам гражданского, преторского права и комментариев из юридической практики.

Первый титул XIX книги Дигест рассматривает случаи применения иска из сферы купли-продажи. «Если купленная вещь не передается, то предъявляется

иск об убытках, т.е. выясняется, какое значение представляет для покупателя обладание вещью; иногда это выходит за пределы цены, если убытки более значительны, чем стоимость вещи или сумма, заплаченная за нее»¹. «Если при купле указано количество и (это количество) не предоставлено, то имеется иск из купли»². Ответственности по иску подлежал всякий злой умысел продавца по сокрытию истинных качеств продаваемой вещи. Особое значение римские юристы придавали добросовестности сторон.³

В Средние века в Европе больше внимания уделялось защите прав самих продавцов, купцов, ростовщиков, а не интересам покупателей, потребителей. К концу XIV в. сложилась традиция европейских государств и их правителей предоставлять привилегии европейским общинам, занимавшимся торговлей, ростовщичеством. Так, 13 сентября 1084 г. шпейерский епископ Рудигер Гуоцман выдал привилегию Шпейерской европейской общине. А через шесть лет, 19 февраля 1090г., германский император Генрих IV не только подтвердил, но и значительно расширил ее. Позднее в защиту пражских евреев иза предоставление им привилегий выступал в 1254 г. чешский король Болеслав Благочестивый для евреев Великой Польши, а в 1364 г. Казимир Великий предоставил привилегии калишским евреям.

Особый резонанс приобрели привилегии литовского князя Витаутаса Великого, предоставленные в 1388-1389гг. еврейским общинам городов Трок, Бреста и Гродно. В ст. 35 документа регламентируются правила торговли для евреев, гарантируя, по существу, свободную покупку и продажу любой вещи и в любом месте без ограничения конфессиональных обычаев.

В Австрии государственная власть строго следила за качеством продаваемой продукции. Законом предписывалось добавлять крахмал в производимый маргарин, чтобы рыночный инспектор мог по вкусу определить, не продается ли маргарин под видом масла. За продажу некачественной пищевой продукции в Австрии продавец должен был выпить все некачественное молоко, а во Франции в XVI в. покупатели протухших яиц имели право и даже были обязаны закидать ими того, кто эти яйца продал. Первый зарегистрированный протест потребителей произошел в американском штате Массачусетс в 1775г.: продавца испорченной пищевой продукции привязали к позорному столбу.

Как видим, интересы и права рядовых покупателей, потребителей товаров, которые одновременно выступали и производителями различной продукции, своеобразно защищались не только государственной властью, но и самими потребителями. На данном историческом этапе интересы мелкого производителя, торговца, кустаря были неотъемлемыми от потребителя как такового.

¹ Батыр К.И., Поликарпова Е.В. Хрестоматия по Всеобщей истории государства и права. Т.1. / Под. ред. К.И. Батыра и Е.В. Поликарповой. – М.: Юристъ, 2004. – 218. ISBN 5-7975-0276-3.

² Там же.

³ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: Норма, 2008. – С. 17. ISBN 978-5-468-00228-5.

И только в конце XVIII и начале XIX в. в странах Западной Европы возникают потребительские общества, объединившие кустарей, производителей, мелких торговцев, занимавшихся совместной оптовой закупкой продуктов питания, сырья для текстильной, кожевенной отрасли, а также других товаров, для последующей их самостоятельной реализации в розницу. Так, в 1844г. текстильщики фабричного поселка Рочдейль в Англии создали потребительское общество по обеспечению его членов продуктами и необходимыми промышленными товарами. Этот так называемый рочдейльский пример был распространен почти по всей стране. Организация потребительских обществ имела следующие характерные черты: каждый член является пайщиком общества, но пользовался лишь одним голосом, сколькими бы паями он ни владел. Общее руководство осуществлялось собранием всех членов. Прибыль (за отчислением известного процента на пай) делилась между покупателями пропорционально их закупкам.¹

Родиной движения в защиту прав потребителя является Америка. С 60-х годов XX века это движение распространилось из США во многие страны Европы. Оно играет огромную роль как в бизнесе, так и в политике. Термин "консьюмеризм" означает "движение в защиту прав потребителей".

В 1927 г. вышла в свет книга С. Чейза и Ф.Дж. Шлинка «Что стоят ваши деньги», ставшая бестселлером. В 1928 г. один из авторов стал создателем первой экспертной организации «Исследования для потребителей», из которой в 1936 г. выделился Союз потребителей США, являвшейся самой крупной организацией так называемого старого консьюмеризма. Эта экспертная организация в независимых лабораториях проверяла качество потребительских товаров, сообщая о результатах широкой общественности. Их главное внимание было сосредоточено на экспертной и просветительской деятельности потребителей.

В 60-80 годах XIX века прокатились первые компании в целях защиты интересов потребителей от железнодорожных компаний, завышавших цены на перевозку пассажиров и грузов. В результате государство поставило под свой контроль железнодорожные тарифы и создало специальный орган - сенатскую Комиссию по торговле между штатами.

В 1890 году в Нью-Йорке была основана Лига покупателей, которая, кроме чисто воспитательного воздействия на покупателей, преследовала цели социального и экономического характера. В Лиге были выработаны формы аттестации изделий, выпущенных при благоприятных условиях производства - так называемые лейблы (Label -ярлык, этикетка, прикрепленная к товару), которые Лига стала выдавать фирмам, обеспечившим благоприятные условия труда и выпускавшим наиболее качественные товары. Эти фирмы были внесены в так называемый Белый список.

В начале XX века идет борьба вокруг законодательства о надзоре за качеством пищевых продуктов и медикаментов, активисты этой компании

¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: Норма, 2008. – С. 22-26. ISBN 978-5-468-00228-5.

получили название "разгребатели грязи". В 1899 году появляется Национальная лига потребителей, которая принимала активное участие в компании по "разгребанию грязи".

В 1905 году Президент США Теодор Рузвельт направил в Конгресс послание:

"Я рекомендую принять закон, который бы касался межштатной торговли неправильно маркированными и фальсифицированными продовольственными продуктами, напитками и лекарственными средствами. Такой закон защищал бы интересы честных промышленников и коммерсантов, а также способствовал бы охране здоровья потребителей. Торговля порченными и фальсифицированными пищевыми продуктами, вредными для здоровья или вводящими покупателя в заблуждение, должна быть запрещена".

30 июня 1906 года Президент Рузвельт подписал два билля, ставшие законами: один о пищевых продуктах и медикаментах, запрещающий торговлю между штатами неправильно маркированными и фальсифицированными продуктами, напитками и лекарствами, другой - о санитарной инспекции мяса.

С 1906 по 1927 год за проведением в жизнь закона следило Химическое бюро Министерства сельского хозяйства. В 1927 году Конгресс учредил отдельное агентство с той же функцией: Управление по санитарному надзору за пищевыми продуктами, медикаментами и инсектицидами. Через четыре года название изменилось. В 1940 году Управление по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (ФДА) перешло от Министерства сельского хозяйства к Федеральному агентству социального обеспечения, которое в 1953 году стало Министерством здравоохранения, образования и социального обеспечения.

Хотя принятый в 1906 году Закон о пищевых продуктах и медикаментах много значил для обеспечения безопасности этих товаров, он оказался недостаточным. Фальсификация продуктов продолжалась; кроме того, закон не запрещал продажу опасных, непроверенных или токсических препаратов. Разногласия между членами Конгресса мешали проведению каких либо новых законодательных мер вплоть до 1938 года.

В феврале 1936 года в США был создан Союз потребителей - группа профессиональных лидеров, экономистов и юристов выработала устав и согласилась в том, что основной задачей организации будет "снабжение потребителей информацией и советами о товарах и услугах" и "содержание лаборатории для проведения исследований и испытаний". Организация также брала на себя задачу сообщать об условиях работы, при которых эти товары производятся и распространяются.

Успешно развиваются и другие движения, например, в конце 60—х годов возникло направление, связанное с именем юриста Ральфа Нейдера и названное "новым консюмеризмом". Входящие в это направление организации предпочитают методы политической борьбы. Они добиваются принятия законов в пользу потребителей, публикуют разоблачительные материалы в печати, организуют демонстрации, бойкоты недоброкачественных товаров, возбуждают в судах иски против монополий, оказывают юридическую помощь

потребителям. 15 марта 1962 году Президент США Джон Ф. Кеннеди, выступая перед Конгрессом США, сформулировал последовательный ряд прав потребителей. Он сказал: "Потребители - это все мы. Это крупнейший экономический слой, который воздействует на любое частное или государственное экономическое решение. Но это единственный голос, которого зачастую не слышно".

Американский Президент провозгласил:

- Право на безопасность
- Право на информацию
- Право на выбор
- Право быть выслушанным

право на здоровую окружающую среду.

Летом 1962 года по указанию Дж. Кеннеди был учрежден Консультативный совет по делам потребителей, преобразованный в 1971 году в Управление по делам потребителей. В некоторых комитетах Конгресса США (по торговле, банкам и финансам, науке и транспорту и др.) функционируют подкомитеты по проблемам потребителей, которые проводятся с участием заинтересованных лиц и представителей потребительских организаций. По итогам слушаний публикуются отдельными изданиями стенографические отчеты.

В 60 – 80-е гг. XX столетия во многих западных странах появились законы об охране прав потребителей. В США в 1966 г. был принят Закон о добросовестной упаковке и маркировке товаров, в 1969 г. – Закон о защите детей и безопасности игрушек, в 1970 г. приняты Закон о добросовестной банковской информации и Закон о безопасности потребительских товаров, 1975 г. – Закон о гарантиях при продаже товаров широкого потребления. В 1973 г. Консультативная ассамблея Европейского союза утвердила резолюцию «Хартия защиты потребителей». В 1983 г. во Франции появился Закон о безопасности потребителей.¹

В США было положено начало массовому движению потребителей, ныне объединяющему более 180 общественных и государственных организаций в 72 странах мира.

В США Комиссия по безопасности товаров имеет право потребовать от промышленников или продавцов исправления, замены, изъятия товара, если он не соответствует утвержденным правилам и стандартам.

После второй мировой войны 1939 - 1945 гг. консьюмеризм набирает силу во многих западноевропейских государствах.

В 1968 году многие разрозненные общенациональные и местные общества объединились в Американскую федерацию потребителей, со штаб-квартирой в Вашингтоне. Ее основные цели - координация программ защиты потребителей от низкого качества товаров, высоких цен на продукты питания,

¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: Норма, 2008. – С. 28. ISBN 978-5-468-00228-5.

медицинские препараты, медицинское обслуживание, электроэнергию и топливо.

Р. Нейдер создал Центр, занимающийся исследованием качества продукции различных фирм, достоверности рекламы, стандартов уровня жизни, безопасности конкретных производств для экологической обстановки вблизи них. В этот же период появились несколько "однопроблемных" групп: Центр за безопасность автомобиля, Исследовательская группа по здравоохранению, Центр исследования и действия по телекоммуникациям и др. Эти группы занимаются заявленными в их названиях проблемами, сбором и публикацией материалов, касающихся интересов и прав потребителей. Итоги проводимых исследований публикуются в специальных потребительских изданиях "Multinational monitor" и "Consumer Report". Стратегия Р.Нейдера предусматривает прямое правительственное регулирование тех областей экономики и социальной сферы, где рыночные силы не имеют полной возможности обеспечивать охрану окружающей среды, безопасность работника на рабочем месте. Вместе со своими многочисленными последователями, прозванными "десантом Нейдера", он добился принятия федеральных законов о безопасности газопроводов, упаковке пищевых продуктов, о контроле радиационной обстановки и запрещении использования ДДТ (DDT) в качестве пестицида.

1.1.2 Великобритания. Успеху английских потребительских обществ содействовала хорошая организация. В общество мог вступить каждый производитель, мелкий торговец, паевые взносы были не обременительные, тем более что допускалась уплата их из прибыли, причитающейся члену общества, часть прибыли шла в уставный капитал общества, а часть возвращалась покупателям-продавцам пропорционально сделанным покупкам

Для приобретения товаров в Англии были созданы два общества оптовых закупок — одно собственно для Англии, другое — для Шотландии, с многочисленными отделениями в самой стране и за рубежом. Услуги оптовых обществ были неоценимы. Они давали возможность выгодно, по оптовым ценам, приобретать товары даже маленькому потребительскому обществу. Все общества были объединены в кооперативный союз (Cooperative Union), в обязанности которого входило изучение кооперативного движения в Англии, публикация статистических данных, издание руководств по основанию и ведению обществ и даче советов последним. На конгрессе представителей потребительских обществ Шотландии в 1897 г была принята резолюция об участии Кооперативного союза в Политике, в различных видах защиты интересов потребителей. Союз стал издавать еженедельный журнал «Cooperative News». Потребительские общества уделяли внимание кооперативному воспитанию, устраивали библиотеки, читальные залы, организовывали лекции о важности кооперативного движения.

Постепенно кооперативное движение распространилось в Швейцарии, Германии, Голландии, Франции, России. Международный кооперативный конгресс принял резолюцию, в силу которого преподавание кооперации

включалось в число обязательных предметов во всех промышленных и сельскохозяйственных школах всех стран, где обучались дети старше 15 лет.

В 60-80 гг. XIX в. в США прошли первые кампании в целях защиты интересов потребителей от железнодорожных компаний, завышавших цены на перевозку пассажиров и грузов. В результате государство поставило под свой контроль железнодорожные тарифы и создало специальный орган - сенатскую Комиссию по торговле между штатами. В 1899 г. появилась Национальная лига потребителей, принимавшая активное участие в кампании по «разгребанию грязи», в установлении общественного контроля за качеством пищевых продуктов и медикаментов.

Во Франции помимо основных положений Гражданского кодекса защиту потребителей стал обеспечивать Закон от 1 августа 1905 г., по которому было введено уголовное наказание за обман потребителя в отношении проданного товара или оказанной услуги; вводились стандарты на товары и услуги, а также правила составления контрактов, которые должны соответствовать установленным образцам.¹

В 70-х годах XX века было образовано несколько организаций рассматривающих потребительские нужды и проблемы. В 1973 году были созданы Комиссия по ценам, Управление по справедливой торговле, Консультативный комитет по защите интересов потребителей. Двумя годами позже был учрежден особый орган, осуществляющий защиту интересов потребителей на уровне центральной и местной власти, - Национальный потребительский совет. Эта организация играет большую роль в деле просвещения граждан по вопросам потребительской тематики, ежегодно проводит конгрессы потребительских организаций. В этот же период в Великобритании появляются потребительские добровольные организации. В Великобритании есть также специальный потребительский журнал "Which?"

В 1975 г. был учрежден особый орган, осуществляющий защиту интересов потребителей на уровне центральной и местной власти, — Национальный потребительский совет. Эта организация играет большую роль в деле просвещения граждан по вопросам потребительской тематики, ежегодно проводит конгрессы потребительских организаций. В стране возникло большое количество потребительских добровольных организаций, создана делая сеть консультативных бюро, которые оказывают реальную помощь гражданам по многим потребительским проблемам. Помощь в наборе и обучении граждан, работающих в консультативных бюро, оказывает Национальная ассоциация этих бюро. Правительство Великобритании субсидирует Национальную ассоциацию консультативных бюро, а на местах финансовую помощь ей оказывают муниципальные власти.

¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: Норма, 2008. – С. 24 – 28. ISBN 978-5-468-00228-5.

ФРГ. По потребительским проблемам в федеральных министерствах экономики, сельского хозяйства, здравоохранения функционируют специальные отделы, оказывающие помощь при разработке законов, регулирующих потребительскую сферу. Под председательством министра экономики действует межминистерский Комитет по проблемам потребителей. На уровне земель функционируют потребительские центры, имеющие консультативные бюро во многих городах. Они предоставляют потребителям разнообразную информацию, рассматривают их жалобы и оказывают юридические услуги. Бюджет потребительских центров складывается из субсидий федерального и земельных правительств.

Союз потребителей ФРГ объединяет в себе 30 организаций, занимается защитой прав потребителей в средствах массовой информации на федеральной, европейской и международной арене. Правительство оказывает большую финансовую помощь Союзу: примерно 2/3 его расходов покрываются за счет правительственных субсидий. Во второй половине 70-х годов XX века была создана организация по тестированию товаров «Штифтунг Варентест», занимающаяся сравнительными потребительскими испытаниями товаров и услуг. Ежемесячно эта организация выпускает журнал «Тест», в котором представлены результаты исследования товаров и услуг, осуществляемых в независимых лабораториях. К этому журналу имеется специальное приложение, посвященное финансовым услугам – «Финанс тест». «Тест» один из крупнейших потребительских журналов в Европе - его тираж составляет более 1 млн. экземпляров. Сама организация «Штифтунг Варентест» не проводит испытаний, а размещает заказы на них в компетентных лабораториях по всей Европе. Однако программы испытаний товаров и услуг разрабатывает сама организация и предъявляет к их качеству очень высокие требования. Кроме этого журнала, выпускаются специальные тематические подборки по конкретным товарам или услугам, например, по бытовой технике, автомобилям и т. д. Сведениями из этих изданий пользуются около 80 % жителей ФРГ.

В стране приняты дополнения к законам, касающимся продовольствия; на основе этого усилена инспекция продовольственных товаров. Экологически чистые и качественные продукты, награждаются особой премией, присуждаемой комиссией при министерстве окружающей среды.

Швеция. В этом государстве с 1971 года учреждена должность омбудсмена по защите прав потребителей. Он назначается на конкретный срок законодательной властью государства. Институт омбудсмена был впервые создан в 1810 году в Швеции. Омбудсмен - это служба, предусмотренная конституцией или актом законодательной власти и возглавляемая независимым публичным должностным лицом высокого ранга, которое ответственно перед законодательной властью, получает жалобы от пострадавших лиц на государственные органы, служащих, нанимателей или действует по собственному усмотрению и уполномочено проводить расследование, рекомендовать корректирующие действия и представлять доклады. В течение многих десятилетий это было единичное явление в мире. Практически только

после второй мировой войны многие государства признали институт омбудсмана.

На сегодняшний день во многих государствах мира институт омбудсмана стал незаменимой частью правовой системы. Существует множество его модифицированных законодательных форм, среди которых и специальные омбудсменовские службы для защиты прав потребителей. Институт омбудсмана дает возможность преодолевать противоречия между государством и личностью; безусловно, способствует формированию гражданского общества.

Согласно статистике, в Государственное управление по делам потребителей ежегодно поступает около 4 тысяч дел. Однако лишь около 20 дел передаются на слушание в Коммерческий суд. Это свидетельствует о том, что практически все юридические конфликты решаются на основе переговоров, результаты которых удовлетворяют и бизнесменов, и потребителей. Омбудсмен, таким образом выступает своего рода недорогим институтом, который быстро урегулирует споры между гражданами и продавцами (исполнителями, изготовителями).

1.1.3 Европейским экономическим сообществом накоплен большой опыт по защите прав потребителей. Этот опыт представляется весьма полезным для стран, в которых как в России, законодательство о защите прав потребителей появилось совсем недавно.

Первой организацией потребителей был Потребительский Совет Норвегии - всеобщая организация потребителей Норвегии, основанный в 1953 году и имеющий дело с широким спектром потребительских вопросов. Это включает как юридические и экономические вопросы, так и работу, ориентированную на продукты и услуги. Нидерландский союз потребителей создан в 1954 году. Союз является независимой организацией, тесно взаимодействующий с государственными органами по вопросам экономики, здравоохранения, экологической чистоты и безопасности товаров. Основная задача Нидерландского союза потребителей - обеспечение обратной связи с производителями товаров путем изучения спроса и пожеланий потребителей.

Договор о создании ЕЭС 1957 года (Римский договор)¹ практически не содержал положений, которые прямо касались бы защиты прав потребителей. В наиболее общей форме потребность в обеспечении и защите таких прав сформулирована в ст.2 Договора, провозгласившей, что задачей Сообщества является создание общего рынка, постоянное и равномерное развитие, возрастающая стабильность, скорейшее повышение уровня жизни. Потребовалось значительное время, чтобы под воздействием организаций потребителей стран-участников ЕЭС, а также в связи с осознанием важности защиты потребителей как наиболее слабой стороны в отношениях с предпринимателями - изготовителями и продавцами - появились сначала общие

¹ Справочник "Международные экономические организации", М-1998г., стр. 164-167.

программные документы органов ЕЭС в сфере защиты прав потребителей, а затем и нормативные акты, облакаемые в форму директив Совета ЕЭС.

Идея защиты прав потребителей на уровне Сообщества, а не только на национальном уровне стран-участниц возникла в 1961 году, когда впервые, четыре года спустя после заключения Договора о создании ЕЭС, представители национальных обществ потребителей собрались в помещении Комиссии Европейских сообществ. В 1973 г. в рамках Комиссии ЕЭС был создан специальный орган - Консультативный комитет по защите прав потребителей. Официально политика защиты прав потребителей в рамках ЕЭС была создана одновременно с принятием в 1975 г. Первой программы действий по защите прав потребителей. Основные принципы и нормы Римского договора дополнены положениями, содержащимися в едином европейском акте, ратифицированном парламентами всех стран-участниц и вступившими в силу с 1 июля 1987 года. Расширение ЕЭС до объединенного рынка без границ ставит задачу совершенствовать национальное законодательство в направлении повышения уровня защиты прав своих граждан, включая защиту прав граждан - потребителей.

Вторая Программа ЕЭС о защите прав потребителей и информационной политике была принята 19 мая 1981г. Она обеспечивала преемственность в решении задач, определенных в первой Программе. В ней отмечалось, что гарантия безопасности жизни и здоровья потребителей осуществляется путем гармонизации норм, относящихся к безопасности некоторых товаров, причем этот процесс не должен мешать свободному перемещению товаров внутри Сообщества. Гармонизация норм, в частности, подразумевает установление определенных параметров качества, извещение о наличии в государстве – члене ЕЭС специальных норм анализа и тестирования, маркировки и стандартов безопасности.¹

На международном уровне защита прав потребителей привела к созданию в 1960 году Международной организации потребительских союзов. МОПС был создан пятью потребительскими союзами (США, Англия, Бельгия, Нидерланды, Австрия) и её членами могут быть частные независимые организации и государственные организации.

Общемировое признание права потребителей получили в резолюции Генеральной ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г., которая закрепила 8 прав потребителей:

- право на безопасность товара
- право на информацию
- право на выбор товара
- право на выражение своих интересов
- право на удовлетворение основных потребностей
- право на возмещение ущерба

¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: Норма, 2008. – С. 30. ISBN 978-5-468-00228-5.

- право на потребительское образование

Основными задачами Департамента является проведение государственной политики в сфере потребительского рынка и услуг, подготовка и контроль за реализацией городских целевых программ в сфере потребительского рынка и услуг; координация деятельности органов исполнительной власти города и подведомственных организаций в сфере потребительского рынка и услуг; анализ состояния и тенденций развития потребительского рынка города Москвы, разработка предложений о совершенствовании механизмов экономического и правового регулирования деятельности предприятий розничной торговли, общественного питания различных организационно-правовых форм и форм собственности и организаций бытового обслуживания населения; координация деятельности контролирующих и надзорных органов в сфере потребительского рынка и услуг города Москвы; координация и организация системы защиты прав потребителей; содействие развитию предпринимательской деятельности и конкуренции в сфере потребительского рынка и услуг, создание условий для привлечения инвестиций в развитие отрасли; поддержка отечественных товаропроизводителей в сфере потребительского рынка и услуг.

1.1.4 В Древнерусском государстве великий князь Владимир Святославич пожаловал церкви десятину с торгов. В уставных грамотах, особенно новгородских, встречаются указания о пошлинах за взвешивание товаров и другие услуги, шедших преимущественно в пользу церкви. Именно церковь, как наиболее уважаемое учреждение в то время, выступала в качестве хранителя эталонов меры и веса и вообще обеспечивала порядочность и добросовестность в метрологической службе, а следовательно, и в торговле.

Псковская судная грамота – памятник княжеско-вечевого законодательства освещает такие стороны русской жизни XIV-XV вв., какие не отразились ни в одном другом памятнике. Сделки о мелком имуществе регулировались обычаем и, как правило, в поле зрения законодателя не попадали. Русская Правда не упоминает о них. Псковская судная грамота в ст. 114 указывает, что такие сделки нередко совершались на пирах и сопровождались попойками. Что делать, если сделка совершена в пьяном виде и не удовлетворяет истца, когда он проспится? Этот вопрос статья решает с патриархальной простотой, и в принципе охраняет интересы человека, которого умышленно подпаивают, стремясь вовлечь в невыгодную операцию. Статья 118 этой же Грамоты, как и ст. 114, отражает обычно-правовые отношения в среде мелких собственников – членов городской или сельской общины. Обычай охраняет мелкого владельца. Он на стороне незадачливого покупателя, которому подсунули, например, бракованное животное. В ст. 4 Псковской судной грамоты речь идет о споре по поводу краденой вещи, добросовестный покупатель должен «у креста поставить» (привести к присяге) того, у кого он купил вещь, оказавшуюся краденой.

Особый интерес представляет в Московском государстве середины XVII в. царский Указ о корчмах, который посвящен борьбе с незаконным

производством и торговлей спиртными напитками и табаком. В ст. 3 Указа говорится, что купцы, купившие вино в целях перепродажи, платят штрафы: впервые – по 2 руб., вторично – по 4 руб. купно с телесным наказанием (битьем кнутом на козле) и заключением в тюрьму на две недели. Пойманные в третий раз присуждались к штрафу в 6 руб. с человека, битью кнутом по торгам и заключением на месяц. Уличенные в четвертый раз подлежали строгому наказанию - имущества и поместно-вотчинного хозяйства в пользу государства.

Вопрос о борьбе с корчемством ставился в Московской. Руси и раньше. В известных Вопросах царя Ивана IV митрополиту Макарию четвертый вопрос был «О корчмах, данных о городах и по пригородам и по волостем; даны изстари, а иные чтоб наместником и кормленщиком с тех земель бражное уложить, а корчмы бы отнюдь не было, занеже от корчемь хрестьянам великая беда чинитца и душам погибель». Как видим, корчемство преследовалось царским правительством не только за то, что оно подрывало его монополию на производство спиртных напитков, но и наносило большой вред здоровью и нравственным устоям русского народа.

11 августа 1652 г., уже после принятия Соборного уложения 1649 г., по требованию патриарха Никона был созван в Москве Собор кабаках, уничтоживший откупа и резко ограничивший всякую продажу спиртного. Вместо большого количества кабаков было устроено по одному кружечному двору в каждом городе. Решения Собора о кабаках 1652 г. имели широкую поддержку. Сразу же после обнародования его решений множество кабацких голов и целовальников было побито во время народных выступлений.

Собор 1652 г. значительно сократил продажу вина и водки населению. Был введен запрет на продажу водки в кредит. Кабацким головам и целовальникам строго наказывалось, смотреть, чтобы «никто через силу не пил, и от безмерно питья до смерти не опился, и душу свою навеки не погубил». По совету «патриарха Никона, бояр и думных людей на кружечных дворах были запрещены азартные игры и скоморошичьи представления». Царской грамотой определялся режим работы кружечных дворов. Они открывались в три часа дня, после обеденной службы в церкви.

Православная церковь считала курение табака «дьявольским каждением», а сам табак — «чертовским ладаном». Статья 11 вышеприведенного Указа была посвящена запрещению во всех городах Московского государства как русским людям, так и иностранцам не только продажи, но и хранения табака. Как продажа, так и хранение наказывались смертной казнью. Распространением табака на Руси занимались в основном поляки (литовские люди). Поэтому в ст. 12 Указа особо говорится о покупке табака у проезжих поляков. Если же пойманные с табаком лица показали, что купили его у русских людей или иностранцев, состоящих на русской службе, то после соответствующего расследования и доказательств смертной казни подлежали как продавцы, так и покупатели (ст. 13).

Перемены в экономической жизни России во времена Петра I, и прежде всего развитие рыночных связей как внутри страны, так и с зарубежными государствами, отразились на правовом регулировании имущественных

отношений. Внутри гражданского права зарождается торговое право. Покровительствуя торговле, государство брало под свою защиту торговые обычаи, складывался так называемый обычай торгового оборота, которым регулировался широкий круг отношений в торговле. Характерно, что сделки, заключенные пьяницей, могли быть признаны судом недействительными, и все полученное по ним терялось «резвой» стороной.

Договоры купли-продажи движимости в петровские времена «записывались», заключались если не при свидетелях, то с поручителями, которые удостоверяли, что вещь не краденая. Такой порядок купли-продажи движимостей был закреплён ещё в Соборном уложении 1649 г. (гл. XX, ст. 98, 99; гл. XXI, ст. 52, 53, 64, 65, 75). Он был направлен на предотвращение преступлений. Так, после разоблачения иноземца Исачки Бранта и Алешки Владимировича, устраивавших разбои; кражи и грабежи, торговцам серебряного ряда в Москве было запрещено без порук приобретать золотые и иностранные деньги, жемчуг и другие драгоценные камни. Оружейных дел мастера могли продавать оружие только, «своим» и должны были записывать, кому продали. Покупка оружия у солдата считалась преступлением. В этом случае наказывались и солдат, и покупатель, который помимо утраты купленного оружия платил ещё и штраф в размере его трехкратной стоимости.

Впервые упоминание товарного знака в законодательстве России появилось в 1744 г, когда по предложению Мануфактур-коллегии был издан правительственный Указ об обязательном клеймении всех русских товаров особыми фабричными знаками, чтобы можно было их отличить друг от друга. Позднее, в 1830 г, в России был принят Закон «О товарных клеймах», которым предписывалось владельцам фабрик иметь прочные клейма для обозначения товаров. Он устанавливал уголовную ответственность за подделку чужого товарного клейма.

На Кубани история защиты прав потребителей начинается с 19 ноября 1793 г в Екатеринодаре кочевой атаман Захарий Чепига принял ордер от Екатерины II, в котором предписывалась необходимость надзора за торговлей «чтобы в торговле во всем были меры и весы справедливы».

Все вышеприведенные примеры, связанные с куплей-продажей, в основном относятся к административно-уголовным правонарушениям. Между прочим, в дореволюционной России за обман потребителей могла наступить и уголовная ответственность.¹

В России потребительские общества возникли в 1864-1865 гг., но лишь в конце XIX и начале XX в. широко распространились по стране. Большинство обществ в нашей стране усвоило опыт «рочдейльских пионеров» по обеспечению своих членов продуктами и необходимыми промышленными товарами. В потребительских обществах Российской империи к концу 1917 г. состояло 11,5 млн человек. Разрушенная в первые годы советской власти потребительская кооперация стада интенсивно возрождаться с введением в

¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: Норма, 2008. – С. 18. ISBN 978-5-468-00228-5.

стране нэпа (новой экономической политики). В апреле 1921 г. был принят Декрет «О потребительской кооперации», согласно которому кооператорам предоставлялось право обмена и скупки излишков сельскохозяйственного производства, а равно кустарных и ремесленных изделий и их сбыта. Потребительская кооперация продолжала оставаться в СССР в течение нескольких десятилетий неким феноменом в плановой социалистической экономике, неся в себе небольшие элементы рыночных взаимоотношений.

Однако из приведенных примеров видно, что потребительские кооперативы не могут считаться стопроцентными покупателями товаров для личных потребностей. Они одновременно являются и объединениями производителей продукции, товаров и услуг.

Потребительское право как самостоятельная отрасль законодательства возникла в Российской Федерации в начале 90-х гг. XX в. До этого отношения по удовлетворению потребностей граждан в основном регулировались нормами кодифицированного гражданского законодательства, предназначенными для установления общих норм и призванными служить базой для специального законодательства. Поэтому отсутствовала система специальных гарантий прав граждан-потребителей при взаимоотношениях с торговыми организациями и предприятиями в сфере обслуживания. Тем более что все действовавшие ранее законы основывались на приоритете интересов производителя, изготовителя и продавца, являвшихся государственными организациями. Это не вполне соответствовало нормам международного права, прежде всего Руководящим принципам для защиты интересов потребителей, признанных мировым сообществом.

Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно невыгодных для них условий договора розничной купли-продажи товаров, которые не пользовались спросом, были низкого качества. В условиях тотального дефицита и отсутствия культуры потребления проблема принятия специального закона о защите прав потребителей встала особенно остро еще в перестроечные времена. Первой попыткой стала подготовка осенью 1988 г. законопроекта СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». Правда большая часть этого документа была посвящена обеспечению качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Причем под потребителем понимались и граждане, и юридические лица. Многие положения этого законопроекта носили декларативный характер, и он так и не стал законом.

22 мая 1991 г. Верховным Советом СССР был принят Закон СССР «О защите прав потребителей», преимуществом которого явилось наличие механизмов реализации правовых норм. Закон не требовал принятия подзаконных актов, более того, запрещал принятие ведомственных документов, затрагивающих интересы потребителей. Закон СССР содержал много положений, которые не были разработаны. Когда в гражданском законодательстве, в частности закреплял право граждан на компенсацию за причиненный моральный вред. В связи с распадом Советского Союза этот закон так и не вступил в силу.

7 февраля 1992 г. в Российской Федерации был принят аналогичный Закон «О защите прав потребителей», ставший отражением международного права в национальном законодательстве. Правда, первые законы в потребительской сфере были приняты в 1991 г. в Казахстане и Украине. Кроме внутреннего законодательства страны — участницы Содружества Независимых Государств подписали соглашения между собой. Так, 23 мая 1994 г. было подписано Соглашение между Правительством РФ и Правительством Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей.

Первая Международная конференция по потребительскому образованию и просвещению потребителей стран СНГ прошла в 2002 г. в Костроме. В работе форума приняли участие представители стран СНГ Азербайджана, Армении, Беларуси, Грузии, Казахстана, Российской Федерации, Украины. Конференция была посвящена десятилетию вступления в действие Закона о защите прав потребителей, с которого началось формирование потребительского законодательства не только нашей страны, но и других стран-участниц СНГ, а также сотрудничество между ними в сфере защиты прав потребителей. Участники конференции отметили, что организация системы потребительского воспитания и потребительского обучения школьников и студентов всех уровней, развитие потребительского просвещения, информирования и консультирования населения является одной из самых важных задач правительств стран-участниц СНГ.

Впервые Всемирный день защиты прав потребителей в западных странах отмечался 15 марта 1983 г. В Российской Федерации Всемирный день защиты прав потребителей отмечается с 1992 г, когда потребительские права граждан получили законодательное закрепление. Особенно усилилось значение этой даты в 1996 г. — с момента вступления Российской Федерации во Всемирную организацию союзов потребителей.¹

В 80-х годах XX века в бывшем СССР стали зарождаться общества, клубы, ассоциации по защите прав потребителей. В 1987-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак.

К началу 1992 года Федерация преобразуется в Международную конфедерацию обществ потребителей (КонфОП). В ее состав вошли общества потребителей бывших союзных республик СССР - России, Беларуси, Украины, Казахстана, Туркменистана, Таджикистана и др. Представители потребительских организаций от этих республик образуют Координационный совет, который собирается один раз в полгода. В начале 1992 года прошел первый конгресс Конфедерации; теперь он собирается через каждые три года. Базой КонфОПа являются многочисленные общественные потребительские организации, которые были созданы гражданскими инициативами.

¹ Булатецкий Ю.Е. Потребительское право: курс лекций / Ю.Е. Булатецкий. – М.: Норма, 2008. – С. 25-30. ISBN 978-5-468-00228-5.

Общественные организации по защите прав потребителей подчас тесно сотрудничают с другими объединениями, например, с советами ветеранов Великой Отечественной войны, с организациями инвалидов, клубами автолюбителей, региональными центрами стандартизации, метрологии и сертификации, независимыми экспертизами, государственными органами по защите прав потребителей.

Одной из основных целей КонфОП является предоставление правдивой информации о товарах, работах, услугах, реализуемых на российском рынке; формирование потребительской культуры у всех слоев населения; непрерывное потребительское образование, охватывающее все уровни системы образования учащихся и др.

Осенью 1992 года совместно с организацией по тестированию товаров ФРГ "Штифтунг Варентест" КонфОП организовал выпуск специализированного потребительского журнала "Спрос", который в России является популярным потребительским изданием. Немецкая организация оказывало большую помощь молодому изданию, представляла для публикаций результаты собственных испытаний, обучала персонал и даже поддерживала материально. Независимое издание для потребителей "Спрос" помогает потребителю конкретными знаниями по материалам независимых испытаний разнообразных товаров - продуктов питания, бытовой техники и электроники, товаров для детей, одежды, обуви и др. товаров, производимых в России и ввозимых на ее территорию из-за рубежа. В этом издании можно найти экспертные оценки новинок рынка, анализ прецедентов, возникающих по обе стороны прилавка, а также обоснованную антирекламу. На страницах журнала идет диалог потребителя с чиновниками государственных учреждений разных уровней - представителями антимонопольных управлений, милиции, судов, банков, торговых и санитарных инспекций и т. п. В настоящее время тираж этого издания неуклонно повышается.

С 1994 года КонфОП проводит сравнительные потребительские испытания, является членом международной организации "International Testing" ("Международные организации"). Члены этой организации постоянно обмениваются результатами многих испытаний, а некоторые испытания проводят совместно. В процессе совместных испытаний происходит сравнение товара, реализуемого в разных странах, в том числе производимые одной фирмой.

Конфедерация ведет активную разъяснительную политику, она издает большое количество материалов (статьи, книги, брошюры, буклеты, методическая литература и т. д.), способствующих потребителю просвещению граждан и оказывающих реальную помощь общественным объединениям по защите прав потребителей. Подготовленные материалы Конфедерации регулярно публикуются на страницах многих региональных изданий и столичных, например в "Вечерней Москве", "Неделе", "Курантах", "Деловом мире" и других. У КонфОп была и своя газета - "Честное слово". В защиту прав потребителя", но, к сожалению, из-за финансовых трудностей она прекратила свое существование.

Сейчас потребительским организациям принадлежит одна из главных ролей в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества, решения проблемы безопасного производства, в пропаганде идей рационального потребления, в поиске гармоничного решения проблемы взаимодействия и взаимовлияния человека и окружающей среды.

1.1.1 Тесты для самоконтроля

1. Родиной движения в защиту прав потребителя является:
 - а) Америка;
 - б) Франция;
 - в) Англия;
 - г) Германия.

2. Термин «консьюмеризм» означает:
 - а) права потребителя;
 - б) потребитель;
 - в) движение в защиту прав потребителей;
 - г) союз работодателей.

3. Лига покупателей была основана в Нью-Йорке:
 - а) 1872 году;
 - б) 1890 году;
 - в) 1900 году;
 - г) 1905 году.

4. Комиссия по ценам, созданная в Великобритании, основана в:
 - а) 1965 году;
 - б) 1973 году;
 - в) 1978 году;
 - г) 1981 году.

5. Где впервые была создана должность Омбудсмана?
 - а) Швеции;
 - б) Англии;
 - в) США;
 - г) Германии.

6. Федерация обществ потребителей в России была создана в:
 - а) 1985 году;
 - б) 1987 году;
 - в) 1989 году;
 - г) 1991 году.

1.2 Законодательство Европейского Экономического Сообщества и Организации Объединенных Наций о защите прав потребителей

1.2.1 Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей: историко-правовой аспект

1.2.2 Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей»

1.2.1 Относительно недавно в нашей стране стала складываться система законодательства о защите прав потребителей. В связи с этим международный опыт, накопленный странами - участниками ЕЭС и ООН, представляется весьма полезным для всех государств, в которых законодательство о защите прав и интересов потребителя появилось недавно.

Вплоть до 1973 года на уровне стран - участников ЕЭС не предпринимались какие-либо попытки рассматривать специально вопрос, связанный с потребительской политикой и созданием правовой базы с целью защиты интересов потребителей. В 1973 году в рамках Комиссии ЕС создается специальный орган - Консультативный комитет по защите прав потребителей. ЕЭС с принятием первой программы по защите прав потребителей в 1975 г. официально стала проводиться политика по защите прав потребителей. С этого года появились общие программные документы органов ЕЭС в данной сфере, а затем и нормативные акты в форме директив Совета ЕС. Советом ЕС были приняты нормативные акты о безопасности и качестве текстильных, продовольственных товаров, об опасных для жизни и здоровья веществах, способствовавшие созданию цивилизованного рынка товаров, работ и услуг.

В первой программе ЕЭС по защите прав потребителей и информационной политике провозглашалось, что Сообщество имеет намерение улучшить качество жизни народов Сообщества. Потребитель - это не просто покупатель или пользователь товаров и услуг, а лицо социальное, требующее защиты со стороны государственных и иных органов. В Программе провозглашались пять основных прав потребителя:

1. право на охрану жизни, здоровья и безопасность товаров и услуг;
2. право на защиту экономических интересов;
3. право на возмещение причиненного ущерба;
4. право на информацию и просвещение;
5. право на представительство (право быть услышанным).

В "Общих положениях" Программы указывалось, что потребительская политика имеет недавнее происхождение. Она появилась как ответ на злоупотребления участников рыночных отношений (производителей и продавцов), невозможность неподготовленному человеку осуществить адекватный выбор товара и защитить свои права в случае причинения вреда. Все это способствовало тому, что государственные органы вынуждены были обеспечить, с одной стороны, защиту потребителю, а с другой - побудить

производителей и продавцов обеспечить качество, надежность и безопасность товаров и услуг, устранить методы нечестной торговли.

В Программе 1975 года обозначалась приоритетная цель потребительской политики - полный учет индивидуальных и коллективных интересов потребителей в различных областях деятельности ЕЭС.

В Программе закреплены пять основных задач ЕЭС в области защиты прав потребителей, а также средства их достижения:

- * защита потребителя от угрозы причинения вреда его жизни и здоровью;

- * защита экономических интересов потребителей;

- * оказание помощи, консультаций, способы возмещения ущерба, причиненного потребителям;

- * информирование и просвещение потребителей;

- * консультирование с представителями потребителей при принятии решений, затрагивающих их интересы.

Вторая Программа ЕЭС о защите прав потребителей и информационной политике была принята 19 мая 1981 г. Эта Программа обеспечивала преемственность в решении задач, определенных в первой Программе и определяла дальнейшую политику Сообщества в данном направлении. Вторая Программа ЕЭС аналогично первой Программе устанавливала принципы обеспечения основных прав потребителей. В ней отмечалось, что гарантия безопасности жизни и здоровья потребителей осуществляется путем гармонизации норм, относящихся к безопасности некоторых товаров; причем этот процесс не должен мешать свободному перемещению товаров внутри Сообщества. Гармонизация норм подразумевает установление определенных параметров качества, извещение о наличии в государстве - члене ЕЭС специальных норм анализа и тестирования, маркировки и стандартов безопасности.

Обе Программы, одобренные Советом ЕС, возлагали на Комиссию ЕС подготовку нормативных актов, проектов, исследований по защите прав потребителей. Однако в силу определенных причин потребовалась немало времени, чтобы политика ЕС в сфере защиты прав потребителей реализовывалась более эффективно.

В середине 80-х годов разрабатывается новый подход к политике защиты прав потребителей. В 1986 году одобряется новая Программа и создается график принятия нормативных актов по защите прав потребителей. В основу Программы положены два постановления Совета ЕС:

1. "О дальнейшей ориентации политики ЕЭС по защите интересов потребителей" от 23 июля 1986 г. В нем говорится, что, ставя своей задачей создание объединенного рынка, Сообщество предпринимает меры для достижения высокого уровня защиты потребителей, особенно в сфере качества и безопасности товаров и услуг. Такая политика ЕС даст возможность потребителям ощутить преимущества объединенного рынка, ведущего к образованию "Европы народов";

2. "Об интеграции политики по защите потребителей с политикой в других областях деятельности" от 15 декабря 1986 года. Это Постановление подчеркивало необходимость учета интересов потребителей при разработке проектов нормативных актов. Комиссия при создании проектов должна обратить внимание на вопросы, связанные с ценообразованием на товары (услуги): их качество и безопасность, доступность для потребителей и состояние конкурентности на рынке.

В развитие этих актов Совет ЕС 9 ноября 1989 г одобрил постановление "О дальнейших приоритетных направлениях политики защиты потребителей". Следуя обозначенным в данном Постановлении приоритетным направлениям, был разработан трехлетний план действий в области политики по защите прав потребителей в ЕЭС (1990-1992 гг.).

Таким образом, политика и практика ЕЭС в сфере защиты прав потребителей имеют определенный историко-правовой опыт; создана определенная нормативная база, выражающаяся в программных документах органов Сообщества, которые отражают основополагающие принципы политики защиты интересов потребителей на уровне стран-участников ЕС. Безусловно, правовые нормы, посвященные защите интересов потребителей в Сообществе, окажут положительное влияние на становление и совершенствование национального законодательства по защите прав потребителей.

1.2.2 Начало непосредственной разработке руководящих принципов в области защиты прав потребителей было положено в конце 70-х годов, когда Экономический и социальный совет ООН признал, что защита интересов потребителей имеет важное значение для социально-экономического развития. В 1977 г. Совет предложил генеральному секретарю подготовить обзор национальных учреждений и законодательства по вопросам защиты интересов потребителей. В 1979 году Совет решил подготовить для рассмотрения правительствами стран-членов ООН всеобъемлющий доклад, в котором содержались бы предложения в отношении мер по защите прав потребителей. А в 1981 г. Совет, сознавая необходимость определения рамок международной политики, в пределах которых предпринимались бы дальнейшие усилия в деле защиты интересов потребителей, поручил генеральному секретарю продолжать консультации с целью разработки ряда общих руководящих принципов для защиты прав потребителей, принимая, в частности, во внимание потребности развивающихся стран.

В соответствии с этим решением генеральный секретарь провел консультации с правительствами и международными организациями стран-членов ООН и в 1983 г. представил на рассмотрение Экономического и социального совета разработку "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей". В течение двух лет вопрос о сфере применения и о содержании "Руководящих принципов" был предметом широкого обсуждения и

переговоров на правительственном уровне, которые привели в 1985 г. к утверждению этих принципов на сессии ООН¹.

В разделе I "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей" перечисляются их цели, которые представлены в контексте неравенства экономической мощи, уровня образования и позиции на рынке, с которыми сталкиваются потребители. Особое внимание уделяется интересам и нуждам потребителей в развивающихся странах и важности содействия справедливому, равноправному и устойчивому их развитию в связи с чем предлагается:

a) содействовать странам - членам ООН в установлении и дальнейшем обеспечении надлежащей защиты своего населения как потребителей;

b) способствовать созданию структур производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей;

c) поощрять высокий уровень этических норм поведения тех, кто связан с производством и распределением товаров и услуг для потребителей;

d) содействовать странам - членам ООН в борьбе с вредной деловой практикой всех предприятий на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях;

e) способствовать созданию независимых групп потребителей;

f) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;

g) поощрять создание рыночных условий, предоставляющих потребителям больший выбор товара при более низких ценах.

Указанные принципы развернуты в последующих разделах Руководящих принципов.

В разделе II речь идет об общих принципах защиты прав потребителей. Здесь указывается на необходимость того, чтобы правительства разрабатывали, укрепляли и продолжали активную политику защиты интересов потребителей, что обусловливается необходимостью учета каждым правительством экономических и социальных условий своей страны, а также издержками и преимуществами защиты интересов потребителей. Правительства призываются к созданию или сохранению надлежащей инфраструктуры для разработки и удовлетворения потребностей сельского населения. Подчеркивается также на роль, которую могут играть в разработке политики защиты интересов потребителей университеты и исследовательские организации. В данном разделе перечисляются шесть законных нужд потребителей, на удовлетворение которых направлены Руководящие принципы:

a) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;

b) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;

¹ № 39/248 от 9 апреля 1985 г.

с) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора товара в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

д) просвещение потребителей;

е) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;

ф) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы.

Также в разделе II указывается, что все предприятия должны соблюдать соответствующие законы и постановления тех стран, в которых они ведут дела. Они также должны соблюдать соответствующие положения международных норм защиты интересов потребителей, одобренные компетентными органами власти данной страны. При разработке политики защиты интересов потребителей следует учитывать потенциальную позитивную роль университетов, а также государственных и частных исследовательских учреждений.

В разделе III излагается суть Руководящих принципов, сведенных в семь рубрик, охватывающих основные сферы защиты интересов потребителей:

1. Физическая безопасность.

Для обеспечения того, чтобы товары были безопасны как при их предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании, правительствам следует принять соответствующие меры или поощрять их принятие, включая правовые системы, положения о безопасности товаров, национальные или международные нормы, добровольные нормы и ведение учета случаев небезопасного использования отдельных товаров.

Надлежащая политика должна обеспечить, чтобы производимые производителями товары были безопасны как при их предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании. Те, кто несет ответственность за выход товаров на рынок, в частности поставщики, экспортеры, импортеры, розничные торговцы и т.п. (далее именуемые распределителями), должны обеспечить, чтобы эти товары, в период нахождения у них, не становились небезопасными из-за неправильного обращения или хранения и чтобы в период нахождения у них они не становились опасными из-за неправильного обращения или хранения. Потребителей следует инструктировать о правильном использовании товаров и информировать о возможном риске при предназначаемом или другом разумно возможном использовании. Там, где это возможно, потребителям должна сообщаться важнейшая информация о безопасном использовании с помощью понятных в международных масштабах обозначений.

Надлежащая политика должна обеспечить, чтобы производители или распределители, если им стало известно о возникновении непредвиденной опасности уже после выхода товаров на рынок, незамедлительно уведомляли об этом соответствующие органы власти и, в случае необходимости, общественность. Правительствам также следует рассмотреть пути обеспечения того, чтобы потребители были должным образом информированы о такой опасности.

Правительствам следует при необходимости принять политику, при которой, в случае обнаружения серьезного дефекта в каком-либо товаре и / или существенной и серьезной опасности даже при его правильном использовании, производители и / или распределители должны изъять его из обращения и устранить дефект или заменить, или предложить другой товар; если в разумные сроки это сделать невозможно, потребителю должна быть выплачена соответствующая компенсация.

2. Содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов.

Политика правительств должна быть направлена на предоставление потребителям возможности максимально выгодно использовать свои экономические средства. Она также должна быть направлена на обеспечение удовлетворительных технических и эксплуатационных характеристик, надлежащих методов распределения, добросовестной деловой практики, информативного маркетинга и эффективной защиты против практики, которая может отрицательным образом затронуть экономические интересы потребителей и осуществление выбора при покупке.

Правительствам следует активизировать свои усилия по предотвращению практики, наносящей ущерб экономическим интересам потребителей, путем обеспечения того, чтобы производители, распределители и другие лица, участвующие в предоставлении товаров и услуг, соблюдали установленные законы и обязательные нормы. Следует поощрять организации потребителей к контролю за такой пагубной практикой, как фальсификация продуктов питания, ложные или вводящие в заблуждение заявления с целью сбыта товаров и обман потребителей в сфере обслуживания.

Правительствам следует разрабатывать, укреплять или сохранять, в зависимости от конкретных обстоятельств, меры, относящиеся к контролю за ограничительной и другой вредной деловой практикой, которая может нанести ущерб потребителям, включая средства обеспечения выполнения подобных мер. В этой связи правительствам следует руководствоваться своими обязательствами в соответствии с комплексом согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой, принятым Генеральной Ассамблеей в Резолюции 35/63 от 5 декабря 1980 года.

Правительствам следует ввести или сохранить политику, четко определяющую ответственность производителя за то, чтобы товары отвечали разумным требованиям с точки зрения их долговечности, пригодности и надежности и соответствовали цели, для которой они предназначены, а также ответственность торговца следить за соблюдением этих требований. Аналогичная политика должна проводиться и в сфере обслуживания.

Правительства должны поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, с тем чтобы обеспечить потребителям самый широкий выбор товаров и услуг по минимальным ценам.

Правительства должны, где это необходимо, следить за тем, чтобы производители и / или розничные торговцы обеспечивали надлежащее и надежное обслуживание после продажи, а также наличие запасных частей.

Потребители должны быть защищены от таких контрактных злоупотреблений, как односторонние типовые контракты, исключение основных прав в контрактах и * незаконные условия кредитования продавцами.

Рекламная и торговая практика должна отвечать принципу справедливого обслуживания потребителей и правовым требованиям. Это требует предоставления информации, необходимой потребителю для принятия компетентных и независимых решений, а также мер по обеспечению правдивости предоставляемой информации.

Правительствам следует поощрять все соответствующие стороны к участию в свободном обмене правдивой информацией по всем аспектам потребительских товаров.

Правительствам, с учетом своих национальных условий, следует поощрять разработку и применение деловыми кругами в сотрудничестве с организациями потребителей кодексов маркетинга и другой деловой практики для обеспечения надлежащей защиты интересов потребителей. Могут заключаться также добровольные соглашения между деловыми кругами, организациями потребителей и другими заинтересованными сторонами. Об этих кодексах следует надлежащим образом информировать общественность.

Правительствам следует регулярно проводить обзоры законодательства, касающегося единиц мер и весов, и оценивать адекватность механизма контроля за его соблюдением.

3. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг.

Правительствам следует, в зависимости от конкретных условий, разрабатывать или содействовать разработке и применению на национальном и международном уровнях добровольных и иных норм безопасности и качества товаров и услуг и соответствующим образом их популяризировать. Национальные нормы и положения о безопасности и качестве товаров должны периодически пересматриваться, чтобы обеспечить их соответствие, когда это возможно, общепризнанным международным нормам.

Когда в силу местных экономических условий какая-либо норма ниже общепризнанной международной нормы, должны предприниматься все возможные усилия для скорейшего повышения этой нормы.

Правительствам следует поощрять и обеспечивать наличие возможностей для проверки и выдачи свидетельств о безопасности, качестве и технических характеристиках основных потребительских товаров и услуг.

4. Система распределения основных потребительских товаров и услуг.

Правительствам следует, где это целесообразно, рассмотреть принятие или продолжение политики, направленной на эффективное распределение товаров и услуг для потребителей; в соответствующих случаях следует рассмотреть вопрос о конкретной политике в целях обеспечения распределения основных товаров и услуг там, где такое распределение затруднено, что может иметь место, в частности, в сельских районах. Такая политика может включать помощь в создании соответствующих складских и торговых сетей в сельских центрах, стимулирование развития потребительской самопомощи и более эффективный контроль за условиями предоставления основных товаров и услуг в сельских районах; поощрение, особенно в сельских районах, создания потребительских кооперативов и связанных с ними торговых учреждений и распространение информации о них.

5. Меры, позволяющие потребителям получить компенсацию.

Здесь отмечается необходимость в оперативных, справедливых, не дорогостоящих и доступных правовых или административных процедурах, позволяющих потребителям получить компенсацию. Правительствам следует разрабатывать или поддерживать принятие правовых и / или административных мер, позволяющих потребителям или, в случае необходимости, соответствующим организациям получить компенсацию путем применения официальных или неофициальных процедур, которые должны быть оперативными, справедливыми, недорогими и доступными. Подобные процедуры должны особо учитывать интересы потребителей с низким уровнем дохода, поощрять все предприятия разрешать конфликты с потребителями справедливо, оперативно и в неофициальном порядке и поощрять создание добровольных механизмов, включая консультативные услуги и неофициальные процедуры рассмотрения жалоб, которые могут помочь потребителям, предоставлять информацию об имеющихся процедурах получения компенсации и разрешения других конфликтов.

6. Программы просвещения и информирования.

31.Целью этих программ является обеспечение возможности для населения действовать в качестве разборчивых потребителей и разработка специальных программ просвещения и информирования для потребителей с

низким уровнем дохода и для малограмотных потребителей. Правительствам следует разрабатывать или поощрять разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения. При разработке таких программ особое внимание должно уделяться нуждам потребителей, находящихся в неблагоприятных условиях, как в сельской местности, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных.

Просвещение потребителей должно стать, где это возможно, неотъемлемой частью основной программы обучения в системе образования, предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин.

Программы просвещения и информирования потребителей должны включать следующие важные аспекты защиты интересов потребителей:

- a)здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания;
- b)опасности, связанные с товарами;
- c) маркировка товаров;
- d)соответствующее законодательство о механизме компенсации и учреждениях и организациях по защите интересов потребителей;
- e)информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости; и
- f)при необходимости, загрязнение и окружающая среда.

Правительства должны поощрять организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства информации, осуществлять программы просвещения и информирования, особенно для групп потребителей с низким уровнем дохода в сельских и городских районах.

Деловым" кругам следует, по мере необходимости, организовывать конкретные и целенаправленные программы просвещения и информирования потребителей или участвовать в их проведении.

Учитывая необходимость охвата потребителей в сельских районах и неграмотных потребителей, правительствам следует в соответствии с конкретными условиями разрабатывать или поощрять разработку программ информирования потребителей с помощью средств массовой информации.

Правительствам следует организовывать или поощрять программы подготовки для педагогов, специалистов в области средств массовой информации и консультантов потребителей, с тем чтобы они могли участвовать в осуществлении программ просвещения и информирования потребителей.

7. Меры, касающиеся конкретных областей защиты прав потребителей.

При содействии интересам потребителей, особенно в развивающихся странах, правительствам следует, по мере возможности, уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, водоснабжение и лекарственные препараты. Следует

принять или продолжать политику, направленную на обеспечение контроля за качеством товаров, соответствующих и надежных средств распределения, стандартизированной международной маркировки и информации, а также образовательных и исследовательских программ в этих областях. Правительственные руководящие принципы в отношении конкретных областей следует разрабатывать в контексте положений данного документа.

Продовольствие. При разработке национальной политики и планов в области продовольствия правительствам следует учитывать необходимость обеспечения для всех потребителей продовольственной безопасности, а также поддерживать и, насколько это возможно, применять нормы Продовольственного кодекса Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных Наций и Всемирной организации здравоохранения или, в случае их отсутствия, другие международные продовольственные нормы. Правительствам следует на постоянной основе выполнять, развивать или улучшать меры по обеспечению безопасности продовольствия, включая, в частности, критерии безопасности, продовольственные нормы и требования к питательности, а также эффективные механизмы по контролю, инспекции и оценке.

Водоснабжение. Правительствам следует в рамках целей и задач, определенных на Международное десятилетие снабжения питьевой водой и санитарии, разрабатывать, продолжать или укреплять национальную политику и планы для улучшения снабжения питьевой водой и ее распределения, а также повышения ее качества. Должное внимание следует уделять выбору соответствующих уровней обслуживания, качества и технологии, необходимости образовательных программ и важности участия общин.

Лекарственные препараты. Правительствам следует разрабатывать или поддерживать надлежащие нормы, положения и соответствующие регулирующие системы в целях обеспечения качества и должного использования лекарственных препаратов в рамках комплексной национальной политики в области лекарств, которая должна предусматривать, в частности, приобретение, распределение, производство, системы лицензирования и регистрации и наличие надежной информации о лекарственных препаратах. При этом правительствам следует особо учитывать деятельность и рекомендации Всемирной организации здравоохранения, касающиеся лекарственных препаратов. В отношении соответствующих препаратов следует поощрять применение Программы этой организации по удостоверению качества лекарственных препаратов, поступающих в международную торговлю. Следует также принять, в случае необходимости, меры с целью содействия использованию медикаментов под их международными фармакологическими наименованиями с учетом работы, проделанной Всемирной организацией здравоохранения.

В дополнение к вышеуказанным первоочередным областям правительствам следует принять соответствующие меры в других областях, таких как пестициды и химикалии, в отношении, когда это необходимо, их использования, производства и хранения, учитывая такую касающуюся здоровья и окружающей среды информацию, которую правительства могут просить производителей предоставлять и включать в маркировку товаров.

В разделе IV Руководящих принципов речь идет о международном сотрудничестве и приводятся примеры того, каким образом международная деятельность разного рода может укрепить национальную политику защиты интересов потребителей. Это, в частности, сотрудничество по вопросам улучшения условий приобретения потребителями основных товаров; развитие информационных связей в отношении товаров, которые запрещены, изъяты из обращения или строго ограничены; правительствам следует заботиться о том, чтобы качество товаров и информация об этих товарах были одинаковыми для всех стран, так как даже незначительные изменения в этом отношении могут иметь пагубные последствия для потребителей.

1.2.1 Тесты для самоконтроля

1. Консультативный комитет по защите прав потребителей создан в:

- а) 1965 году;
- б) 1973 году;
- в) 1975 году;
- г) 1978 году.

2. Сколько основных прав потребителей провозглашалось в первой программе ЕС по защите прав потребителей и информационной политике:

- а) 3;
- б) 5;
- в) 10;
- г) 15.

3. Постановление Совета ЕС "О дальнейшей ориентации политики ЕЭС по защите интересов потребителей" было принято:

- а) 17 марта 1983 г.;
- б) 15 апреля 1985 г.;
- в) 23 июня 1986 г.;
- г) 15 декабря 1986 г.

4. Постановление Совета ЕС "Об интеграции политики по защите потребителей с политикой в других областях деятельности" было принято:

- а) 17 марта 1983 г.;

- б) 15 апреля 1985 г;
- в) 23 июня 1986 г.;
- г) 15 декабря 1986 г.

5. "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" были приняты в:

- а) 1983 г.;
- б) 1985 г.;
- в) 1987 г.;
- г) 1991 г.

1.3 Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей

1.3.1 Становление законодательства о защите прав потребителей

1.3.2 Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей. Законодательство РФ о защите прав потребителей как система нормативно-правовых актов

1.3.3 Основные понятия закона РФ «О защите прав потребителей»

1.3.4 Практика применения Закона «О защите прав потребителей»

1.3.1 Законодательство о защите прав потребителей как отрасль права возникла в России сравнительно недавно - в начале 1990-х годов. До этого регулирование отношений по удовлетворению потребностей граждан осуществлялось в основном нормами кодифицированного гражданского законодательства, предназначенными для установления общих норм и призванными служить базой для специального законодательства. Поэтому в нормативных актах традиционно не учитывалась специфика взаимоотношений потребителей с организациями сферы обслуживания. Некоторые виды фактически существовавших договоров вообще не укладывались в рамки действовавшей классификации гражданско-правовых соглашений. Кроме того, в законодательстве отсутствовала система специальных гарантий охраны прав граждан при заключении договоров, направленных на обслуживание их потребностей. Еще одной особенностью правового регулирования данной области отношений являлась множественность подзаконных актов, регламентировавших отдельные сферы взаимоотношений с участием граждан-потребителей. Ведомственные акты, как правило, содержали нормы, ущемлявшие интересы потребителей, а в некоторых случаях прямо противоречившие законодательству.

Действовавшее законодательство не вполне соответствовало и нормам международного права, в частности Руководящим принципам для защиты интересов потребителей, единогласно принятым 9 апреля 1985 г. (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 30/248). Это несоответствие проявлялось прежде всего в том, что не все права потребителей, признанные международным

сообществом (право на информацию, на безопасность, на просвещение, на возмещение вреда, право объединяться в потребительские организации для защиты собственных интересов), были надлежащим образом законодательно урегулированы, а те, которые нашли отражение в законодательстве, не имели механизма реализации и потому носили декларативный характер. Кроме того, отсутствовала система государственной защиты интересов потребителей. Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно не выгодных для них условий договора, товаров, не пользующихся спросом, и т.д.

В условиях свободы предпринимательской деятельности, тотального дефицита, отсутствия культуры потребления необходимость в специальном законодательстве стала особенно острой.

Первой попыткой создания специального законодательства была разработка осенью 1988 г. проекта Закона СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей". Большая часть этого законопроекта была посвящена проблемам обеспечения качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Само появление этого законопроекта было первым шагом в создании потребительского законодательства. Впервые признавалась необходимость принятия специальных норм законодательства, устанавливающих гарантии государственной защиты интересов потребителей.

Проект этот не был лишен недостатков. Во-первых, он не делал различий между потребителем-гражданином и потребителем - юридическим лицом. Во-вторых, все его нормы были так или иначе связаны с качеством товаров, т.е. все основные права потребителей (на информацию, на возмещение вреда, право на объединение и др.) формулировались лишь относительно обеспечения права на качество. Проект широко обсуждался, но был отвергнут, т.к. большинство его положений носило декларативный характер и не могло быть реализовано.

Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 г. Закона СССР "О защите прав потребителей"; в связи с распадом СССР он так и не вступил в силу. Этот Закон содержал множество положений, не разработанных в гражданском законодательстве, а также механизмы реализации всех его норм, что было его несомненным достоинством. Закон не только не требовал привычного принятия подзаконных актов, но и прямо запрещал создание ведомственных документов, затрагивающих интересы потребителей. Закон СССР "О защите прав потребителей" - один из первых нормативных актов, закрепивших право граждан на компенсацию за причиненный моральный вред. В то же время некоторые его положения, такие, как право граждан на гарантированный минимум потребления, носили декларативный характер.

7 апреля 1992 г. в действие вступил Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон). Одним из существенных его положений стала норма, запрещающая при принятии других нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей, снижать гарантии защиты их

прав по сравнению с установленными в Законе. Не менее важна норма Закона, предоставившая право принимать затрагивающие интересы потребителей нормативные акты только Правительству РФ и прямо запретившая ему поручать принятие таких актов министерствам и ведомствам. Закон определил, что потребителем является гражданин, который приобретает или намеревается приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд. Юридические лица были выведены из сферы действия Закона. Тем самым законодатель подчеркнул необходимость установления повышенных гарантий защиты для потребителя-непрофессионала.

Впервые в российском законодательстве были закреплены признанные международным сообществом права потребителей и гарантии их реализации. Закон предусмотрел повышенные гарантии защиты при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу граждан, установив десятилетний срок ответственности изготовителя за выпущенную продукцию как перед потребителем, так и перед другими лицами независимо от наличия между ними договорных отношений. Гарантией реализации прав потребителей на защиту стали установление в Законе подсудности по выбору истца по делам о нарушении потребительского законодательства и освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков. Наряду с индивидуальной защитой прав потребителей Закон предусмотрел и возможность их коллективной защиты, предоставив государственным органам право пресечения нарушений потребительского законодательства и наложения штрафных санкций на нарушителей.

Еще одним нововведением Закона стала возможность предъявления исков в интересах неопределенного круга потребителей. К сожалению, из-за несовершенства законодательных формулировок эта форма защиты интересов потребителей пока не получила должного распространения.

Основным органом, контролирующим соблюдение потребительского законодательства, является Министерство по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства (МАП РФ). Территориальные органы МАП РФ действуют почти во всех субъектах РФ. Федеральное подчинение позволяет им быть независимыми в отношениях с местной властью. В более сложной ситуации находятся органы по защите прав потребителей при местных администрациях, действующие практически в каждом населенном пункте России. Практика показывает, что именно им приходится решать более 80% потребительских проблем.

Существенной гарантией защиты интересов потребителей стало закрепление в Законе широких прав общественных объединений потребителей, позволяющих им реально участвовать в формировании потребительской политики в государстве.

После образования СНГ и принятия входящими в него странами актов о суверенитете во многих государствах Содружества было создано собственное потребительское законодательство. Анализируя его, можно отметить различия в подходах к регулированию проблем, связанных с защитой прав потребителей. Они касаются трех аспектов:

1) права граждан на гарантированный минимум потребления. Украина, Казахстан и Кыргызстан включили это право в свое законодательство, заимствуя его из Закона СССР "О защите прав потребителей". Оно не нашло реального применения. В России при принятии Закона "О защите прав потребителей" право на гарантированный минимум потребления после бурных обсуждений было из проекта исключено;

2) степени детализации механизмов применения Закона. Так, если сравнить, например, Законы России и Молдовы, то первый подробно регламентирует все этапы реализации каждого из закрепленного им прав и не требует принятия дополнительных нормативных актов; второй же содержит значительное количество отсылочных норм. О преимуществе первого подхода свидетельствует обширная судебная практика применения Закона "О защите прав потребителей" в России, которая дважды была предметом обсуждения на Пленуме Верховного Суда РФ;

3) государственного регулирования потребительского рынка. Большинство стран СНГ предпочли передать функции по защите прав потребителей уже действующим структурам. Лишь в Белоруссии были созданы специальные государственные органы для защиты интересов потребителей и позднее на Украине в Законе появились нормы, регламентирующие создание и правовые основы деятельности специального Государственного комитета по защите прав потребителей. Российский Закон предусматривает двухуровневую систему государственной защиты потребителей: федеральными органами и специально создаваемыми органами при местной администрации. Аналогичная система государственных органов предусмотрена в Грузии.

В тех странах СНГ, где нет специального законодательства о защите потребителей, регулирование по-прежнему осуществляется общими нормами гражданского права. Ситуация осложняется еще и тем, что в большинстве этих стран действуют гражданские кодексы, принятые в 1960-е годы: они не содержат каких-либо положений, учитывающих специфику отношений с участием потребителей. Выходом из этой ситуации может стать принятие модельного закона СНГ "О защите прав потребителей", разработка которого ведется в настоящее время. Задача модельного закона - гармонизировать действующее потребительское законодательство и прекратить подзаконное нормотворчество в этой сфере.

В каждом из законов стран СНГ есть как положительные, так и отрицательные стороны. Некоторые из этих законов отличаются излишней декларативностью, другие - чрезмерной детализацией, практически не оставляющей потребителю и предпринимателю возможности для маневров.

Данное исследование не ставило своей целью выявить лучший или худший закон. Тот факт, что подобные законы в этих государствах существуют и реально применяются, свидетельствует о понимании главами государств необходимости защиты прав потребителей. Любой закон можно совершенствовать бесконечно, но он никогда не будет идеальным. Процесс изменения законов уже начался. Дважды вносились изменения в Закон "О

защите прав потребителей" на Украине и в России, изменялись законы Казахстана и Республики Беларусь. Внесенные изменения позволяют сделать некоторые прогнозы относительно дальнейшего развития потребительского законодательства в странах СНГ.

Законодательство стран СНГ "О защите прав потребителей" - одно из самых жестких в мире. Для государств, в которых рыночные отношения только начинают складываться, это оправдано. На этом этапе самым важным для них является насыщение рынка товарами. Главная задача предпринимателей в это время - накопление капитала. Культура рыночных отношений отсутствует. И то, что в странах с давними традициями рынка регулируется на уровне менталитета, здесь при формировании рыночных отношений требует законодательного закрепления.

Жесткое потребительское законодательство является в этот период единственным барьером для проникновения на рынок некачественных и небезопасных товаров.

Сегодня в ряде бывших стран СНГ рынок уже насыщен товарами, начался другой этап. Главными стратегическими задачами для многих фирм стали привлечение постоянных потребителей и, следовательно, создание прочной репутации. У предпринимателя появилась возможность привлекать потребителя не только и не столько ценами, сколько дополнительными услугами (по доставке, обслуживанию, гарантиям и т.п.). Что касается потребителей, то они, пережив первый шок от вхождения в рынок, стали более осторожными в выборе товаров и одновременно более осведомленными в том, что связано с защитой их интересов. Появился даже определенный круг людей, научившихся зарабатывать деньги на Законе "О защите прав потребителей".

На этом этапе жесткая законодательная регламентация поведения предпринимателя становится тормозом для развития нормальных рыночных отношений. Все больше норм из разряда императивных, т.е. не дающих сторонам права выбора, стало переходить в сферу договорных отношений. И это требует некоторого смягчения законодательства. Именно такое ослабление вмешательства государства во взаимоотношения между потребителями и предпринимателями началось в 1996 г. и продолжилось в 1999 г. при принятии новой редакции Закона в России.

Следует отметить, что потребительское законодательство идет по пути смягчения: защита интересов потребителей становится выгодной для предпринимателей. Уже создаются и развиваются органы саморегулирования бизнеса, одной из основных целей которых является распространение правил (кодексов поведения), устанавливающих повышенные (по сравнению с законодательством) обязательства бизнеса в отношениях с потребителями.

Кроме того, уже начался и будет продолжен процесс сближения потребительского законодательства стран СНГ. Первым шагом на этом пути стало принятие в январе 2000 г. Межгосударственного соглашения "Об основных направлениях сотрудничества государств-участников в области защиты прав потребителей".

Закон о правах потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, исполнении работ, оказании услуг, устанавливает права потребителей при приобретении товаров (работ, услуг).¹

1.3.2 Чтобы победить в противостоянии: "продавец - потребитель", чтобы защитить свои права, мы должны опираться на букву закона. Только закон, а не морально-бытовые представления о рынке помогут нам определить, "кто прав - кто виноват" и "кого казнить, а кого миловать". Чем чаще мы будем работать именно с законом, а не по системе "у меня папа в правительстве, он твою точку прикроет" или "сейчас подъедут братки и объяснят вам, что я - потребитель", тем качественнее будут товары и услуги, тем более трепетно будут относиться к нам хищники рынка.

7 апреля 1992 г. в России вступил в силу Федеральный закон "О защите прав потребителей".² В настоящее время действует Федеральный закон "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 года. Согласно п.1 ст.1 этого закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, настоящим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ. Таким образом, сам Закон неразрывно связан с другими нормативными актами РФ, которые в определенной степени затрагивают интересы и права потребителя в сфере торговли, транспортных, бытовых, медицинских и других видов услуг. В связи с этим, понятие "российское законодательство о защите прав потребителей" не ограничивается только лишь данным Законом. Оно представляет собой достаточно последовательную, систематизированную и структурированную систему многих законодательных актов РФ, например Кодексом об административных правонарушениях, Гражданским, Уголовным кодексами, а также законами, постановлениями Правительства РФ, которые в разной степени регулируют отдельные стороны законодательства о защите прав потребителей в России.

Закон РФ "О защите прав потребителей" направлен на регулирование отношений, возникающих между потребителем, изготовителем, исполнителем и продавцом; устанавливает права потребителя на информацию о товарах, работах, услугах и об их исполнителе, изготовителе, продавце; защищает права потребителя при продаже ему товаров, выполнении работ и оказании услуг; информирует потребителя о ыв и т.д.

Государство прежде всего законодательно отстаивает интересы и права потребителей, заставляя производителей выпускать доброкачественную продукцию, а продавцов культурно и честно обслушивать покупателей. Такое законодательство регулирует отношения с участием физических лиц, граждан-

¹ Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006. – С. 4.

² Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей // Собрание законодательства Российской Федерации. – 15.01.1996. - № 3. – Ст. 140.

потребителей, определяет их права и механизм реализации этих прав. В этот комплекс нормативных актов прежде всего входит основной закон нашей страны – Конституция РФ, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.

В Конституции подчеркивается, что в Российской Федерации охраняются труд и здоровье людей (ч.2 ст.7), каждый имеет право на жизнь (ч.1 ст. 20), на жилище (ч.1 ст.40), на образование (ч.1 ст.43). Особо выделяется, что каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением (ст. 42). Одновременно в Конституции РФ четко прописана ответственность должностных лиц за сокрытие фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей (ч.3 ст. 41). Согласно ч.2 ст. 72 Конституции РФ государственные органы имеют право на ограничение перемещения товаров и услуг по территории страны, которые могут вводиться в соответствии с федеральным законом, если это необходимо для обеспечения безопасности, защиты жизни и здоровья людей, охраны природы и культурных ценностей. При нарушении его прав и свобод каждый гражданин может обратиться в суд (ч.1 ст. 46), а также объединяться для защиты своих интересов (ч.1 ст.30). в Российской Федерации не должны издаваться законы, отменяющие или умаляющие права и свободы человека и гражданина (ч.2 ст.55).

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей внутри страны является ГК РФ. В первой его части, введенной в действие с 1 января 1995 г., говорится о возникновении гражданских прав и обязанностей, в частности судебной защите, самозащите и способах защиты гражданских прав, возмещении убытков. Здесь же освещаются проблемы приобретения и прекращения права собственности и других вещных прав, отражены общие положения о договорах, в том договоре присоединения, наиболее часто применяемом в розничной торговле и сфере услуг. Во второй части ГК РФ, введенной в действие с 1 марта 1996. г., регулируются имущественные отношения граждан, возникающие при заключении договоров купли-продажи, проката, найма жилого помещения, бытового подряда, перевозки пассажиров и багажа, хранения, страхования, банковского вклада и кредита, рассматривается возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг, а также компенсация морального вреда.

Кодекс РФ об административных правонарушениях (Федеральный закон от 30 декабря 2001 г № 195-ФЗ, далее – КоАП РФ) определяет административную ответственность за нарушения работниками предприятий торговли и общественного питания, сферы услуг правил обслуживания потребителей, обман покупателей и заказчиков и т д.

Уголовный Кодекс РФ (Федеральный закон от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ, далее – УК РФ) предусматривает уголовную ответственность за обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в относительно потребительских свойств или качества товара (услуги) или иной обман потребителей.

Жилищный кодекс РФ (Федеральный закон от 29 декабря 2004 г. № 188-

ФЗ, далее – ЖК РФ) основывается на необходимости обеспечения органами государственной власти и органами местного самоуправления условий для осуществления гражданами права на жилище, его безопасность, на неприкосновенность и недопустимость произвольного лишения жилища. Он указывает на необходимость беспрепятственного осуществления вытекающих отношений, регулируемых жилищным законодательством, прав по владению, пользованию и распоряжению жилыми помещениями. ЖК РФ предусматривает восстановление нарушенных жилищных прав, их судебной защиты, обеспечения сохранности жилищного фонда и использования жилых помещений по назначению.

Градостроительный кодекс РФ (Федеральный закон от 29 декабря 2004 г. № 190-ФЗ, далее – ГсК РФ) не только предусматривает информационное обеспечение градостроительной деятельности граждан, но и уделяет большое внимание возмещению вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу физических лиц в результате нарушения данного законодательства (ст. 56—62).

К источникам потребительского права относятся Воздушный кодекс РФ (Федеральный закон от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ, далее – ВЗК РФ), который устанавливает правовые основы использования воздушного пространства и деятельности в области авиации, направленные на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, охраны интересов государства, авиационной и экологической безопасности.

Кодекс внутреннего водного транспорта РФ (Федеральный закон от 7 марта 2001 г. № 24-ФЗ, далее – КВВТ РФ) регулирует отношения, возникающие между организациями внутреннего водного транспорта, грузоотправителями, грузополучателями, пассажирами и другими физическими и юридическими лицами, определяет их права, обязанности и ответственность.

Устав железнодорожного транспорта РФ (Федеральный закон от 10 января 2003 г. №18-ФЗ) регулирует отношения, возникающие между перевозчиками, пассажирами, Грузоотправителями, грузополучателями, владельцами инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования, владельцами железнодорожных путей необщего пользования, другими физическими и юридическими лицами, устанавливает их права, обязанности и ответственность.

В качестве источников потребительского права выступают Гражданский процессуальный кодекс РФ (Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ, далее – ГПК РФ) и Арбитражный процессуальный кодекс РФ (Федеральный закон от 24 июля 2002 г. №95-ФЗ, далее – АПК РФ), когда речь заходит о рассмотрении споров между потребителем – физическим лицом и продавцом (исполнителем, изготовителем) — юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Кроме перечисленных законодательных актов отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются нормативными актами, принимаемыми только Правительством РФ. Это прежде всего постановления:

— от 12 июля 1996 г. № 799 «О мерах по защите потребительского рынка Российской Федерации от проникновения некачественных импортных товаров»

(далее – постановление Правительства РФ о мерах по защите потребительского рынка);

— от 23 апреля 1997 г. Ng 481 «Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний»² (далее – Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний);

— от 13 мая 1997 г. N 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков»³ (далее – Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков);

— от 21 июля 1997 г. Ng 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам»⁴ (далее – Правила продажи товаров по образцам);

от 15 августа 1997 г. Ng 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»⁵ (далее – Правила бытового обслуживания населения);

— от 15 августа 1997 г. N 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»⁶ (далее – Правила оказания услуг общественного питания);

— от 15 августа 1997 г. N 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке»⁷ (далее – постановление Правительства РФ о мерах по обеспечению на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке);

— от 7 июня 2001 г. NQ 444 «Об утверждении Правил скупки у граждан ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий»¹

Таким образом, обязательные правовые нормы, касающиеся защиты прав потребителей, могут приниматься исключительно законодательным органом Российской Федерации, Президентом РФ и Правительством РФ в установленных законом случаях.

Отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются и другими нормативно-правовыми актами. К ним относятся, например, законы РФ "О сертификации продукции и услуг", "О стандартизации", "О рекламе", "О страховании", "О товарных знаках, знаках обслуживания и наименовании мест происхождения товаров", "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" и т. д.

В следующую группу входят нормативные акты, принимаемые Правительством РФ. Согласно ст. 25 и 26 Закона "О защите прав потребителей" Правительство РФ утверждает правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, перечень непродовольственного товара надлежащего качества, который не подлежит обмену, перечень товаров длительного пользования, на которые не

распространяется требование о безвозмездном предоставлении товара в пользование на время ремонта.

1.3.3 В преамбуле к закону дается перечень понятий, которыми оперирует данный нормативно-правовой акт.

Потребителем является гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Данное определение "потребителя" указывает на то, что гражданин - это физическое лицо, им могут быть не только граждане Российской Федерации, но и иностранцы и лица без гражданства.

Изготовителем признается организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. В данном случае, опираясь на ст. 50 Гражданского кодекса РФ юридические лица, реализующие товар (работу, услугу) потребителю, могут быть коммерческими (хозяйственные товарищества и общества, производственные кооперативы, государственные и муниципальные унитарные предприятия) или некоммерческими (потребительские кооперативы, общественные или религиозные организации). Индивидуальным предпринимателем считается гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (ч. 1, ст. 23. ГК РФ). Таким образом изготовителем признается лишь то лицо, которое производит товары для их реализации потребителям. Однако сам изготовитель реализует произведенный им товар торговым организациям, но не самому потребителю. Изготовитель, самостоятельно реализующий изготовленные им товары потребителю, в таком случае будет считаться продавцом.

Исполнитель - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Юридическим основанием возникновения каких-либо отношений потребителя и исполнителя являются в данном случае заключенные между ними договоры, например договор - подряда, перевозки, аренды, заказа и т. д. Признак возмездности выполненной работы, оказанной услуги является основным условием выдвижения на основании Закона требований к организации любой формы собственности.

Продавец - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи. Говоря о договоре купли-продажи товара, работы, услуги потребителю, прежде всего следует иметь в виду одну из его разновидностей - договор розничной купли-продажи, где одной из сторон, осуществляющей розничную торговлю, выступает предприятие или индивидуальный предприниматель. Согласно п. 1 ст. 469 Гражданского кодекса

РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

Стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг). Требования государства в отношении качества товаров, работ и услуг определены в документах по стандартизации. Эти требования подлежат обязательному исполнению. В стандартах находят отражение обязательные требования к качеству товаров, работ и услуг, направленные на охрану жизни, здоровья и имущества потребителя. Таким образом, государство охраняет права потребителей.

Согласно положению о Министерстве здравоохранения и социального развития РФ, утвержденному постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 321¹, одной из основных задач данного органа является разработка в пределах своей компетенции нормативов и стандартов в области здравоохранения, включая разработку и утверждение федеральных санитарных правил и гигиенических нормативов, утверждение в пределах своей компетенции государственных стандартов (фармакопейных и временных фармакопейных статей) на лекарственные и диагностические средства, иммунобиологические препараты, а также медико-технических требований на изделия медицинского назначения и медицинскую технику. Согласно Федеральному закону от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изм. и доп. от 22 августа 2004 г.)² под санитарными правилами понимаются государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы, нормативные правовые акты, устанавливающие санитарно-эпидемиологические требования (в том числе критерии безопасности и (или) безвредности факторов среды обитания для человека, гигиенические и иные нормативы), несоблюдение которых создает угрозу жизни или здоровью человека, а также угрозу возникновения и распространения заболеваний. Под гигиеническим нормативом указанный Закон понимает установленное исследованиями допустимое максимальное или минимальное количественное и (или) качественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека.

В преамбуле к Закону дается понятие "недостатка товара (работы, услуги)". **Под товаром с недостатком** следует понимать товар ненадлежащего качества. Недостатки могут быть явные, которые можно обнаружить при

¹ **Российская Федерация.** Об утверждении положения о министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации: [постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 № 321] // Собрание законодательства Российской Федерации . – 12.07.2004. - № 28. – Ст. 2898.

² **Российская Федерация. Законы.** О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения: [федер. закон: принят Государственной Думой 12 марта 1999: одобрен Советом Федерации 17 марта 1999 года] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 05.04.1999. - № 14. – Ст. 1650.

осмотре, проверке товара (работы, услуги), и скрытые, то есть такие, которые проявляются в ходе эксплуатации, употребления, хранения товара (работы, услуги). В тексте закона определение "недостаток" делится на простой недостаток и существенный недостаток. Именно от того, каким будет недостаток, зависят и права потребителя.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги).

Наличие недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих критериев:

1) несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке. Этот критерий заменил не вполне определенный критерий "несоответствие стандарту". Из новой формулировки ясно, что речь идет об общеобязательных требованиях, которые, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом. Юридические формы, в которых утверждаются эти общеобязательные требования, содержатся в определении понятия "стандарт", которое сохранилось в Законе без изменений;

2) несоответствие условиям договора. Этот критерий сохранился без изменений;

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

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

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

Три последних критерия введены в определение понятия "недостаток" для устранения недопустимой несогласованности между этим понятием и критериями качества товара. Таким образом, после внесенных изменений критерии качества и недостатка товара в Законе о защите прав потребителей приведены в соответствие с критериями качества товара, предусмотренными ст. 469 ГК РФ.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора. Главное отличие существенного недостатка от недостатка, состоит в том, что он делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением. При определении недостатка как существенного между потребителем, продавцом, изготовителем, исполнителем возникают споры, потому что признаки понятия "существенный недостаток" носят субъективный характер. Так, к признаку "невозможное или недопустимое

использование товара в соответствии с его целевым назначением" может быть отнесен любой недостаток. Что касается другого признака - "недостаток для устранения которого требуются большие затраты", следует отметить, что он не раскрывает понятия "большие затраты", а в законодательстве РФ отсутствует единое понимание этого критерия. И только лишь многочисленная судебная практика поможет разрешить вопрос о недостатке и существенном недостатке.

В результате этого определяются существенные недостатки по одному (или совокупности) из следующих признаков:

1) недостаток является неустранимым, т.е. не может быть устранен по техническим или иным объективным причинам (особенность конструкции изделия, невозможность предоставления гостиницы оговоренного класса и т.п.);

2) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени. Этот недостаток также имеет технический характер. Например, низкая ремонтпригодность изделия, в результате чего для ремонта требуется разобрать все изделие и собрать заново. Затраты времени, следовательно, трудозатраты и их оплата могут оказаться экономически несоразмерными, нерентабельными;

3) недостаток, который выявляется неоднократно. Этот критерий в прежней редакции отсутствовал. Что имел в виду законодатель, сказать трудно, поскольку следующий за этим недостаток представляется аналогичным;

4) недостаток, который проявляется вновь после его устранения, т.е. выявляется неоднократно;

5) другие подобные недостатки.

Следует отметить, что наличие двух первых критериев существенности недостатка может определяться либо по нормативным и техническим документам на данный товар (услуги), либо по заключению специалиста (эксперта). Таким образом, недостаток становится существенным практически тогда, когда он не может быть устранен по тем или иным причинам, указанным в Законе.

Реализуемые товары, выполненные работы, оказанные услуги должны обладать не только качеством, но и безопасностью.

Безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к обеспечению безопасности товара, а также к безопасности процесса выполнения работы, оказанию услуги для жизни и здоровья потребителя являются обязательными и устанавливаются в государственных стандартах. К технически сложным товарам устанавливаются требования по безопасности, а для продуктов питания утверждаются специальные предельно допустимые нормы содержания в них вредных для здоровья добавок, концентратов и других веществ. Ст. 238 Уголовного кодекса РФ "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" имеет целью обеспечить безопасность жизни и здоровья

граждан, приобретающих для личного потребления продовольственные и промышленные товары либо пользующихся работами, услугами. Официальным документом, удостоверяющим соответствие товаров (работ, услуг) требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей является сертификат соответствия, выданный по правилам системы сертификации. Для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям производится маркировка продукции знаком соответствия (ст. 4. Закона РФ "О сертификации продукции и услуг").

1.3.4 Из определения понятия «потребитель» следует, что закон применяется лишь тогда, когда дело касается граждан - физических лиц. При этом права граждан Российской Федерации, иностранцев и лиц без гражданства защищаются законом одинаково. Если же товары или услуги приобретаются юридическим лицом, то в этом случае применяются нормы общегражданского законодательства (то есть Гражданский кодекс РФ). Ведь интересы организаций всегда защищают профессионалы (юристы, экономисты, товароведы и т. д.). К тому же, как известно, в спор «двух хозяйствующих субъектов» государство у нас не вмешивается. Потребитель же, как правило, такой профессиональной поддержки не имеет и вынужден защищаться самостоятельно. В такой ситуации государство принимает на себя обязанности отстаивать его интересы путем принятия соответствующих законов и создания специализированных органов, следящих за их соблюдением.

Надо отметить, что потребитель - это не только гражданин, который уже приобрел товар и использует его, но и тот, кто только собирается это сделать. То есть, обратившись к продавцу с просьбой показать товар и рассказать о его свойствах, вы уже становитесь потребителем. Отказ продавца в данной ситуации может расцениваться как нарушение закона.

Кроме того, можно сделать и еще один вывод: закон считает потребителем не только гражданина, который приобретает товар, но и того, кто непосредственно этим товаром пользуется.

Не будет потребителем гражданин, который приобретает товары для организаций и за их счет. Например, фотограф, которому издательство оплатило новую фотокамеру, по закону потребителем не является, и все претензии должны решаться в споре между издательством и продавцом. Другое дело, что обычно подобные факты продавцу не известны и выясниться могут только в случае судебного разбирательства, однако помнить об этом стоит.

Продавцом может считаться только юридическое лицо или частный предприниматель, имеющие право на осуществление торговли как вида деятельности. То есть закон не будет действовать в том случае, когда продавцом является человек, продающий что-то из своих личных вещей, а также когда продавец не имеет право официально заниматься торговлей - например, если он не зарегистрирован.

Одним из основных определений, которыми оперирует закон, является определение понятия недостатка товара.

Определение, как видно, не очень понятное человеку, не имеющему юридическое образование, но исчерпывающее. Так что же оно означает? Помимо случаев неработоспособности товара, к недостаткам товара причисляется и невозможность выполнения им заявленных функций. Это распространяется и на случаи, когда товар покупался по описанию - например в Интернет-магазине. Если, скажем, в описании звуковой карты заявлено одно соотношение сигнал/шум, а на деле оно совершенно другое - это недостаток товара, хотя в целом все работает нормально.

Существенным же недостатком признается такой, который либо не дает возможности использовать товар по назначению, либо если он неустранимый. Если после ремонта недостаток проявляется снова и снова (то есть больше двух раз), он переходит в категорию «существенных». Об этом следует помнить, потому что права потребителя относительно действий с товаром, имеющим просто недостаток, и с товаром, имеющим недостаток существенный, весьма отличаются.

Что означает «право потребителя на информацию»? То, что он вправе требовать у продавца всю необходимую информацию о приобретаемом товаре. Важно помнить, что на все товары, подлежащие сертификации, должен быть предоставлен сертификат. К каждому товару должно прилагаться описание, причем на русском языке. Это уже дело потребителя - читать русский вариант или английский, но «по умолчанию» знать иностранные языки он не обязан. С введением в действие редакции закона 1996 года противоправными стали как попытки продажи иностранных товаров, информационно не адаптированных к российскому рынку, так и производство отечественных товаров, по каким-то соображениям снабженных только надписями на иностранных языках. В законе прямо указано, что информация должна предоставляться на русском языке, а по усмотрению изготовителя - дополнительно на государственных языках субъектов федерации или родных языках народов России. Достоверность перевода тоже может вызывать сомнения, и если перевод окажется недостоверным, это расценивается как предоставление потребителю заведомо неверной или неполной информации, а значит, можно воспользоваться ст. 12 и требовать расторжения договора купли-продажи.

В законе также написано, какую именно информацию продавец обязан предоставить покупателю перед покупкой.

Во-первых, информацию, подтверждающую, что соблюдается базовое право потребителя - право на безопасность (обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары, информация о сертификации и т. п.). Что касается обязательной сертификации, в законе определяется не только сам факт необходимости предоставления информации о сертификации, но и конкретная форма, в которой такая информация должна быть предоставлена: маркировка знаком соответствия или иным способом, установленным действующим законодательством; данные о номере сертификата, сроке его действия и органе, его выдавшем.

Во-вторых, и это своего рода защита от заведомо неправильного использования, информация должна помочь потребителю понять, для чего

данный товар предназначен, что с ним делать и чего не делать ни в коем случае. Это сведения об основных потребительских свойствах товара, правила его эффективного и безопасного использования, а также требование ст. 36 информировать потребителя о зависящих от него обстоятельствах, которые могут повлиять на качество услуги, например о правилах хранения товара.

В-третьих, все это в целом защищает потребителя от недобросовестности продавца, который, путем сокрытия какой-то информации, мог бы вести потребителя в заблуждение о потребительских свойствах товара и его качестве, то есть повлиять на потребительский выбор нечестным способом.

Если вы покупаете товар уцененный или бывший в ремонте, продавец обязан об этом сообщить. Человек, который знал, что у товара есть недостатки и все равно совершил покупку, лишается права предъявлять претензии по этим недостаткам.

Существует распространенное заблуждение. Многие покупатели уповают на право возврата товара в течении двух недель, даже если он абсолютно исправен (право на это закреплено в ст. 25 Закона о защите прав потребителей). В 1998 году вышло постановление правительства РФ: «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (№ 55, от 19 января 1998 г.)¹.

В соответствии с этим постановлением возврату или обмену на аналогичный товар (разумеется, в случае, если недостатков у товара нет, и функционирует все нормально) не подлежит, например, бытовая вычислительная и множительная техника. Так на бюрократическом языке называются компьютеры и периферия.

По закону же деньги назад требовать можно, но только при наличии у товара недостатков. Зато на это отведено не две недели, а гораздо больший срок.

Не стоит забывать, что, недостатки - это не только какие-то неисправности в работе. Неправильная информация о товаре, отсутствие сертификата или русской инструкции - это тоже недостатки.

Надо знать, что предъявлять претензии по поводу товара с недостатками можно не только по месту покупки, но и в любом другом филиале компании-продавца, если таковые имеются. Это особенно актуально в случае больших торговых сетей - обычно там предлагают обращаться с претензиями именно в тот магазин, в котором была совершена покупка. Но это незаконно, поскольку претензии предъявляются не конкретному магазину или продавцу, а юридическому лицу, которое часто общее для всех магазинов сети. Правда, это не полностью касается иностранных представительств: претензии на товар,

¹ Собрание Законодательства РФ. – 26.01.1998. - №4. – ст.482.

купленный в одной стране, можно предъявлять в представительства компании-продавца (изготовителя) и в других странах, но - только в тех, которые указаны в гарантийном талоне.

Отметим также пункт пятый вышеприведенной статьи - отсутствие кассового или товарного чека не является основанием для отказа в принятии претензий от покупателя. Другой вопрос, что эта информация станет открытием для большинства продавцов, и на практике они, скорее всего, откажутся принимать претензии без чеков - тогда, как и во всех других случаях незаконного действия продавцов, остается только обращаться в суд. Однако чеки, разумеется, лучше сохранить.

Вопросы предъявления претензий, возврата денег и пр. по вполне понятным причинам весьма неприятны для продавцов, и именно здесь наблюдается много нарушений с их стороны. Практически по каждому пункту - взять хотя бы требование закона об оплате продавцом расходов на доставку неисправного товара.

Продавец имеет право провести экспертизу товара с недостатками, если у него есть основания считать, что товар вышел из строя вследствие нарушения потребителем правил пользования или хранения, и при подтверждении этих фактов продавец освобождается от ответственности перед потребителем. Однако всегда можно оспорить результаты такой экспертизы через суд.

Претензии можно высказывать двумя способами: устно, то есть придя в магазин с жалобой, и письменно - заранее написав претензию. Последний способ куда более действенен по целому ряду причин, включая психологические. Претензию надо составлять в двух экземплярах - один передается продавцу, на другом же представитель фирмы-продавца должен поставить дату приема заявления и подпись, скрепленную печатью.

Все, что можно требовать от продавца, записано в законе и приведено выше. Практически вся компьютерная техника относится к категории технически сложных и дорогостоящих изделий, и соответственно требовать не ремонта, а замены товара аналогичным или возврата денег можно только при наличии существенных недостатков.

Требовать возврата денег или ремонта можно в одни и те же установленные законом сроки. Точнее, в первую очередь сроки устанавливает продавец или производитель товара, давая на него гарантию. И если он установил гарантию, то он несет ответственность за товар в течение всего гарантийного срока. И если у товара возникли существенные недостатки в течение гарантийного срока можно требовать не только ремонта, но и возврата денег. Все расчеты у нас в рублях, поэтому и деньги будут возвращены в рублях и безо всякой индексации относительно изменившегося за это время курса доллара.

В случаях, когда срок гарантии не указан, или у продавец установил его в меньше полугода, по закону он все равно будет равен шести месяцам.

В большинстве случаев сроки начинают исчисляться со дня покупки, однако в соответствии с пунктом 2 ст. 19, в случае, если товар покупался через Интернет, гарантийный срок начинает исчисляться со дня доставки, а если в

стоимость были включены услуги по сборке-установке оборудования, то со дня, когда она была реально произведена.

Когда гарантийный срок истекает, права потребителя, конечно, становятся менее защищенными. Однако претензии можно предъявлять и в этом случае - только уже изготовителю, а не продавцу, и в пределах установленного срока службы товара (а если срок не установлен - в течение десяти лет).

Сроки, в течение которых продавец должен выполнить законные требования покупателей, следующие: вернуть деньги за товар он должен незамедлительно, обменять товар на аналогичный - в семидневный срок. Если продавец захочет провести экспертизу товара, то закон выделяет ему на это целых двадцать дней.

Сроки, в которые будет выполняться ремонт, надо оговаривать с продавцом (гарантийный срок на товар увеличивается ровно на то время, которое потребовалось на проведение ремонта, экспертиз и т. п.).

Следует помнить, что любой договор, который противоречит существующему законодательству, недействителен (или, говоря юридическим языком - «ничтожен»), даже если он подписан покупателем. Кроме того, покупатель всегда может обратиться в компетентные организации за помощью и советом, в первую очередь это:

- Федеральный антимонопольный комитет (вопреки названию, он занимается не только борьбой с монополиями, но и множеством других вопросов, в том числе и защитой прав потребителей);
- УБЭП (Управление по борьбе с экономическими преступлениями);
- Государственная торговая инспекция;
- Общество защиты прав потребителей (негосударственная структура).

Ну и всегда остается суд... Стоит только помнить, что судебная тяжба - весьма не простое и не дешевое занятие, особенно если нанять профессионального адвоката (с другой стороны, в суде можно и заработать, так как через суд можно требовать и компенсации морального ущерба).

1.3.1 Тесты для самоконтроля

1. Федеральный закон "О защите прав потребителей" вступил в силу:

- а) 5 февраля 1992 г.;
- б) 15 марта 1992 г.;
- в) 7 апреля 1992 г.;
- г) 8 мая 1992 г.

2. Согласно Закону «О защите прав потребителей» потребителем является:

- а) гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги)

исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли;

б) организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации покупателям;

в) организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги по возмездному договору;

г) государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

3. Согласно Закону «О защите прав потребителей» продавцом является:

а) гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли;

б) организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

в) организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги по возмездному договору;

г) организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи.

4. Согласно Закону «О защите прав потребителей» безопасность товара – это:

а) государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);

б) недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора;

в) несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);

г) безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения,

транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

1.4 Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), и о товарах (работах, услугах)

1.4.1 Понятие «Информация» и общие требования к ней

1.4.2 Формы и способы доведения информации до потребителя

1.4.3 Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1.4.4 Информация о товарах (работах, услугах)

1.4.5 Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги)

1.4.1 Очень важное значение для государственной политики защиты интересов потребителей играет право потребителя на предоставление ему необходимой и достоверной информации, на основе которой он может сделать компетентный выбор.

Закон РФ "О защите прав потребителя" устанавливает общие требования к информации, предоставляемой потребителю. Согласно ст. 8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Под необходимой информацией следует понимать ее полноту. Обычно потребитель не имеет достаточных знаний о товаре (работе, услуге), которые он желает приобрести. Поэтому продавец (изготовитель, исполнитель) должен предоставить потребителю информацию в таком объеме, который позволит потребителю оценить необходимость приобретения интересующего его товара, его свойства, его качество, правила пользования и хранения товара и на основе этого сделать правильный и нужный выбор товара (работы, услуги), а в дальнейшем использовать товар по назначению без помощи профессионалов.

Под достоверной информацией понимается соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) реальной действительности, то есть точное соответствие действительным свойствам товара. За достоверность рекламной информации отвечает то лицо, по чьему заказу реклама размещается в средствах массовой информации или иными способами доводится до потребителя.

Информация должна быть предоставлена потребителю в наглядной и доступной форме изготовителем или продавцом при заключении договора купли-продажи, выполнении работ, оказании услуг.

Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую

Федерацию, информации на русском языке" от 27 декабря 1996 г. № 1575¹ установлено, что с 1 мая 1997 г. запрещена продажа на территории нашего государства импортных продуктов питания без информации о них на русском языке. Информация должна быть представлена на русском языке, а по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (п.2., ст. 8 Закона). В наше время одним из источников информации является реклама в печати, по радио, телевидению, Интернет.

За содержание рекламы отвечает рекламодатель. Определенные требования к рекламе как к виду информации отражены в Международном кодексе рекламной практики (МКРП), который предназначен для использования в рамках национальных законов и международных правил, а в судебной практике - как справочный материал. МКРП провозглашает основные принципы рекламной деятельности:

- * благопристойность;
- * честность;
- * правдивость.

Информация в рекламе должна правдиво и четко указывать природу, состав, местонахождение производства, дату выпуска, срок годности, область применения, потребительские свойства, условия доставки, обмена, возврата товара, а также условия ремонта, обслуживания и даже размер прибыли от реализации, предназначенной на благотворительные цели.

Закон "О защите прав потребителей" устанавливает объем сведений, которые в обязательном порядке предоставляются потребителю - это сведения об изготовителе (исполнителе, продавце) и сведения о товаре (работе, услуге).

1.4.2 В соответствии с п. 1 ст. 8 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

В статье 10 Закона определен объем обязательной информации, которую изготовитель (продавец, исполнитель) обязан довести до потребителя. При этом Закон о защите прав потребителей не устанавливает конкретных способов, которыми указанная информация должна доводиться до потребителя, а ограничивается лишь перечислением возможных способов ее доведения.

Перечень информации о товаре (работе, услуге) и способы ее доведения могут определяться законами, а также иными правовыми актами (указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ). В частности, перечень и способы доведения информации до потребителя в отдельных случаях определяются правилами продажи отдельных видов товаров, правилами бытового и иных видов обслуживания потребителей (правилами выполнения отдельных видов работ и правилами оказания отдельных видов услуг), утверждаемыми Правительством РФ.

¹ "Собрание законодательства РФ". - 13.01.1997. - N 2. - ст. 244.

В тех случаях, когда указанными выше документами способ доведения информации до потребителя не определен, предусмотренная ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация должна доводиться до потребителя способами, обычно применяемыми в розничной торговле, в наглядной и доступной форме.

Информация о товарах, работах, услугах доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров предоставляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Указанные средства доведения информации до потребителя различаются соотношением основополагающей, коммерческой и потребительской информации. Общим для них является наличие основополагающей информации.

Маркировка - это текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку и (или) товар, а также другие вспомогательные средства, предназначенные для идентификации товара или отдельных его свойств, доведения до потребителя информации об изготовителях (исполнителях количественных и качественных характеристиках товара).

Основные функции маркировки - информационная; идентифицирующая, мотивационная, эмоциональная.

Информационная функция маркировки, будучи одним из средств товарной информации, является основной. Информация на маркировке дублирует тот же вид информации в товаросопроводительных документах. Несовпадение данных основополагающей информации может быть следствием фальсификации товаров.

Необходимость такого дублирования обусловлена общностью идентифицирующей функции маркировки и товаросопроводительной документации. Однако в отличие от товаросопроводительной документации маркировка предназначена для всех субъектов коммерческой деятельности, а для основной массы потребителей является практически единственно доступным средством товарной информации. Поэтому в маркировке удельный вес коммерческой информации значительно меньше.

Идентифицирующая функция маркировки чрезвычайно важна, т.к. обеспечивает прослеживаемость товарных партий на всех этапах товародвижения.

Эмоциональная и мотивационная функции маркировки взаимосвязаны. Красочно оформленная маркировка, поясняющие тексты, применение общепринятых символов вызывают у потребителя положительные эмоции и служат важной мотивацией для принятия решения о покупке товара.

В зависимости от места нанесения различают маркировку производственную и торговую.

Маркировка должна соответствовать требованиям стандартов, других нормативных документов. Требования к производственной маркировке устанавливаются в основном стандартами на маркировку и упаковку, а также общетехническими условиями стандартов на продукцию. Требования к торговой маркировке в меньшей степени разработаны, чем к производственной. Отдельные требования к торговой маркировке устанавливаются правилами продажи отдельных групп продовольственных и непродовольственных товаров, а также региональными правилами розничной торговли. К маркировке предъявляются общие требования для товаров, работ, услуг информации. Кроме того, для маркировки как для средства доведения информации до покупателей предъявляются специфичные для маркировки требования: четкость текста и иллюстраций; наглядность; однозначность текста, его соответствие потребительским свойствам товара; достоверность (приведенные на маркировке сведения не должны вводить получателя и потребителя в заблуждение относительно количества, качества, изготовителя, страны происхождения); использование для маркировки несмываемых красителей, разрешенных для применения органами Госкомсанэпиднадзора.

Производственная маркировка - текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные изготовителем (исполнителем) на товар и (или) упаковку и (или) другие носители информации.

Носителями производственной маркировки могут быть:

1) этикетки - наносятся типографским или иным способом на товар или упаковку. Кроме того, они могут быть самостоятельным носителем информации, который приклеивается или прикладывается к товару. Например, большинство упакованных в производственных условиях продовольственных товаров имеют на упаковке этикетку, на которую текст, рисунки и другая информация нанесены типографским способом. Этикетирование консервных банок осуществляется путем приклеивания бумажной этикетки или нанесения ее литографским способом. Иногда этикетку наносят непосредственно на товар (например, так производят маркировку на доньшке посуды, на электробытовых товарах).

Этикетки отличаются значительной информационной емкостью. Кроме текста, они часто содержат изображения, символы. Из всех носителей маркировки этикетка содержит наиболее обширные по количеству характеризуемых признаков сведения. Маркировка на этикетках может содержать пояснительные тексты;

2) кольеретки - разновидность этикеток, имеют особую форму, наклеиваются на горлышко бутылок. Кольеретки не несут большой информационной нагрузки, в основном их назначение - эстетическое оформление бутылок. Применяются для бутылок с алкогольными, безалкогольными напитками и пивом вместе с основной этикеткой, самостоятельного значения не имеют. На кольеретке могут быть указаны

наименование напитка, изготовитель, год изготовления или информационные знаки. Иногда на кольеретках вообще отсутствует информация;

3) вкладыши - это разновидность этикеток, отличаются от них направленностью товарной информации, предназначены для сообщения кратких сведений о наименовании товара, изготовителе (содержат наименование организации, номер смены). Иногда вкладыши могут содержать краткую характеристику потребительских свойств товара, в первую очередь - функционального назначения. Тогда вкладыш приобретает дополнительные функции - рекламного листка или проспекта, но в отличие от них рекламная функция вкладыша не является основной, а реализуется через характеристику товара. Такие вкладыши часто встречаются в упаковке различных косметических средств. Наиболее часто применяют вкладыши для кондитерских изделий: конфет, печенья, пряников в коробках; для парфюмерно-косметических и лекарственных средств; товаров бытовой химии;

4) бирки - носители маркировки, которые приклеиваются, прикладываются или подвешиваются к товару. Для них характерны меньшая информационная емкость, ограниченный перечень сведений, отсутствие рисунков.

Бирки отличаются от ярлыков меньшей информативностью. Они могут быть очень лаконичными, указывая только наименование либо фабричную марку, либо только название фирмы-изготовителя;

5) ярлыки - это носители информации, содержащие наименование товара, фирмы изготовителя, его адрес, сорт, цену, дату выпуска, а также ряд идентифицирующих данных, таких как артикул изделия, номер модели, размер, дата выпуска. Ярлык может содержать фирменные и товарные знаки, другие необходимые условные обозначения;

6) контрольные ленты - это носители краткой дублирующей товарной информации, выполняемой на небольшой ленте и предназначенной для контроля или восстановления сведений о товаре в случае утраты этикетки, бирки или ярлыка. Они могут применяться в дополнение, реже - взамен других носителей информации. Особенностью контрольных лент является преобладание цифровой или символической информации, цель которой - указание артикула изделий, номера модели, размера, сорта, иногда артикула тканей, эксплуатационных знаков и др. Контрольные ленты наиболее часто применяются для одежно-обувных товаров, причем у обуви сведения контрольной ленты чаще наносятся на подкладку или внутреннюю часть;

7) клейма и штампы - носители информации, предназначенные для нанесения идентифицирующих условных обозначений на товары, упаковку, этикетки с помощью специальных приспособлений установленной формы. В зависимости от места нанесения различают клейма и штампы производственные и торговые; от назначения - ветеринарные, товароведные, карантинные и прочие; от формы - овальные, прямоугольные, квадратные, треугольные, ромбовидные. Клеймение и штампование как способы маркирования применяются для отдельных продовольственных и непродовольственных товаров. Для мяса и мясопродуктов, включая

субпродукты и жир-сырец, ветеринарное клеймение является обязательным. Клеймят мясные туши убойных животных и тушки птицы. Штампы могут быть нанесены на донышко металлических консервных банок и металлические крышки стеклянных банок, упаковки из полимерных и комбинированных материалов для соков, напитков, вина, молока и других продуктов. Существует несколько способов клеймения и штампования товаров и упаковок: нанесение клейма или штампа несмываемой краской, разрешенной органами Минздрава РФ; выжигание электроклейма; выдавливание штампов; вдавливание пластмассовых или казеиновых цифр, букв в продукт.

Наиболее распространенный способ, применяемый для большинства товаров, - нанесение клейма или штампа несмываемой краской. Электроклейма выжигают в основном на тушках птиц;

8) рельефная маркировка в виде выдавленных букв, цифр, иных условных обозначений встречается на металлических консервных банках, реже на крышках стеклянных банок. Кроме того, этим способом маркируют двигатели автомобилей, а также некоторые товары сложнотехнического назначения. Рельефная маркировка встречается и на стеклянной упаковке (бутылки, банки), иногда на стеклянной посуде (например, на донышке граненых стаканов). Вдавливание пластмассовых или казеиновых цифр применяется для маркировки сыров.

К клеймам и штампам предъявляют следующие требования: четкость оттисков клейм; сохраняемость независимо от внешних воздействий; безопасность применяемых способов клеймения и штампования; сохранение товарного вида продуктов и изделий, на которые наносят клейма и штампы; соблюдение установленных правил клеймения и штампования.

Торговая маркировка - текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные изготовителем на товарные (или) кассовые чеки, упаковки и (или) товар.

Носителями торговой маркировки служат ценники, товарные и кассовые чеки. В отличие от производственной торговая маркировка наносится не на товар, а на указанные носители или эксплуатационные документы.

Другое отличие торговой маркировки от производственной заключается в том, что ее идентифицирующая функция в большей степени связана с указанием данных о продавце, в меньшей - с информацией о товаре. Это обусловлено особенностями носителей торговой маркировки: небольшими размерами, заполнением для каждого товара или покупки, большими затратами ручного труда на маркирование, ограниченными техническими возможностями нанесения информационных данных. Благодаря идентифицирующей функции торговая маркировка служит основанием для предъявления претензий продавцу в случае выявления дефектов товаров и нанесения ущерба потребителю.

Требования, предъявляемые к содержанию торговой маркировки, регламентируются рядом нормативных актов.

Кассовые чеки и ценники как носители торговой информации обязательны при реализации всех товаров в организациях розничной и мелкорозничной торговли.

Товарные чеки применяются только при продаже непродовольственных товаров, причем правилами установлен обязательный порядок выдачи вместе с погашенным кассовым чеком и товарного чека с обозначением номера (названия) магазина, даты покупки, артикула, сорта, цены только при покупке радио- и электробытовых товаров. При продаже тканей, одежды и обуви покупателю вместе с товаром в обязательном порядке выдаются кассовый и товарный чеки с обозначением реквизитов предприятия, даты покупки, цены.

1.4.3 Содержание необходимой информации об изготовителе (исполнителе, продавце) заключено в ст. 9 Закона. Согласно требованиям этой статьи Закона информация об изготовителе (исполнителе, продавце) должна отражать следующие сведения:

Фирменное наименование (наименование) организации. Оно дает возможность потребителю отличать одних изготовителей (исполнителей и продавцов) от других. Фирменное наименование может представлять собой полное название (например, "Тульский хладокомбинат") или сокращенное название (ГАЗ, ЗИЛ, "Тулэнерго"), или оригинальное название ("Рот-Фронт", "Лакомка", "Чайка"). Оно неотделимо от самой организации и в случаях отчуждения осуществляется только вместе с ней. Согласно ст. 54 Гражданского кодекса РФ "наименование и место нахождения юридического лица", наименование предприятия должно обязательно содержать указание на его организационно-правовую форму, так как от этой формы зависит объем имущественной ответственности предприятия, которую они несут в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

Место нахождения организации. В соответствии с российским законодательством все предприятия, действующие на территории РФ, проходят государственную регистрацию. Таким образом, место нахождения организации определяется местом ее государственной регистрации, т. е. юридическим адресом. Конкретный адрес той или иной организации указывается в уставе или учредительном договоре организации. Если потребитель вступает в товарно-денежные отношения с индивидуальным предпринимателем, то этот предприниматель должен предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Значение юридического адреса велико, так как он определяет точное местонахождение организации, дает возможность потребителю предъявлять претензии и судебные иски, исполнять в отношении организации различные обязательства и решать многие другие проблемы.

Режим работы продавца (исполнителя). Продавцы, исполнители и индивидуальные предприниматели самостоятельно устанавливают режим функционирования своей организации (за исключением государственных (муниципальных) организаций). Организация обязана соблюдать установленный режим работы и предоставить потребителю информацию о нем. В этой информации сообщается время начала и окончания работы (например, с 9.00 до 20.00; круглосуточно и т. д.), если есть - то время перерыва; дни недели, когда организация работает; санитарные и сокращенные дни, выходные дни. Режим

работы предприятия должен соответствовать объявленному. Информация о продавцах (исполнителях), режиме их работы должна находиться на вывеске предприятия. Вывеска помещается на доступном для ознакомления с указанной на ней информацией месте.

Сведения о лицензии. Согласно п.2 ст.9 Закона "если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию. Если у организации нет лицензии, то государственные органы имеют право остановить ее работу.

1.4.4 Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую ему возможность правильного выбора (п.1 ст.10 Закона).

В ст. 10 Закона содержится объем требований, к информации обо всех товарах, оказываемых работах и услугах. Информация обо всех товарах, а также об оказываемых услугах должна содержать:

- * обозначения стандартов, требованиям которых соответствуют товары (работы, услуги);

- * сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

- * цена и условия приобретения товара (работ, услуг);

- * правила и условия эффективного и безопасного пользования товарами (работами, услугами);

- * место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

- * информацию о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации. Предусмотрена конкретная форма, такой информации: маркировка знаком соответствия, данные о номере сертификата, сроке его действия и органе, его выдавшем;

- * информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Информация о продуктах питания помимо вышеуказанной должна содержать в себе:

- * сведения о составе продукта (в том числе перечень использованных в процессе его изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок);

- * сведения о весе или объеме продукта;

- * калорийность продукта;

- * содержание в продукте вредных для здоровья человека веществ (сравнительно с обязательными требованиями стандарта);

* противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний (перечень таких товаров (работ, услуг) утверждается Правительством Российской Федерации);

* при упаковке или расфасовке продуктов питания на территории РФ они снабжаются информацией о месте их изготовления.

Если при определенных условиях возможна потеря каких-либо потребительских свойств продукта питания (например, хранение во влажном месте), то на упаковке товара указываются правила его хранения "Хранить в сухом месте" и способ восстановления свойств (например, на упаковке готовых завтраков "Подушечки", "Хлопья" и т. д. указывается следующая информация: "В случае потери хрустящих свойств продукт рекомендуется подсушить").

Важное значение как один из способов информирования имеет правильное, доступное и красочное оформление витрин. Например, в витринах магазина, ателье выставляются образцы только тех товаров, которые имеются в продаже или изготавливаются в организации. Каждый образец снабжается четко оформленным ярлыком и ценником. Прейскуранты цен на товары или услуги должны висеть на видном месте. По мере необходимости и с учетом сезона витрины обновляются. Витрины должны быть оборудованы в соответствии с установленными требованиями и обеспечены средствами, предупреждающими запотевание или обледенение стекол. В вечернее время витрины должны быть хорошо освещены. Образцы товаров, находящиеся в витринах, могут быть проданы по требованию покупателя. Образцы товаров, используемые как элемент композиционного оформления витрин или являющиеся инвентарем организации, ярлыками и ценниками не оформляются и продаже не подлежат.

1.4.5 Одним из основных критериев потребительского выбора является информация. Лишь на основе достоверной и полной информации человек может выбрать товар (работу, услугу) обладающие необходимыми ему качествами. С ростом возможностей для потребительского выбора выросло и значение информации получаемой потребителем. Расширились возможности для недобросовестных продавцов извлекать дополнительные прибыли, нарушая право потребителя на информацию. Поэтому в нынешней редакции российского Закона это право конкретизировано и расширено. Прежде всего, Закон устанавливает общие требования к информации. В соответствии со ст.8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг). Иными словами, потребитель имеет право знать, что именно ему предлагается, кто предлагает, и когда он (потребитель) может получить предлагаемое. Под необходимой информацией понимается, прежде всего, ее полнота. Поскольку потребитель, как правило, не имеет специальных знаний о приобретаемом товаре (работе, услуге), объем предоставленной информации должен позволить потребителю оценить необходимость приобретения именно этого товара, а также использовать товар по назначению без помощи профессионалов. Закон

устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребителю. Условно их можно разделить на две группы:

1. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавце)

Из-за нестабильности экономики, которая приводит к быстрому появлению и исчезновению компаний, предлагающих потребителям те или иные товары (услуги), вопрос о надежности партнера становится одним из важных критериев потребительского выбора. В соответствии с требованиями закона информация об изготовителе (продавце, исполнителе) должна содержать следующие сведения

- *фирменное наименование организации*, т.е. ее название позволяющее отличить ее от других организаций. В соответствии со ст.54 ГК РФ наименование предприятия обязательно должно содержать указание на его организационно-правовую форму, поскольку от организационно-правовой формы зависит объем ответственности предприятия.

- *место нахождения организации*. В соответствии с действующим законодательством, все предприятия, действующие на территории РФ должны пройти государственную регистрацию. Место нахождения организации определяется по ее юридическому адресу, т.е. адресу, указанному в регистрационных документах. Некоторое время назад многие фирмы при регистрации указывали домашний адрес одного из учредителей (а иногда и просто постороннего человека) в качестве юридического адреса фирмы, что значительно затрудняло поиск организации. Поэтому с 1 июля 1995 года регистрация предприятий по домашнему адресу запрещена. Однако, гражданин-предприниматель вправе регистрироваться по месту своего жительства. Гражданин-предприниматель обязан предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

- *режим работы организации*. Закон закрепляет право продавца (изготовителя, исполнителя) самостоятельно устанавливать режим работы своего предприятия (исключение составляют лишь государственные (муниципальные) предприятия). Одновременно закон возлагает на предприятие обязанность соблюдать им же установленный режим работы. Например, на вывеске указано, что магазин работает с 9.00 до 19.00, ежедневно без выходных. Если указанный режим работы магазин не соблюдает, государственные органы, на которые возложены обязанности контроля за соблюдением правил торговли, вправе привлечь предприятие к ответственности за нарушение законодательства. Потребитель, которому причинены убытки несоблюдением режима работы продавца вправе потребовать возмещения причиненных убытков. Например, основываясь на рекламном объявлении, в котором указан режим работы, потребитель приезжает из другого города и обнаруживает, что предприятие не работает.

Если убытки настолько велики, что потребитель готов потратить время для их возмещения, необходимо позаботиться о доказательствах. Это могут быть показания свидетелей, акт, составленный представителями государственных органов, общественных организаций, либо представителем органов внутренних дел.

Информация о продавце (исполнителе) должна содержаться на вывеске предприятия. Информация об изготовителе должна быть указана в документах, сопровождающих товар, на его упаковке, или доведена до потребителя иными способами.

Несмотря на возложенные на продавца (изготовителя, исполнителя) обязательства в практике бывают ситуации, когда неизвестен производитель товара, либо отсутствует информация о месте нахождения продавца (исполнителя) и возникает необходимость их отыскать.

Определить изготовителя того или иного товара довольно сложно, поскольку производство товаров перестало быть монополией крупных предприятий. Это долгая и кропотливая работа. Необходимо проследить по документам путь товара к потребителю (как товар попал в магазин, у кого его приобрела фирма, поставившая товары в магазин и т.п.). Иногда может потребоваться помощь экспертов, которые, во-первых, могут задать направление поиска изготовителя товара, определив, кто изготовил комплектующие к товару, во-вторых, путем сравнительного исследования могут определить действительно ли товар произведен на том предприятии, на которое указывают найденные документы.

Чтобы определить местонахождение продавца (исполнителя) необходимо обратиться в регистрационные органы. В соответствии с действующим законодательством, на печати предприятия, должна быть информация о месте регистрации. Предположим на печати предприятия указано: "Северо-Западный административный округ г. Москвы, ТОО "Вера". Чтобы отыскать местонахождение этого предприятия, необходимо сделать запрос в регистрационную палату Северо-Западного административного округа. Поскольку информация о юридическом адресе предприятия не может составлять коммерческую тайну, регистрационные органы обязаны ответить даже на запрос частного лица. Однако, чтобы получить ответ быстрее и бесплатно, будет лучше, если запрос о местонахождении предприятия сделает суд.

- *сведения о лицензии.* Если деятельность продавца (изготовителя, исполнителя) подлежит лицензированию, то потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию. Введение этого пункта в закон является следствием широкого распространения системы лицензирования отдельных видов деятельности за время, прошедшее с момента принятия первой редакции закона. Так, на сегодняшний день в соответствии с Законом "О лицензировании

отдельных видов деятельности"¹ обязательному государственному лицензированию подлежат банковская деятельность, страхование, международный туризм и т.п. Можно спорить о том, насколько эффективна система государственного лицензирования с точки зрения защиты прав потребителей, как правило, наличие лицензии само по себе не говорит о том, что данная компания надежна и у ее клиентов не будет проблем. Даже в банковской сфере, где лицензирование достаточно жесткое и наличие лицензии в известной мере гарантирует надежность данного финансового института, известно достаточное число банков, которые прекращали выплаты своим вкладчикам, но при этом почему-то сохраняли банковскую лицензию. Тем более не гарантирует от обмана наличие лицензии у туристической фирмы, в то время как фирма еще не получившая лицензию может работать особенно качественно, опасаясь, что при появлении первого же неудовлетворенного клиента вскроется то, что фирма вообще-то пока не имеет права работать. Иными словами, наличие или отсутствие лицензии не говорит ничего об отношении фирмы к своим клиентам. Однако информация о наличии у фирмы лицензии важна для потребителя по другим соображениям. Если лицензии нет, то появляется риск, что государство в любой момент может приостановить деятельность данной организации, что может помешать выполнению организацией своих обязательств перед потребителями. Так что в рамках ныне существующей системы лицензирования введение подобного пункта в закон является логичным и необходимым.

1. Сведения о товаре (работе, услуге)

Как в прежних, так и в новой редакции закона большое внимание уделено тому, какую информацию о товарах (работах, услугах) изготовитель (продавец, исполнитель) обязаны предоставить потребителю, чтобы обеспечить ему возможность правильного и сознательного выбора. Перечень необходимой информации преследует несколько целей.

Во-первых, он включает информацию, которая подтверждает, что соблюдается базовое право потребителя - право на безопасность (обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги), информация о сертификации, сведения о содержании вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, противопоказания при применении, сведения о действиях потребителя по истечении срока годности товара). Кстати, что касается обязательной сертификации, то в новой редакции закона определяется не только сам факт необходимости предоставления информации о сертификации, но и конкретная форма, в которой такая информация должна быть предоставлена: маркировка знаком соответствия или иным способом, установленным действующим законодательством, данные о номере

¹ "Собрание законодательства РФ". - 13.08.2001., - N 33 (часть I). - ст. 3430.

сертификата, сроке его действия и органе его выдавшем. Подход здесь аналогичен подходу к информации о лицензировании.

Во-вторых, это своего рода защита от заведомо неправильного использования, то есть информация должна помочь потребителю-непрофессионалу понять, для чего данный товар предназначен, что с ним делать и чего делать ни в коем случае нельзя - сведения об основных потребительских свойствах товаров, правила эффективного и безопасного их использования и т.п., а также требование ст.36 информировать потребителя о зависящих от него обстоятельствах, которые могут повлиять на качество услуги (работы), например о правилах хранения товара.

В-третьих, весь перечень обязательной для предоставления информации в целом защищает потребителя от недобросовестности продавца, который путем сокрытия данной информации мог бы вести потребителя в заблуждение о потребительских свойствах товара и его качестве, то есть повлиять на потребительский выбор нечестным способом. Так, при продаже билетов на концерт, на котором исполнители будут работать под фонограмму, потребителю должна быть предоставлена информация об этом. Представляется, что введение подобной нормы в закон неоправданно, т.к. во-первых, это лишь одна из тысяч услуг, оказываемых потребителям и ее выделение и закрепление в законе не вызвано объективными обстоятельствами, а во-вторых, отсутствует механизм реализации этой нормы. На самом деле очень сложно представить доказательства того, что на концерте использовалась фонограмма. Для этого требуется дорогостоящее оборудование. Иногда фонограмму можно обнаружить случайно. Так, после гастролей известной столичной группы в местной газете появилось интервью с солистом, который рассказывал, что при выступлении использовалась фонограмма. Эта публикация послужила основанием для иска.

Поскольку товар (работа, услуга) - это целый комплекс потребительских качеств, которые должны сохраняться и поддерживаться в течение определенного срока, закон возлагает на продавца (изготовителя, исполнителя) кроме информации о товаре, предоставить потребителю сведения об организациях, уполномоченных на принятие претензий от потребителей и осуществляющих ремонт и техническое обслуживание товара (работы).

Однако значение имеет не только то, какая информация предоставляется, но и то, каким образом она доводится до сведения потребителей. В первой редакции Закона говорилось о том, что информация должна доводиться до сведения потребителя в "наглядной и доступной форме". Сложившаяся на тот период судебная практика сводилась к тому, что предоставление информации только на иностранном языке есть нарушение права потребителя на информацию, так как потребитель может не знать иностранный язык и следовательно, эта информация становится для него недоступной. Однако при отсутствии в законе прямого требования о предоставлении информации на русском языке фирма могла спорить о том, насколько недоступным для потребителя является, например, сведения о составе продукта, приведенные на английском или другом иностранном языке.

С введением в действие редакции закона 1996г. противоправными стали как попытки продажи иностранных товаров, информационно не адаптированных к российскому рынку, так и производство отечественных товаров по каким-то соображениям снабженных только надписями на иностранных языках. В законе прямо указано, что информация должна предоставляться на русском языке, а по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) дополнительно на государственных языках субъектов федерации или родных языках народов России. В некоторых национальных республиках, входящих в состав Российской Федерации, были предприняты попытки законодательно обязать продавцов предоставлять информацию не только на русском, но и на национальном языке. На наш взгляд, это неправомерно, поскольку возлагает на продавца обязательства, требующие дополнительных затрат.

Закон не только предусматривает обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) предоставить потребителю информацию о себе и о реализуемых товарах (услугах), но и устанавливает ответственность за нарушение этих обязанностей.

Ст.12 Закона устанавливает два вида ненадлежащей информации:

- недостоверная информация, т.е. информация, которая не соответствует действительности (например, проданная потребителю швейная машинка выполняет лишь 16 операций из 32, которые она должна исполнять исходя из предоставленной потребителю информации);

- недостаточно полная информация, т.е. информация, которая не позволила потребителю сделать компетентный выбор необходимого ему товара, либо которая не позволяет ему использовать этот товар по назначению.

Если согласно прежней редакции право потребителя требовать расторжения договора и возмещения убытков возникало лишь при наличии определенных Законом неблагоприятных последствий, вызванных предоставлением ненадлежащей информации (например, приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами), то согласно новой редакции ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) с наступлением таких последствий не связана. Потребитель вправе расторгнуть договор, а также потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков в любом случае, если ему предоставлена ненадлежащая информация о товаре (работе, услуге).

Если нарушено право на информацию, потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать полного возмещения убытков независимо от того, привело это к неблагоприятным для потребителя последствиям или нет.

Если отсутствие информации повлекло невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать предоставления ему в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать полного возмещения убытков.

Рассматривая споры о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе,

услуге), суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Например, потребитель приобрел радиотелефон. Через некоторое время телефон перестал работать. Как показала экспертиза, проведенная магазином, телефон используется в помещении с повышенной влажностью. Потребитель объяснил, что купил телефон специально, чтобы использовать в ванной комнате. Поскольку в инструкции по эксплуатации радиотелефона отсутствовали ограничения по месту использования телефона, продавец, не предоставивший информацию, будет нести расходы по ремонту телефона.

1.4.1 Тесты для самоконтроля

1. В какой статье Закона «О защите прав потребителя» потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг)?

- а) 5;
- б) 6;
- в) 7;
- г) 8.

2. Информация должна быть представлена на:

- а) русском языке;
- б) языке производителя;
- в) языке, который сочтен удобным для себя продавец;
- г) языке, который сочтет для себя удобным производитель.

3. Согласно требованиям статьи 9 Закона информация об изготовителе (исполнителе, продавце) не обязательно должна отражать:

- а) фирменное наименование организации;
- б) место нахождения организации;
- в) контактный телефон отдела продаж организации;
- г) сведения о лицензии.

4. Согласно ст. 12 Закона к недостоверной информации относится:

- а) недостаточно полная информация;
- б) полная информация;
- в) отсутствие информации;
- г) информация, данная на иностранном языке.

1.5 Защита прав потребителей при продаже товаров

1.5.1 Право потребителей на надлежащее качество товара

1.5.2 Права потребителя в случае приобретения товара с недостатком

1.5.3 Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Замена товара ненадлежащего качества

1.5.4 Расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатком или расторжения договора

1.5.5 Порядок обмена товара ненадлежащего качества

1.5.1 Одним из важнейших прав потребителя, провозглашенных Законом, является право на получение товаров надлежащего качества, под которыми понимается продукция, соответствующая по качеству требованиям, установленным в соответствии со ст. 4 Закона.

Содержание ст.4 практически полностью (почти текстуально) соответствует ст.469 ГК, регуливающей качество товара, реализуемого по договору купли-продажи.

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. Основным критерием качества определен договор, являющийся наиболее естественной юридической формой закрепления отношений потребителя и продавца. Гражданским кодексом предусмотрены два новых вида договоров, которые, как правило, опосредуют отношения с участием гражданина потребителя: публичный договор и договор присоединения.

Согласно ст. 426 ГК, публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля).

Цена товаров, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей. Отказ организации от заключения договора при наличии возможности предоставить товар не допускается.

Договором присоединения, согласно ст. 428 ГК, признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. К таким договорам относятся практически все договоры о продаже товаров гражданам-потребителям. Эти договоры исключают возможность обсуждения и выработки согласованных условий. Диктат одной стороны - продавца вынужденный объективными условиями розничной торговли все же имеет некоторые ограничения.

Присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения, хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит

другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора.

Таким образом, к предусмотренному Законом "О защите прав потребителей" праву на расторжение договора в связи с ненадлежащим качеством товара ГК предоставляет право на расторжение и изменение договора по ряду других оснований.

Условия договоров розничной купли-продажи не соответствующие требованиям, прежде всего Закона РФ "О защите прав потребителей", указов Президента РФ, Постановлений Правительства РФ, различных правил торговли, должны признаваться ничтожными.

Существенное значение имеет заблуждение относительно природы сделки либо таких качеств товара, которые значительно снижают возможности его использования по назначению. В данном случае следует исходить из возможности использования для конкретного лица, исходя из цели приобретения предмета договора.

Вторым критерием качества товара (работы, услуги) в пункте 2 статьи 4 указана пригодность для использования в целях, для которых товар такого рода обычно используется. Этот критерий качества используется лишь тогда, когда условие о качестве в договоре отсутствует. Нормы и характеристики, определяющие качество товара, устанавливаются в государственных стандартах (обязательные требования) и в технических условиях предприятий-изготовителей (потребительские характеристики). В этих же документах, а также в иной технической документации изготовителя определяется целевое назначение изделия, то есть его основные потребительские функции, область и условия применения.

В пункте 3 статьи 4 речь идет о конкретных целях приобретения товара. Эти конкретные цели, доведенные потребителем до сведения продавца, могут содержать указания на конкретные характеристики товара, или продавец может определить эти характеристики, поскольку они ему известны. Однако доказать в случае спора несоответствие товара объявленным потребителем целям приобретения последнему практически невозможно, поскольку условия заключения договора розничной купли-продажи не позволяют зафиксировать факт сообщения и содержание цели приобретения.

Таким образом, налицо коллизия между критерием качества товара указанным в пункте 2 статьи 4 Закона (обычные цели использования товаров определенного рода), и понятием «недостаток», которые должны полностью корреспондироваться между собой по существу.

Представляется, что формулировка понятия «недостаток» является правильной и при определении наличия или отсутствия недостатков следует исходить из несоответствия товара обычно предъявляемым требованиям к его качеству. «Целевой признак» в лучшем случае может использоваться в качестве дополнительного критерия к требованиям качества.

При продаже товаров по образцам или описанию, продавец обязан передать товар, соответствующий образцу или описанию. Продажа товаров по

образцам или описаниям является одним из видов договора купли-продажи. Образцы и описания товаров играют роль своеобразных условий договора о качестве товара.

Третьим и последним критерием качества в статье 4 Закона указано соответствие обязательным требованиям стандарта к качеству товара, если стандартом такие требования предусмотрены. Таким образом, этот критерий качества применяется как бы под отлагательным условием: если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара.

Под обязательными требованиями имеется в виду, прежде всего, безопасность товара. Закон «О защите прав потребителей» к понятию стандарт относит: государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров. Государственные стандарты должны содержать требования к продукции по их безопасности для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества граждан.

Информация о товаре должна содержать показатели качества товара: основные потребительские свойства, состав и другие сведения, предусмотренные пунктом 2 статьи 10 Закона. Законом установлена ответственность за предоставление ненадлежащей информации в определенных случаях, а при возникновении в связи с этим недостатков товара применяются последствия продажи товара ненадлежащего качества (статья 12). Поэтому невозможно предположить, что отсутствие в статье 4 Закона критерия информации о качестве товара является основанием для признания товара, не соответствующего информации о нем, доброкачественным. Информация о товаре особенно важна для определения его доброкачественности или наличия недостатков в тех случаях, когда договором условие о качестве не предусмотрено. Это возможно, когда на самом товаре, его упаковке, в прилагаемой документации не содержится никакой информации о качестве товара, а указанная информация существует самостоятельно, например, в средствах массовой информации.

1.5.2 Глава II Закона "О защите прав потребителей" рассматривает права потребителя при продаже ему товаров. В частности, ст. 18 Закона указывает на последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества. Однако в преамбуле к закону и тексте статьи не разъясняется, что подразумевается под "ненадлежащим качеством" товара. Поэтому можно предположить, что это товар, в котором есть недостатки или существенные недостатки.

Под недостатками понимается "несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара".

Недостатки могут быть двух типов: явные, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и скрытые, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

В порядке исключения следует отметить, что если продавец указал потребителю на явные и скрытые недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться положениями ст. 18 закона.

Однако если потребитель приобрел товар ненадлежащего качества и это не было оговорено продавцом, он имеет право по своему выбору предъявить одно из нижеуказанных требований:

- * безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- * соразмерного уменьшения покупной цены;
- * замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- * замены на такой же товар другой марки (модели, артикула);
- * расторжение договора купли-продажи.

При этом потребитель обязан вернуть продавцу товар с недостатком, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

Что касается технически сложных товаров, потребитель имеет право предъявить продавцу только требования, указанные под № 1 и 2. Остальные же требования потребитель предъявляет только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В отношении товаров, реализуемых через комиссионные магазины, требования потребителя об устранении недостатков товара или возмещении расходов на исправление недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) удовлетворяются только с согласия продавца. Потребитель имеет возможность выдвинуть иные требования: о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула), о расторжении договора купли-продажи. Такие требования подлежат удовлетворению на общих основаниях, как и при покупке не в комиссионном магазине.

По тем товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе по своему выбору предъявить следующие требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы (п.4 ст.18 Закона). Эти требования предъявляются только продавцу и лишь в случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

Основным условием для удовлетворения требований потребителя является предъявление им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Закон возлагает обязанность на продавца выдавать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт и время покупки товара у определенного продавца.

"Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним"

(п.6 ст.18 Закона). Это значит, что выше указанные лица должны обеспечить подготовку купленного товара к упаковке, транспортировке, погрузке, разгрузке, перевозке до места, указанного потребителем. Потребитель имеет право на документальное оформление принятия товара к перевозке. Это могут быть накладная, договор перевозки, квитанция и т. п. Стоимость доставки или возврата товара определяется согласно документу, выданному транспортной организацией, или на основе расценок данной местности (например, за один километр - 7 рублей). На основании договора между потребителем и продавцом (изготовителем) доставка и возврат товара могут осуществляться силами потребителя, а расходы потребителю оплачивают продавец (изготовитель) или организация, выполняющая их функции.

1.5.3 Для устранения недостатков в товаре Законом устанавливаются разные сроки. Срок исчисляемый годами, истекает в соответствующие год, месяц и число (например, 20 июля 2001 г.). Если срок исчисляемого месяца приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то срок считается истекшим в последний день этого месяца. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. Нерабочими днями по трудовому законодательству РФ являются выходные и праздничные дни. Так, например, если срок заканчивается 12 июня, то он переносится на следующий день.

Ст. 19 Закона определяет сроки устранения недостатков в купленном товаре.

Если недостатки товара проявились в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем, то потребитель имеет право на устранение этих недостатков.

Если же гарантийный срок или срок годности не установлены, потребитель имеет право предъявить свои требования в течение шести месяцев с момента покупки товара, а в отношении недвижимости - в течение двух лет с момента ее приобретения.

По окончании сроков, указанных в п.1 ст.19 Закона, потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков товара или о возмещении расходов на устранение недостатков товара в отношении существенных недостатков, допущенных по вине изготовителя, если эти недостатки обнаружены в течение срока годности, а если срок годности не установлен, - в течение 10 лет с дня передачи товара потребителю. Если требования потребителя не удовлетворяются в течение 20 дней с момента их предъявления, то потребитель имеет право предъявить требования, установленные п. 3 ст.18 Закона, т. е. соразмерное уменьшение покупной цены товара или замена товара на такой же товар другой марки (модели, артикула).

На комплектующие детали технически сложного товара могут быть установлены тоже гарантийные сроки. Гарантийный срок на комплектующие изделия исчисляются в том же порядке, что и на основной товар, он не может быть меньше чем на основной товар.

Недостатки, выявленные в товаре, устраняются изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца), в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем (п.1 ст.20 закона).

Согласно п.2 ст. 20 и п.1 ст. 21 Закона на период устранения недостатков, ремонта или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должны предоставить аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. При предъявлении этого требования потребителем изготовитель (продавец) обязаны в семидневный срок предоставить потребителю аналогичный товар на период ремонта. Постановлением Совета Министров Правительства РФ от 8 октября 1993 г. № 995¹ установлен перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. К такой группе товаров относятся:

- * автотранспортные средства (кроме автотранспортных средств, приобретенных инвалидами с разрешения органов социальной защиты населения РФ);

- * мебель;

- * электробритвы;

- * электрощипцы для завивки волос;

- * электрофены;

- * медицинские электрорефлекторы;

- * электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла;

- * электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяtilьники, электрочайники, электроподогреватели детского питания и др).

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, когда товар не эксплуатировался. При устранении недостатков комплектующего изделия или составной части товара гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть исчисляются со дня получения потребителем товара из ремонта (п. 4 ст. 20 Закона).

Требования о замене товара (ст. 21 Закона) удовлетворяются продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ними в течении 7 дней с момента предъявления такого требования. Если возникает необходимость дополнительно проверить качество товара, то срок увеличивается до 20 дней.

Если в день обращения потребителя аналогичный для замены товар отсутствует, он тогда заменяется в течение 1 месяца со дня предъявления указанного требования.

В районах Крайнего Севера и других районах сезонного завоза, если отсутствует товар в момент заявления потребителя об обмене это требование подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки

¹ "Собрание актов Президента и Правительства РФ". - 25.10.1993. - N 43. - ст. 4092.

товара. Это происходит только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть такой, который не был в употреблении.

При замене товара гарантийный срок на новый товар исчисляется заново - со дня передачи его потребителю.

Согласно п.5 ст.13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Но если потребитель не предъявил требование об уплате неустойки в досудебном порядке, он не лишается возможности обратиться в суд с требованием о взыскании неустойки. Это требование заявляется как самостоятельное, а также может быть заявлено вместе с другими требованиями. Как свидетельствует судебная практика, суд при удовлетворении требования потребителя о взыскании неустойки исходит из стоимости товара в день вынесения решения суда.

1.5.4 Ст. 24 Закона определяет порядок перерасчета цены товара, приобретенного потребителем.

При замене товара с недостатком на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

Требования, сформулированные в п.2 ст. 24, предполагают замену товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены за товар. Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, представляемого взамен, то потребитель должен оплатить разницу, если же - наоборот, то потребителю выплачивается разница суммы за товар. Цена товара, предоставляемого взамен, определяется в день предъявления требований потребителем, а в случае понижения цены - на день покупки товара потребителем. Если требования потребителя о перерасчете цены не были добровольно удовлетворены продавцом, то согласно п. 2 ст. 504 ГК РФ потребитель имеет право произвести расчеты исходя из цен товара на момент вынесения решения суда. Указанное требования должно быть исполнено в те же сроки, что и требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула). За просрочку этого требования также предусмотрена неустойка.

При расторжении договора купли-продажи потребитель обязан вернуть товар с недостатком и имеет право на возмещение убытков. Если никаких убытков у потребителя нет, то расчет между ним и продавцом производится просто.

При расторжении договора в случае повышения цены на товар, расчеты, с потребителем производятся аналогичные возвращенному товару с недостатками, исходя из цены на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи. В случае снижения цены товара следует исходить из цены товара на день его покупки.

1.5.5 Часто встречаются случаи, когда товар, купленный потребителем, - качественный, но по определенным причинам потребитель не имеет

возможности использовать его по назначению. Ст. 25 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, в случае: если товар не подошел ему по форме, габаритам, расцветке, размеру, фасону либо по иным причинам.

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 дней (не считая дня его покупки). Если товар необходимо установить, подключить, то этот срок (14 дней) исчисляется со следующего дня после осуществления этих действий.

Продавец должен обменять товар, если:

- * товар не был в употреблении;
- * сохранен его товарный вид, потребительские свойства;
- * сохранены пломбы, фабричные ярлыки;
- * у потребителя есть товарный или кассовый чек на товар.

Требования об обмене товара предъявляются только продавцу, у которого был приобретен данный товар.

Если в день обращения потребителя к продавцу необходимого для замены товара нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор купли-продажи, с возвратом уплаченной суммы, или ожидать поступления необходимого товара в продажу. На продавца возлагается обязанность сообщить потребителю о поступлении в продажу аналогичного товара. Для этого потребитель должен оставить продавцу свой адрес и телефон, по которым он будет извещен о поступлении в продажу товара.

Однако не все виды непродовольственного товара надлежащего качества подлежат обмену. Перечень этих товаров утверждается Правительством РФ. В него входят:

- * изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней;
- * ткани из всех волокон и другие метражные товары (ленты, тесьма, кружева и др.);
- * бельевой трикотаж для взрослых и детей;
- * купальники, плавки;
- * трусы для взрослых и детей, в том числе и спортивные;
- * белье для новорожденных и ясельного возраста;
- * белье постельное;
- * предметы женского туалета;
- * чулочно-носочные изделия;
- * штучные текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца и др.);
- * парфюмерно-косметические товары;
- * товары бытовой химии;
- * изделия из пластмассы, используемые для приготовления и хранения пищи;
- * предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди и др.)

1.5.1 Тесты для самоконтроля

1. Товар надлежащего качества – это:

- а) продукция, соответствующая по качеству требованиям, установленным в соответствии со ст. 4 Закона «О защите прав потребителя»;
- б) государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);
- в) несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);
- г) безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

2. Публичным договором признается договор:

- а) условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом;
- б) заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля);
- в) условия которого определены обеими сторонами в формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом;
- г) заключенный путем публичного обещания продавца предоставить покупателю товар надлежащего качества.

3. Условия договоров розничной купли-продажи не соответствующие требованиям, прежде всего Закона РФ "О защите прав потребителей", указов Президента РФ, Постановлений Правительства РФ, различных правил торговли, должны признаваться:

- а) неполными;
- б) не соответствующими действительности;
- в) утратившими силу;
- г) ничтожными.

4. Нормы и характеристики, определяющие качество товара, устанавливаются в:

- а) в государственных стандартах и технических условиях предприятий-изготовителей;
- б) разъяснениях антимонопольных органов;
- в) указах Правительства РФ;
- г) организации, производящей данный товар.

5. Основным условием для удовлетворения требований потребителя является:

- а) договор;
- б) показания продавца;
- в) кассовый чек;
- г) слово потребителя.

6. Если гарантийный срок или срок годности на товар, относящийся к недвижимости, не установлены, то в какие сроки с момента покупки товара потребитель имеет право предъявить свои требования?

- а) 6 месяцев;
- б) 9 месяцев;
- в) 1 года;
- г) 2 лет.

7. В перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену в случаях, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», утвержденных Правительством РФ, не входит:

- а) бытовая техника;
- б) бельевой трикотаж для взрослых и детей;
- в) купальники, плавки;
- г) белье постельное.

1.6 Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

1.6.1 Обязанности исполнителя при выполнении работ (оказании услуг)

1.6.2 Сроки на выполнение работ, услуг. Последствия нарушения этих сроков

1.6.3 Права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки установления недостатков

1.6.4 Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1.6.5 Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)

1.6.1 В соответствии с постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 01.02.2005) "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ" (далее Правила №1025)¹ под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске (пункт 1 статьи 9 Закона о защите прав потребителей) (Письмо УФНС Российской Федерации по городу Москве от 5 мая 2006 года №09-24/37381).

В том случае, если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Согласно пункту 2 статьи 9 Закона о защите прав потребителей, если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

На основании пункта 3 Правил №1025 исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке должна содержать:

- 1) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- 2) обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- 3) сроки оказания услуг (выполнения работ);
- 4) данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);
- 5) гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- 6) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;
- 7) сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его

¹ "Собрание законодательства РФ". - 25.08.1997. - N 34. - ст. 3979.

действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Кроме этого, исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- 1) правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;
- 2) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- 3) образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- 4) образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и тому подобное;
- 5) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Если обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, передвижных приемных пунктах, выездными бригадами, то исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме.

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации. Кроме этого исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию (пункт 3 Правил №1025).

В соответствии с действующими Правилами №1025 договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- вид услуги (работы);
- цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

После подписания договора на оказание услуг (выполнение работ) один экземпляр договора остается у исполнителя, а другой выдается исполнителем потребителю. Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи кассового чека, билета и тому подобного (пункт 4 Правил №1025).

В случае утраты документа, который был выдан изготовителем, заказ выдается на основании письменного заявления потребителя при предъявлении любого документа, удостоверяющего личность, например паспорта или водительского удостоверения.

При выполнении работы или оказании услуги на исполнителя возлагаются обязанности по применению (использованию) для выполнения заказа только качественного материала. Качество материала, из которого выполняется работа, должно быть подтверждено соответствующим документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

В соответствии с Правилами №1025 исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

- непригодности или недоброкачества переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;

- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

- иных независимых от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель не вправе ссылаться на указанные обстоятельства, если он не предупредил потребителя об указанных обстоятельствах, либо продолжал выполнение работы (оказание услуг) не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение или, несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не прекратил ее выполнение.

Однако, если потребитель своевременно и обоснованно предупрежден исполнителем и, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе

выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

При выполнении работ полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, в том случае, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Потребитель в любое время до сдачи ему работы может отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. В этом случае потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

1.6.2 Согласно п. 1 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Срок в договоре на выполнение работы, оказание услуги является одним из основных его условий. В Законе говорится, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором. В договоре предусматривается срок выполнения работы (оказания услуги), если он определенными правилами не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный правилами.

Пункт 2. ст. 27 Закона раскрывает порядок определения сроков выполнения работы (оказания услуги). Срок в договоре определяется

календарной датой (периодом), к которой выполняется работа (услуга), или датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения работы (оказания услуги).

Для правильного исчисления срока необходимо определить его начало и окончание. В ст. 191 ГК РФ "Начало срока, определенного периода времени" говорится, что течение срока, определенного периода времени начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.

Если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям в течение срока действия договора, наряду с общим сроком исполнения работы (оказание услуги) в содержании договора отражаются частные (промежуточные) сроки. Эти частные сроки конкретизируют обязанности исполнителя, придают выполняемой работе (оказываемой услуге) четкость и определенность.

Установленные сроки начала и окончания работ (оказания услуг) изменяются только по соглашению сторон договора. Если достигнуто такое согласие, то новые сроки должны быть указаны в договоре или дополнительном соглашении.

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:

1. Назначить исполнителю новый срок. В этом случае, назначенные потребителем новые сроки необходимо указать в самом договоре, либо в дополнительном соглашении к нему. Назначение потребителем новых сроков должно быть обязательно подтверждено подписями обеих сторон в указанных документах. Если исполнитель допустит нарушение новых сроков, потребитель вправе снова предъявить любое из указанных в пункте 1 статьи 28 Закона о защите прав потребителей требований.

2. Потребовать уменьшения цены за выполнение работы. При этом новая цена должна быть закреплена в договоре или дополнительном соглашении к нему. Закон о защите прав потребителей не устанавливает порядка определения уменьшения вознаграждения за работу (услугу). В связи с этим, вопрос должен решаться по соглашению сторон, а при не достижении соглашения - судом по иску заинтересованной стороны.

3. Поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов. Данное заявление составляется в двух экземплярах. Одно остается у исполнителя, на другом, которое забирается потребителем, должна быть подпись лица, принявшего заявление. Его необходимо отправить заказным письмом с уведомлением о

вручении исполнителю. При заключении договора с другим исполнителем стоит ориентироваться на стоимость заказа, предусмотренного в соглашении с первым исполнителем, если, конечно, к этому времени цены на соответствующие работы на рынке не повысились.

4. Расторгнуть договор о выполнении работы. Об отказе от договора потребитель должен уведомить исполнителя в письменной или устной форме. После уведомления исполнитель обязан приостановить выполнение работы (оказание услуги). При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу). Если исполнитель отказывается расторгнуть договор, потребитель вправе обратиться в суд с требованием о принудительном расторжении договора.

В соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей при нарушении установленных договором или назначенных новых сроков исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку (пеню).

Согласно статье 330 ГК РФ:

«неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения».

Если нарушен срок начала работы (услуги) и ее этапа, неустойка взыскивается до начала выполнения работы (услуги) или предъявления иных требований, об уменьшении стоимости работ, расторжения договора о выполнении работ, предусмотренных Законом о защите прав потребителей. В случае нарушения срока окончания работы (услуги), ее этапа неустойка взыскивается до ее фактического окончания или предъявления иных требований, предусмотренных Законом о защите прав потребителей.

Размер неустойки (пени) составляет три процента от цены выполненной работы за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки. Если в договоре не предусмотрена цена каждого этапа работы, исполнитель уплачивает три процента от общей стоимости заказа.

При этом сумма неустойки (пени) не может превышать стоимости отдельного вида выполненной работы или общей цены заказа.

Если исполнитель отказывается от добровольной выплаты неустойки и убытков, или отказывается удовлетворять требование потребителя об их уплате, то эти требования удовлетворяются через суд.

Согласно абзацу 2 пункта 4 статьи 29 Закона о защите прав потребителей предусмотрено только два случая освобождения исполнителя от ответственности за нарушение сроков выполнения работ или услуг:

1. если нарушение сроков выполнения работы произошло по вине самого потребителя (допустим, не вовремя доставил материал);
2. если это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть наступления такого события, которое исполнитель не смог бы

предотвратить никакими средствами, если бы даже и смог его предвидеть (например, наводнение, разрушение построенного здания вследствие землетрясения).

1.6.3 В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) имеет право по своему выбору потребовать от исполнителя:

- * безвозмездного устранения недостатков;
- * соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- * безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- * возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) силами потребителя или третьими лицами.

Потребитель имеет право требовать от исполнителя уменьшения цены за выполненную работу в том случае, если он предъявил требование о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги).

Правовые последствия нарушения требований к качеству выполненной работы (оказанной услуги) сходны с последствиями и правами при продаже товаров с недостатками.

Потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков:

- * если недостатки не были устранены исполнителем в срок, указанный в договоре;
- * если в работе присутствуют существенные недостатки или есть существенные отступления от условий договора.

Вышеперечисленные требования предъявляются при принятии выполненной работы (услуги) или в процессе ее выполнения.

После уже принятой работы (услуги) требования по поводу скрытых недостатков могут быть предъявлены позднее: в течение гарантийного срока или в течение 6 месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), если отсутствует гарантийный срок. Что касается недостатков в строении или иного недвижимого имущества, требования предъявляются в течение гарантийного срока, а если он не установлен - в течение 2 лет.

Согласно п. 4 ст. 29 Закона, если выявленный существенный недостаток выполненной работы (услуги) допущен по вине исполнителя, потребитель имеет право требовать безвозмездного устранения этого недостатка и по истечении гарантийного срока. Такое требование предъявляется в течение срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не установлен.

На исполнителя возлагается обязанность своевременного удовлетворения требований потребителя, в противном случае потребитель по своему выбору вправе предъявить требования:

* соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

* расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества и повторное выполнение работы (услуги) подлежат исполнению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги). Если же такой срок не установлен, то в срок, указанный в договоре, который не был исполнен надлежащим образом.

За нарушение этих сроков с исполнителя взыскивается неустойка, оговоренная в Законе, а также потребитель имеет право предъявить иные требования согласно п. 1 ст. 28 и п.1 и 4 ст. 29 Закона.

1.6.4 Смета - документ, в котором указан перечень работ (услуг), материалов, оборудования и т. д. с указанием стоимости (цены). Согласно Закону, если одна из сторон (потребитель или изготовитель) требует составления сметы, то такое требование должно быть удовлетворено.

Смета может быть двух видов: твердая и приблизительная. При составлении твердой сметы исполнитель не имеет права требовать оплаты дополнительных работ и расходов. При твердой смете ни при каких обстоятельствах, даже при изменении цены, исполнитель не имеет права ее изменить самостоятельно, без согласия на то потребителя. Таким образом, все расходы исполнителя, сделанные сверх сметы, относятся на его счет.

Если при составлении условий договора трудно определить его окончательную стоимость, то потребителем и изготовителем составляется приблизительная смета. Если возникает необходимость превысить приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. Потребитель имеет право отказаться от исполнения договора; при этом он возмещает исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу (услугу), согласно первоначально составленной смете.

Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении расходов по приблизительной смете, то исполнитель не вправе требовать возмещения сверхсметных расходов и обязан выполнить работу (услугу) в пределах первоначальной стоимости, определенной приблизительной сметой. Если увеличение сметы вызвано действиями потребителя, то он должен возместить исполнителю все расходы, превышающие приблизительную смету.

Согласно ст. 34 Закона исполнитель может выполнять работу из своего материала и своими средствами. Если потребитель потребует выполнения работы из своего материала, то на исполнителя возлагается обязанность удовлетворить это требование потребителя.

Исполнитель, предоставляющий свой материал для выполнения работы (оказания услуги), отвечает за его надлежащее качество. В связи с этим ответственность за выполнение работы (услуги) из недоброкачественного материала заключается в возмещении убытков, причиненных потребителю, и в уплате неустойки, если она предусмотрена условиями договора или правилами о выполнении отдельных видов работ.

Материал исполнителя, предоставляемый потребителю, подлежит оплате при заключении договора полностью или в определенном размере, указанном в правилах выполнения отдельных видов работ или в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении работы потребителем. Закон дает возможность потребителю и исполнителю предусмотреть в договоре и иной порядок расчета.

В случаях, предусмотренных правилами или соглашением сторон, потребителю предоставляется материал в кредит. Если цена за предоставленный в кредит материал повышается в течение времени, то это изменение цены не влечет за собой ее перерасчета.

Материалы, оборудование, техника, различные средства и т. д., необходимые для выполнения работы, доставляются к месту выполнения работ исполнителем. Однако Закон не оговаривает, кто должен оплачивать доставку необходимых средств. Поэтому следует предполагать, что расходы по доставке включаются в смету работы, а если таковая отсутствует, то условия доставки должны оговариваться сторонами при заключении договора.

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя или с вещью потребителя, то исполнитель отвечает за их сохранность и правильное использование. В случае если работа выполняется из материала или с вещью потребителя, исполнитель должен:

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

- * предоставить отчет об израсходованном материале, а если есть остаток материала, вернуть его потребителю.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), предоставленного потребителем, исполнитель должен в течение трех дней заменить его однородным материалом (вещью) такого же качества или, по договору с потребителем, изготовить изделие из однородного материала в разумный срок. При отсутствии у исполнителя необходимого для замены материала (вещи) потребителю возмещается двукратная стоимость утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также все расходы, понесенные потребителем.

Расчеты с потребителем в случае утраты, повреждения материала или вещи потребителя, производятся на основании стоимости испорченного материала (вещи). При заключении договора между потребителем и исполнителем указывается точное наименование, описание, метраж и цена материала. В аналогичном порядке оцениваются передаваемые потребителем вещи для выполнения работ с ними. При возмещении потребителю цены утраченного материала (вещи) она должна соответствовать стоимости, которая

сложилась на день добровольной выплаты исполнителем или на день вынесения судебного решения.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), если предупредил потребителя об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Это все оговаривается в договоре или документе, его заменяющем (квитанция, заказ). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Исполнитель имеет право отказаться от заключения договора и потребовать полного возмещения убытков, если потребитель, несмотря на предупреждение исполнителя, не заменит в разумный срок непригодный или недоброкачественный материал или не устранит иных обстоятельств, влияющих на качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

1.6.5 В соответствии со ст. 37 Закона установлен общий порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу): он определяется договором между потребителем и исполнителем.

При заключении договора следует обращать внимание на правильность его заполнения (дата, номер, название организации, ее юридический адрес, фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес и т. д.), оговаривать все условия заключаемого договора, с обязательствами сторон (как потребителя так и исполнителя). Если положения договора не понятны, то следует их уточнить, расшифровать. Необходимо ознакомиться со всем текстом договора и только после этого его подписывать. Договор заключается в двух экземплярах. Один экземпляр договора должен остаться у исполнителя, другой передается потребителю.

Потребитель вправе по своему желанию оплатить полностью стоимость работы (услуги) при заключении договора.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) по окончании ее, если иное не установлено законом или иными правовыми актами РФ или договором между потребителем и исполнителем.

Однако в порядке исключения законодательством РФ и субъектов РФ не все виды работ (услуг) оплачиваются потребителем после их выполнения. Правилами бытового обслуживания населения предусмотрен ряд исключений. Так, при заключении договора полностью оплачиваются работы (услуги):

- * выполняемые в присутствии потребителя, а также методом самообслуживания (все виды работ и услуг);
- * кинофотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию торжественных мероприятий и ритуальных услуг;
- * по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других изделий;
- * по обучению вязке, кройке и шитью одежды, фотографированию;
- * по апробированию и клеймению ювелирных изделий;

- * бань и душевых;
- * по доставке грузов и посреднических услуг.

Некоторые правила выполнения работ (оказания услуг) устанавливаются, в течение которых потребитель должен их оплатить.

1.6.1 Тесты для самоконтроля

1. Исполнитель – это

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

б) организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

в) организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи;

г) гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

2. На основании пункта 3 Правил №1025 исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке должна содержать:

а) правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;

б) сроки оказания услуг (выполнения работ);

в) образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

3. В соответствии с действующими Правилами №1025 договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать:

а) образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

б) вид услуги (работы);

в) адрес и телефон отдела продаж данной организации;

г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

4. Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи):

а) освобождает его от ответственности;

- б) не играет никакой роли;
- в) не освобождает его от ответственности;
- г) остается на совести исполнителя.

5. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), то потребитель несмотря ни на что не вправе:

- а) назначить исполнителю новый срок;
- б) отказаться от исполнения данного договора;
- в) потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- г) требовать исполнителя выплаты пени в размере 2% за каждый день просрочки исполнения договора.

6. Каковы сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

- а) разумный срок;
- б) 14 дней;
- в) 20 дней;
- г) 2 месяца.

1.7. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей

1.7.1 Государственные органы по защите прав потребителей

1.7.2 Общественные организации по защите прав потребителей

1.7.1 Согласно главе 4 Закона государственная защита прав потребителей осуществляется федеральными органами государственного управления, на которые возложена обязанность следить за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и осуществлять контроль и надзор за безопасностью товаров, работ и услуг. К таким государственным органам относятся федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России), федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора РФ (Госсанэпиднадзор), федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ, органы по защите прав потребителей при местной администрации, а также иные федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы.

В соответствии со ст. 40 Закона федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы):

* осуществляют государственный контроль за соблюдением законов, иных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

* направляет предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров (выполнении работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);

* направляет материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о досрочном ее аннулировании;

* направляет в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материала для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;

* вправе заключать соглашения с изготовителями (исполнителями, продавцами) о соблюдении ими правил и обычаев делового оборота в интересах потребителей;

* вправе обращаться в суд, арбитражный суд с исками в защиту прав потребителей;

* только лишь федеральный антимонопольный орган наделен полномочиями давать официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов РФ, регулирующих вопросы в сфере защиты прав потребителей. Такие разъяснения даются федеральным антимонопольным органом по своей инициативе, по запросам отдельных граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и органов власти и управления. Эти разъяснения доводятся до сведения таких лиц, которые применяют законодательство о защите прав потребителей, и являются обязательными для них.

Закон предоставляет право федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) налагать штраф за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение предписаний о прекращении нарушений прав потребителей. При этом сумма штрафа может достигать пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных законом РФ. Штраф налагается должностным лицом федерального антимонопольного органа (его территориального органа). В отношении порядка рассмотрения дел о наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременного исполнения законных предписаний действует следующий нормативно-правовой акт - Положение о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, утвержденное приказом ГКАП РФ от 4 апреля 1996г. № 42¹.

¹ Российская газета. - 30.05.96. - № 99.

Согласно ст. 42 Закона контроль за безопасностью товаров (работ, услуг) осуществляют следующие органы государственного управления и их территориальные органы (в пределах своей компетенции) как:

1. федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России);
2. федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора (Госсанэпиднадзор);
3. федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ (Минприроды РФ);
4. Другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в соответствии со своей компетенцией.

Общие задачи, стоящие перед вышеуказанными органами, определяют и единство их компетенции. Закон предоставляет им следующие полномочия:

* осуществлять контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг);

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

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

Выше указанные органы, контролирующие безопасность товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

П. 2 ст. 43 Закона определяет санкции, которые налагаются федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг), возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (п. 3 ст. 42 Закона). Госстандарт России координирует деятельность органов государственного управления; формирует и реализует государственную

политику в области стандартизации; осуществляет контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов; определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг); принимает решения о применении международных (региональных) стандартов, правил, норм на территории РФ, если иное не установлено международными договорами РФ; определяет порядок сертификации и перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации.

Процедура реализации Госстандартом своих полномочий установлена в Положении о порядке выдачи предписаний и наложении штрафов Госстандартом за нарушение обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации, утвержденное постановлением Госстандарта РФ от 2 сентября 1997 г. № 293¹. Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30 марта 1999 г. направлен на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения Российской Федерации. Государственная санитарно-эпидемиологическая служба РФ представляет собой единую федеральную централизованную систему органов и учреждений, осуществляющих санитарно-эпидемиологический надзор.

Должностные лица органов государственного экологического контроля в соответствии с их полномочиями имеют право в установленном порядке:

- * посещать предприятия, учреждения, организации, независимо от их формы собственности и подчинения, включая воинские части и иные объекты Министерства обороны;

- * выдавать разрешения на право выброса, сброса и размещения вредных веществ;

- * устанавливать по согласованию с органами санитарно-эпидемиологического надзора нормативы выбросов, сбросов вредных веществ стационарными источниками загрязнения окружающей природной среды;

- * назначать государственную экологическую экспертизу, обеспечивать контроль за выполнением ее заключения;

- * привлекать виновных лиц к административной ответственности, направлять материалы о привлечении их к административной или уголовной ответственности, предъявлять иски в суд или арбитражный суд о возмещении вреда, причиненного окружающей природной среде и несущей потенциальную опасность для здоровья человека;

- * принимать решения об ограничении, приостановлении, прекращении работы предприятий, сооружений, иных объектов и любой деятельности, причиняющей вред окружающей природной среде и несущей потенциальную опасность для здоровья человека.

Решения, вынесенные органами экологического контроля и должностными лицами, можно обжаловать в суде или арбитражном суде.

¹ "Нормативные акты для бухгалтера". - от 13 ноября 1997 г., - N 22

Статьей 44 Закона предусмотрена защита прав потребителей органами местного самоуправления. МАП РФ разработало методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей. Органы по защите прав потребителей являются структурным подразделением местной администрации и обладают следующими полномочиями:

- * рассматривают жалобы потребителей и консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;

- * анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, для выяснения условий, ущемляющих права потребителей;

- * извещают федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), при обнаружении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

- * приостанавливают или прекращают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно;

- * защищают права потребителей (неопределенного круга потребителей) путем обращения в суды.

Органа по защите прав потребителей при местной администрации создаются по постановлению главы местной администрации, которым назначается и руководитель этих органов.

1.7.2 Общественная защита прав потребителей осуществляется общественными объединениями потребителей, которые создаются по территориальному признаку (районные, городские, областные и т. д.), а также с учетом конкретного интереса группы потребителей.

Общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом "Об общественных объединениях" и их уставами. Общественное объединение - это добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения. Деятельность общественных объединений потребителей основывается на принципах добровольности, равноправия, самоуправления и законности, они свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов деятельности. Деятельность общественных объединений потребителей гласная, а информация об их учредительных и программных документах - общедоступна.

Общественное объединение потребителей (их ассоциации, союзы) функционируют на основании устава, утверждаемого на съезде (конференции) или общим собранием членов объединения. В уставе общественного объединения потребителей находят отражение:

1. название, цели общественного объединения, его организационно-правовая форма;

2. структура общественного объединения, руководящие и контрольно-ревизионные органы этого объединения, территория, где осуществляет оно свою деятельность;

3. условия и порядок членства объединения, права и обязанности его членов;

4. компетенцию и порядок формирования руководящих органов общественного объединения, сроки их полномочий, место нахождения постоянно действующего руководящего органа;

5. порядок внесения изменений и дополнений в устав объединения;

6. источники формирования денежных средств и иного имущества объединения, права общественного объединения и его структурных подразделений по управлению имуществом;

7. порядок реорганизации и (или) ликвидации общественного объединения.

Кроме этого в уставе общественного объединения потребителей может присутствовать описание символики (эмблема, флаг, вымпел и др.) данного объединения. Символика подлежит государственной регистрации и учету в порядке, установленном законодательством РФ.

Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) определены ст. 45 Закона. Данная статья устанавливает следующие полномочия общественных объединений потребителей:

* участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

* проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг);

* проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

* вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

* участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;

* вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (работ, услуг), несоответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами и иными правовыми актами РФ;

* обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов РФ и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей;

* обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Так с декабря 1988г. существует Московское общество защиты прав потребителей. Первоначально она называлось "Московский союз потребителей".

Данное общество зародилось после выхода в свет статьи Владимира Войны в "Неделе" в 1986 году о судебном процессе, потрясшем Америку: как адвокат Ральф Найдер выиграл дело против самого Форда. Сенсационный процесс был возбужден из-за того, что в одной из моделей автомобиля был обнаружен конструктивный недостаток, делающий машину опасной в эксплуатации. Найдер стал национальным героем Америки, так как сумел добиться снятия модели с конвейера и отзыва всех купленных автомобилей с соответствующими компенсациями владельцам. А на выигранные в результате процесса деньги Ральф Найдер основал сеть адвокатских бюро потребителей по всей стране.

Чтобы эту опубликовать статью, ее решили печатать как есть, но поставить где-нибудь незаметно в разделе всяких казусов. Главный редактор "Недели" Виталий Сырокомский взял ответственность на себя, сказав, что может ее наверху и не заметят, но на всякий случай велел готовить отговорку - докладную, дескать публикация направлена против капиталиста в защиту трудящихся Америки.

Статью заметили. Газету не только не наказали за пропаганду чуждого образа жизни, но велели развивать "человеческий фактор". В "Неделе" появилась рубрика "Клуб покупателей", сразу завоевавшая популярность. Нам был выделен отдельный номер телефона, на котором дежурил юрист и консультировал читателей, как защитить свои права по закону.

В "Основах гражданского законодательства РСФСР" и аналогичных республиканских законах черным по белому значилось: в случае приобретения недоброкачественных товаров, покупатель имеет право по своему выбору либо обменять товар на качественный, либо вернуть товар продавцу и получить деньги, либо потребовать соразмерного уменьшения цены, либо бесплатно отремонтировать товар. Однако на практике из четырех этих возможностей нас

вынуждали довольствоваться только одной - бесплатным ремонтом в течении гарантийного срока, потому что так было оговорено в Правилах торговли.

Будущие организаторы этого общества тогда поставила перед собой задачу заставить работать Закон. И они стали искать человека, который согласился бы на показательный процесс. Оказалось, это не так просто: наши люди не хотели судиться, предпочитая жалобы - в партком, исполком, газету. Полгода они перебирали редакционную почту, переписывались с пострадавшими от бракованных товаров, предлагая бесплатных адвокатов - впустую, люди не верили, что суд будет их защищать. Наконец, нашелся один покупатель из Новосибирска, инженер по образованию, который, намучавшись с автомагнитолой "Вега", решил положить себя на алтарь Фемиды, пренебрегая обвинениями в сутяжничестве. Он нашел в автомагнитолу конструктивный недостаток, из-за чего она неизбежно ломалась, хотя эксплуатировалась строго по инструкции. Поэтому ремонт его не устраивал. Инженер сказал, что будет менять магнитолу каждую неделю, пока не исправят конструкцию, либо пусть возвращают деньги. "Неделя" пригласила известного адвоката Николая Гагарина представлять интересы новосибирского инженера в суде. Перипетии дела, тянувшегося несколько месяцев, освещались в газете. Иск был выигран: пострадавшему вернули деньги, а в частном определении заводу было велено изменить конструкцию магнитолы.

Это было поистине революционное решение ибо возник прецедент: суд впервые поставил Закон выше ведомственных Правил.

Эту практику защиты пострадавших покупателей подхватили журналисты других изданий - городских, областных, республиканских. Газета "Советская торговля" стала выпускать приложение, выросшее в первую самостоятельную потребительскую газету "Честное слово". Общими усилиями они добились созыва Пленума Верховного Суда, который отдельные победы возвел в правило для всех судов, обязывая их при рассмотрении потребительских исков руководствоваться нормами Закона, а не подзаконными актами в виде правил и инструкций, какими бы авторитетными ни были ведомства разработавшие эти акты.

Весной 1988 года "Известия" и "Неделя" созвали совещание региональных журналистов, пишущих на потребительскую тему. Съехались энтузиасты со всего Союза. И решили: надо объединять на местах людей, которые умеют и хотят защищать не только себя, но и других. Так газеты во исполнении своей давно забытой функции коллективного организатора стали локомотивами потребительского движения. В этом же году были созданы первые общественные организации потребителей - в Ленинграде и Москве. А дальше остановить уже было невозможно.

Потом в 1991г. была создана Конфедерация обществ потребителей СССР (КонфОП). О нашем юном потребительском движении уже узнали в мире, в Москву приезжали знаменитый Ральф Найдер, основатель потребительских объединений США Рода Карпаткин, лидер польских потребителей Малгожата Непокульчицка, директор Института потребительских исследований Нидерландов Дик Вестендорп, директор западногерманского

института "Штифтунгварентест" Ролланд Хюттенраух, один из зачинателей потребительского движения Великобритании Джон Торвелл.

Движение потребителей за свои права привело сегодня не только к изменениям в законодательстве РФ и к активному применению на практике Закона "О защите прав потребителей", других нормативных актов, направленных на защиту экономических и социальных интересов граждан, но и к возникновению определенного слоя людей, для которых эта сфера деятельности стала и делом жизни и профессией.

Такие специалисты появились и в общественных организациях, и в органах местного самоуправления, и в специальных Комитетах по защите прав потребителей субъектов РФ, и в министерствах, ведомствах, деятельность которых так или иначе затрагивает интересы потребителей, а также в научных, образовательных, экспертных учреждениях.

Создание национальной концепции защиты потребителей и на ее основе разработка целевой государственной Программы - вот главная цель Лиги защитников потребителей. Именно эта программа должна стать редутом, способным отразить покушения на права и интересы потребителей, если она будет принята на высшем государственном уровне. Для этого и объединились профессионалы. Такая независимая общественная организация призвана противостоять объединению торговли и промышленности, активно лоббирующему свои узкие интересы в законодательной и исполнительной власти России.

Не так давно был создан Общероссийский проект «Сеть правовой защиты потребителей», который является совместным проектом партии «Единая Россия» и Союза потребителей России.

Главная цель проекта – практическая правовая помощь потребителям, для чего на всей территории страны формируется некоммерческая информационная структура по просвещению граждан в сфере защиты потребительских прав, о системе защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и обществ защиты потребителей, о правах потребителей в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», возможностях и механизмах защиты потребительских интересов. Для оказания бесплатной правовой помощи потребителям создаются некоммерческие информационно-консультационные центры и пункты.

Основными принципами функционирования сети являются:

- свободный и бесплатный доступ к информационным ресурсам сети;
- первичная бесплатная консультативная помощь при защите прав потребителей;
- использование практического опыта юристов СПРФ по защите потребительских прав.

Общероссийский проект «Сеть правовой защиты прав потребителей» неразрывно связан со «Стратегией 2020» - долгосрочным планом развития

России в первую очередь, потому, что направлен на правовое просвещение самого большого социума нашего общества – потребителей и, потому что потребители, кем бы они не являлись по своему социальному статусу и профессии, наиболее заинтересованы в поддержке «Стратегии 2020».

Потребители заинтересованы:

- в преодолении правового нигилизма, т.к. он мешает защищать права потребителей;
- в правоприменении потребительского законодательства, в первую очередь – Закона «О защите прав потребителей»;
- в борьбе с коррупцией, т.к. в конечном счете «коррупционные расходы» предпринимателей ложатся на потребителей;
- в формировании среднего класса, т.к. хотят непосредственно и разумно расходовать заработанные средства на качественные услуги и товары, и хотят быть сильным средним классом;
- в построении общества с высокими стандартами жизни, т.к. потребители – это подавляющее большинство нашего общества, стремящееся к улучшению качества жизни.

В соответствии со «Стратегией 2020» проект «Сеть правовой защиты потребителей» направлен на первоочередные ориентиры:

- повышение безопасности граждан в различных сферах услуг и при приобретении товаров;
- защита интересов потребителей – пенсионеров;
- улучшение качества жилья;
- повышение качества медицинских и образовательных услуг;
- правовое просвещение потребителей и предпринимателей;
- обучение молодежи основам потребительских знаний.

Создание информационно – консультационных центров проекта «Сеть правовой защиты потребителей» рассматривается «как мера реализации «Стратегии 2020» на уровне территории» и, как важный фрагмент системы непрерывного правового просвещения и обучения потребителей через структуры современных информационных коммуникаций.

В 2008 году как подразделение проекта начинает свою работу информационно-консультационный центр в Москве для жителей Московского региона (Москвы и Московской области), который осуществляет свою деятельность фактически для потребителей из всех регионов. Центр создан на базе Московского филиала СПРФ и Общества защиты прав потребителей Московской области – при участии юристов этих организаций с учётом опыта их работы по защите прав потребителей, судебной практики и с использованием информационно-справочных ресурсов.

Центр создан для практической защиты потребителей - для оказания правовой поддержки потребителей путем проведения юридических консультаций по защите прав потребителя, разъяснения положений Закона "О защите прав потребителей", а также для просветительской работы, в целях достижения общегосударственных приоритетов – ликвидации бедности,

повышения качества жизни, обеспечения высоких стандартов и общего благополучия граждан.

Перед Центром на период до 2010 года стоят следующие задачи:

- обеспечить информирование самого широкого круга граждан о правах, предоставленных законом РФ «О защите прав потребителей»;
- привить потребителям навыки самозащиты;
- внедрить систему самообразования потребителей в части знания и применения прав, установленных законом РФ «О защите прав потребителей», и способов защиты своих интересов;
- оказывать практическую помощь потребителям по конкретным проблемам;
- осуществлять защиту неопределенного круга потребителей в судах;
- вести просветительскую работу как среди потребителей, так и среди предпринимателей;
- обеспечить постоянное функционирование Центра, его системное развитие.

В Тульской области уже несколько лет действуют несколько общественных объединений потребителей среди них и областная общественная организация по защите интересов потребителей - Тульское общество потребителей (ТОП). ТОП - некоммерческая, неполитическая организация, целью которой является защита прав граждан как потребителей товаров (работ, услуг) в Тульской области. Деятельность этой организации направлена не только на обеспечение соблюдения прав потребителей, но также и на внушение людям осознания их роли в становлении гражданского общества, цивилизованного рынка, личной ответственности каждого за позитивные социальные перемены без применения насилия. В качестве основных принципов деятельности ТОП провозглашены "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" ООН, а также - действовать исключительно в интересах потребителей, быть не причастными к продвижению коммерческих и партийно-политических дел, не принимать никаких объявлений коммерческого назначения в своих публикациях, быть независимыми, то есть не допускать, чтобы независимость наших акций и мнений подвергалась влиянию или ограничению из-за получения субсидий. Специалисты ТОП безвозмездно консультируют своих членов, граждан с низким достатком и пожилых людей. Во взаимосвязи с государственными органами по защите прав потребителей члены ТОП делают все возможное, чтобы законодательство РФ по защите прав потребителей проводилось в жизнь на территории Тульского региона. ТОП оказывает методическую помощь объединениям потребителей по месту жительства, работы, учебы, по интересам, отдельным активистам, работающим в области защиты прав потребителей, а также тем, кто собирается приобщиться к этой деятельности. Специалисты ТОП проводят семинары в увлекательной диалоговой форме, часто с использованием фактического материала слушателей.

Во многих общественных объединениях потребителей работают юристы, оказывающие помощь гражданам по вопросам, связанным с защитой прав потребителей. Они дают советы, оказывают практическую помощь при составлении документов, а если произойдет юридический конфликт между потребителем изготовителем (исполнителем, продавцом), то будут отстаивать ваши интересы в суде. Общественное объединение потребителей, где работает юрист, должно иметь лицензию на право юридической деятельности.

1.7.1 Тесты для самоконтроля

1. Государственная защита прав потребителей осуществляется:

- а) федеральными органами государственного управления;
- б) федеральной антимонопольной службой;
- в) Президентом РФ;
- г) Российским обществом по защите прав потребителей.

2. В какой области осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ уполномоченный орган исполнительной власти?

- а) контроля;
- б) надзора;
- в) защиты прав потребителей;
- г) защиты прав производителей качественных товаров.

3. Какой орган определяет функции контроля и надзора, осуществляемые федеральными органами исполнительной власти?

- а) Президент РФ;
- б) Правительство РФ;
- в) Государственная Дума;
- г) Совет Федерации.

4. Проведение мероприятий, связанных с контролем означает:

- а) проверку соблюдения изготовителями обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ;
- б) выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям о прекращении нарушений прав потребителей;
- в) направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности, материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия соответствующей лицензии;
- г) обращение в суд с заявлением в защиту прав потребителей.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан:

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

б) направить в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

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

г) предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

1.8 Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей

1.8.1 Административная ответственность

1.8.2 Гражданско-правовая ответственность

1.8.3 Уголовная ответственность

1.8.1 Основанием для ее возникновения является административное правонарушение.

Согласно ст. 2.1 КоАП РФ административным правонарушением признается противоправное виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РФ или законами субъектов РФ об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

В КоАП РФ ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей предусмотрена ст. 14.4, 14.5, 14.6, 14.7, 14.8 и 19.19.

Статьей 14.4 КоАП РФ предусмотрена ответственность за продажу товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке. Совершение этих действий влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от десяти до пятнадцати минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от двадцати до тридцати минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от двухсот до трехсот минимальных размеров оплаты труда.

Частью 2 указанной статьи установлено, что продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двадцати до двадцати пяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой; на должностных лиц - от сорока до пятидесяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой; на юридических лиц - от четырехсот до пятисот минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой.

Ответственность, предусмотренная ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ, наступает в случаях:

- 1) деятельности индивидуального предпринимателя с нарушением санитарных правил;
- 2) продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг без сертификата соответствия.

Протоколы об административных правонарушениях, предусмотренных этой статьей КоАП РФ, составляют должностные лица органов внутренних дел (милиции) и органов государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (ст. 28.3, 23.49 КоАП РФ); об административных правонарушениях, предусмотренных ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ, - должностные лица органов Госсанэпиднадзора (ст. 23.13 КоАП РФ).

Если должностное лицо придет к выводу о необходимости конфискации товаров, то оно обязано передать дело в суд. В этом случае дело рассматривается мировыми судьями, судьями районных судов, если производство по делу велось в форме административного расследования. <21>

Согласно ст. 14.5 КоАП РФ продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг в организациях торговли либо в иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при отсутствии установленной информации об изготовителе или продавце либо без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятнадцати до

двадцати минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от тридцати до сорока минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от трехсот до четырехсот минимальных размеров оплаты труда.

Статья 1 Федерального закона от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт"¹ определяет наличные денежные расчеты как расчеты, произведенные с использованием средств наличного платежа за приобретенные товары, выполненные работы, оказанные услуги.

Требования, предъявляемые к контрольно-кассовой технике, порядок и условия ее регистрации и применения закреплены ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт".

Согласно указанным выше нормативным актам при осуществлении денежных расчетов с населением разрешается применять исключительно зарегистрированные в налоговых органах контрольно-кассовые машины, а применение не зарегистрированных в налоговых органах контрольно-кассовых машин является нарушением требований закона и должно рассматриваться как осуществление денежных расчетов с населением без применения контрольно-кассовой машины, что влечет применение к нарушителям ответственности в соответствии со ст. 14.5 КоАП РФ.

Протоколы о данном административном правонарушении составляются должностными лицами налоговых органов, органов государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (ч. 1 ст. 28.3 КоАП РФ), а также органов внутренних дел (милиции) (п. 1 ч. 2 ст. 28.3 КоАП РФ).

Дела об административных правонарушениях рассматривают должностные лица органов Госторгинспекции (ст. 23.49 КоАП РФ); в части продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг без применения контрольно-кассовой техники дела рассматривают должностные лица налоговых органов (ст. 23.5 КоАП РФ).

Согласно ст. 14.6 КоАП РФ завышение или занижение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.), завышение или занижение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и т.п.), нарушение установленного порядка регулирования цен (тарифов), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двадцати до двадцати пяти минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от сорока до пятидесяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от четырехсот до пятисот минимальных размеров оплаты труда.

¹ Собрание Законодательства Российской Федерации - - 26 мая 2003 г. - N 21. - ст. 1957.

Государственному регулированию цен (тарифов) присущи следующие особенности:

1) главенствующее значение в осуществлении государственной политики в сфере ценообразования имеет Правительство РФ, которое располагает всеми полномочиями для разработки и осуществления мер по проведению единой политики цен (ст. 15 Федерального конституционного закона от 17 декабря 1997 г. N 2-ФКЗ "О Правительстве Российской Федерации");

2) Правительство РФ своими постановлениями делегирует осуществление полномочий в сфере ценообразования, предоставленных ему указанным выше Федеральным конституционным законом, другим федеральным органам исполнительной власти: Министерству экономического развития и торговли РФ, Министерству финансов РФ, Министерству сельского хозяйства РФ, Министерству РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, Государственному комитету РФ по статистике и многим другим федеральным министерствам и ведомствам.

В соответствии с основными положениями государственному регулированию на территории РФ подлежат:

1) оптовые цены на газ;

2) тарифы на услуги по транспортировке газа по магистральным газопроводам на территории РФ;

3) тарифы на услуги по транспортировке газа по магистральным газопроводам для независимых организаций;

4) тарифы на услуги по транспортировке газа по газопроводам независимых газотранспортных организаций;

5) тарифы на услуги по транспортировке газа по сетям газораспределительных организаций;

6) размер платы за снабженческо-сбытовые услуги газораспределительных организаций;

7) розничные цены на природный газ, реализуемый населению и жилищно-строительным кооперативам.

Объективная сторона правонарушения выражается в:

1) завышении регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.);

2) занижении регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.);

3) завышении установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам и т.п.);

4) занижении установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и т.п.);

5) иных нарушениях установленного порядка ценообразования.

Перечень противоправных действий, образующих юридический состав административного правонарушения, является далеко не исчерпывающим.

Примерами нарушения порядка ценообразования являются несоблюдение установленных минимальных цен на ликероводочную и другую алкогольную продукцию, включение в стоимость услуг фактически не выполненных работ или выполненных не в полном объеме, учтенном в стоимости этих услуг, а также применение цен, согласованных на комплектную продукцию, при поставке некомплектной продукции, нарушение порядка декларирования свободных цен и тарифов предприятиями-монополистами и др.

Отметим, что в случае превышения размера установленных органами исполнительной власти субъектов Федерации цен (тарифов) на электрическую энергию, поставляемую населению, на услуги субъектов естественных монополий, т.е. если эти цены превышают предельные уровни, установленные Правительством РФ, дополнительные расходы потребителей, финансируемых из бюджетов соответствующих уровней, и расходы, связанные с выплатой дополнительных субсидий населению, несут консолидированные бюджеты субъектов Федерации.

Субъективная сторона правонарушения характеризуется виной в форме умысла: лицо знает, осознает, что завышает или занижает регулируемые государством цены (тарифы, расценки, ставки) на продукцию, товары либо услуги. В этом случае лицо предвидит возможность причинения своими действиями вреда правам и законным интересам граждан, экономическим интересам государства и желает или допускает эти последствия. Мотивы могут быть разными, однако основной - незаконное извлечение прибыли.

Субъекты правонарушения - граждане, должностные лица, юридические лица.

Дела об административных правонарушениях, предусмотренных данной статьей, рассматриваются:

1) должностными лицами органов Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (ст. 23.49 КоАП РФ);

2) руководителем федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный контроль над соблюдением порядка ценообразования;

3) руководителем структурного подразделения федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный контроль над соблюдением порядка ценообразования, его заместителями;

4) руководителями органов, осуществляющих государственный контроль над соблюдением порядка ценообразования в субъектах РФ, их заместителями (ст. 23.51 КоАП РФ).

Статья 14.7 КоАП РФ предусматривает ответственность за нарушение прав потребителей. Согласно ей обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), или гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей, влечет наложение

административного штрафа на граждан в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда.

Обманом считаются противоправные действия продавца, когда чужое имущество переходит в его владение. Незаконные действия продавца, предусмотренные данной статьей КоАП РФ, осуществляются путем совершенных в небольшом размере обмеривания, обвешивания, обсчета или иного обмана потребителей в магазинах, на других предприятиях, реализующих товары или оказывающих услуги населению, независимо от форм собственности, а равно гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере торговли (услуг).

Обмеривание - отпуск товара меньшего размера, чем определено договором купли-продажи.

Обвешивание - отпуск товара меньшего веса (объема), чем определено договором купли-продажи.

Обсчет - взимание с потребителя большей суммы, чем обусловлено ценой товара, либо утаивание (невозврат) излишней денежной суммы, полученной от потребителя (передача ему только части этой суммы).

Введение в заблуждение относительно потребительских свойств товара - передача потребителю товара, не соответствующего условиям договора, требованиям стандартов, техническим условиям, иным обязательным требованиям, предусмотренным в установленном законом порядке.

Иной обман потребителя - нарушение других условий договора купли-продажи (умышленное искажение сведений о сроке годности товара, его сортности (пересортица), продажа некомплектного товара и т.д.).

Административное правонарушение считается оконченным в момент заключения договора купли-продажи. По общему правилу договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю товарного или кассового чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара (ст. 493 ГК РФ).

Субъектом административного правонарушения, предусмотренного данным составом, является общий субъект - физическое лицо (продавец), достигшее шестнадцатилетнего возраста и осуществляющее трудовую деятельность в сфере торговли или услуг по трудовому договору в магазинах, на других предприятиях, реализующих товары или оказывающих услуги населению, независимо от форм собственности, либо зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя; должностное лицо; юридическое лицо.

С субъективной стороны правонарушение характеризуется умышленной формой вины. Виновный сознает, что обманывает потребителя и причиняет тем самым ущерб в небольшом размере, и желает наступления этих последствий.

Статья 14.8 КоАП РФ предусматривает ответственность за:

1) нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), изготовителе,

продавце, исполнителе и режиме их работы (влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда);

2) включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда);

3) непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом (влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда).

В завершение остановимся на ст. 19.19 КоАП РФ, согласно которой:

1) нарушение обязательных требований государственных стандартов при реализации (поставке, продаже), использовании (эксплуатации), хранении, транспортировании либо утилизации продукции, а равно уклонение от предоставления продукции, документов или сведений, необходимых для осуществления государственного контроля и надзора, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения;

2) нарушение правил обязательной сертификации, т.е. реализация сертифицированной продукции, не отвечающей требованиям нормативных документов, на соответствие которым она сертифицирована, либо реализация сертифицированной продукции без сертификата соответствия (декларации о соответствии), или без знака соответствия, или без указания в сопроводительной технической документации сведений о сертификации или о нормативных документах, которым должна соответствовать указанная продукция, либо недоведение этих сведений до потребителя (покупателя, заказчика), а равно предоставление недостоверных результатов испытаний продукции либо необоснованная выдача сертификата соответствия (декларации о соответствии) на продукцию, подлежащую обязательной сертификации, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от двухсот до трехсот минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения;

3) нарушение правил проверки средств измерений, требований аттестованных методик выполнения измерений, требований к состоянию эталонов, установленных единиц величин или метрологических правил и норм в торговле, а равно выпуск, продажа, прокат или применение средств измерений, типы которых не утверждены, либо применение непроверенных

средств измерений влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда.

1.8.2 Гражданское законодательство и Закон РФ "О защите прав потребителей" действуют в комплексе и дополняют друг друга. Основное регулирование отношений между потребителем, продавцом, изготовителем и исполнителем все-таки осуществляется нормами гражданского законодательства. Конституционная норма о гарантиях судебной защиты прав и свобод граждан (ст.46 Конституции РФ) применительно к гражданскому законодательству конкретизирована положениями ст. 11 ГК РФ, предусматривающими защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав судом, в соответствии с нормами о подведомственности.

Под гражданско-правовой ответственностью понимаются санкции, связанные с дополнительными обременениями для правонарушителя, являясь для него определенным наказанием за совершенное правонарушение.

Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя перед потребителем определяется взаимоотношениями сторон, их правами и обязанностями, например договором, квитанцией об оказании услуги, выполненной работе; квитанцией-заказом, транспортная накладная и т. д.

В соответствии с п. 2 ст. 13 Закона о защите прав потребителей убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной указанным Законом или договором.

Другой формой гражданско-правовой ответственности в соответствии с ч. 1 ст. 330 ГК РФ является неустойка. Неустойка - это определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. Обязательство неустойки возникает одновременно с основным. Оно сводится к обязанности должника заплатить определенную денежную сумму, если обязанности будут исполнены ненадлежащим образом либо вообще не будут исполнены. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме независимо от формы основного обязательства. Несоблюдение формы соглашения о неустойке влечет недействительность соглашения о неустойке. Неустойка является самым востребованным видом средств обеспечения обязательств.

Различают следующие виды неустойки:

1) по основанию возникновения: законная неустойка, предусмотренная законом; договорная, установленная соглашением сторон;

2) относительно убытков различают: зачетную неустойку, когда убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой; штрафную неустойку, когда убытки могут быть взысканы в полной сумме сверх неустойки; исключительную неустойку, когда допускается взыскание только неустойки, но

не убытков; альтернативную неустойку, когда по выбору кредитора могут быть взысканы либо неустойка, либо убытки.

Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Доказывание причинения при этом убытков не требуется.

Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка) в отличие от неустойки, установленной договором (договорная неустойка), подлежит взысканию независимо от включения условия в договор о неустойке (ст. 332 ГК РФ).

Кроме указанной выше ответственности, в ГК РФ предусмотрена компенсация морального вреда, правила которой установлены в ст. 151, 1099-1101 ГК РФ.

Моральный вред подлежит компенсации, если он причинен действиями, которые нарушают личные неимущественные права гражданина или посягают на принадлежащие ему иные нематериальные блага. Если вред причинен действиями, нарушающими другие права гражданина, то он подлежит компенсации только в случаях, специально предусмотренных законом. Единственным пока примером такого закона является Закон о защите прав потребителей, где конкретизируется определение, данное в ГК РФ.

Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

Согласно ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" причинителем вреда могут быть изготовитель, исполнитель, продавец или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца). С объективной стороны вред должен быть следствием нарушения указанными лицами прав потребителей, предусмотренных законами и иными нормативными актами РФ по защите прав потребителей.

Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий:

- 1) претерпевание гражданином морального вреда, т.е. физических или нравственных страданий;
- 2) противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;
- 3) причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;
- 4) вина причинителя вреда.

При возмещении имущественного вреда гражданское законодательство применяет принцип эквивалентности размера возмещения размеру причиненного вреда. В случае компенсации морального вреда принцип эквивалентности неприменим в силу особой специфики. Но поскольку вред причинен и должен быть компенсирован, из смысла гражданского законодательства вытекает, что к компенсации морального вреда может и должен применяться принцип более "низкого" уровня - принцип адекватности (соответствия).

Основания ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) за причиненный потребителю вред. В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Преамбула Закона к понятию "стандарт" относит: государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Необходимо иметь в виду, что не все требования государственных стандартов являются обязательными. В соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании"¹ к обязательным требованиям государственных стандартов относятся требования, устанавливаемые для обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и единства маркировки.

При применении правил указанной статьи необходимо также учитывать, что наряду с перечисленными в преамбуле Закона РФ о защите прав потребителей документами в соответствии с законодательством Российской Федерации обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг могут устанавливаться федеральными законами, иными правовыми актами (ст. 469, 721 ГК РФ), и именно этим требованиям в первую очередь должно соответствовать качество товаров (работ, услуг).

Закон о защите прав потребителей предусматривает, что потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) были качественными и при обычных условиях их использования, хранения и транспортировки являлись безопасными для его жизни и здоровья, для окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу. Исходя из этого права предусмотрена ответственность за нанесенный потребителю вред.

Ответственность за нарушение права потребителя на качество и безопасность товаров (работ, услуг). Гражданский кодекс РФ закрепляет принцип свободы договора. Это означает, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, условия которого формулируются по их

¹ "Собрание законодательства РФ", 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140.

усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством. Принцип свободы договора реализуется в Законе о защите прав потребителей, который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить, работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Таким образом, если стороны договорились о качестве, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. В связи с этим товар должен быть пригоден для использования по назначению. В случае если продавец был поставлен в известность о конкретных целях приобретения товара, то невозможность использования товара для необходимых потребителю целей будет считаться недостатком товара.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению, т.е. срок годности должен устанавливаться на товары, которые в силу естественных факторов считаются непригодными к использованию по назначению.

Право потребителя на безопасность означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителей, окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя.

Названным Законом установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить производство товаров, если будет установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары причинят или могут причинить вред потребителям, до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры к снятию товара с производства, по изъятию из оборота и отзыву от потребителей. Если изготовитель отказывается в добровольном порядке исполнить эту обязанность, то изъятие и отзыв этого товара осуществляются по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, на которые возложен государственный контроль за качеством и опасностью товаров (работ, услуг).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

С правом потребителя на безопасность товаров связано право на возмещение вреда, которое также закреплено в законе. Как уже упоминалось, ответственность изготовителя (исполнителя) ограничивается сроком службы и сроком годности товара, а если эти сроки не установлены, то обязанность обеспечить безопасность товаров сохраняется в течение 10 лет с момента передачи потребителю. Если же в нарушение требований законодательства изготовитель (исполнитель) не установил срока службы или срока годности на товар, на который установление такого срока обязательно, он будет нести ответственность за причиненный ущерб жизни, здоровью или имуществу

потребителя независимо от времени его причинения. Это повышает ответственность изготовителя за соблюдение норм Закона о защите прав потребителей в части установления сроков службы и сроков годности.

Также изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность перед потребителем за предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), а также об изготовителе (исполнителе, продавце), если:

1) потребитель приобрел товар (заказал выполнение работы, оказание услуги), не обладающий необходимыми ему свойствами (например, телефон, не совместимый с электротехнической сетью);

2) потребитель не может использовать товар (работу, услугу) по назначению (нет правил пользования); недостатки товара возникли после передачи его потребителю вследствие предоставления ненадлежащей информации;

3) жизни, здоровью или имуществу потребителя причинен вред в результате пользования товаром (например, по истечении срока службы телевизора в результате возгорания сгорело имущество и пострадал сам потребитель).

Срок предоставления надлежащей информации устанавливается потребителем самостоятельно и доводится до продавца (исполнителя) в письменном виде.

Закон предусматривает различные последствия причинения вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя и принадлежащим ему природным объектам. В первом случае (при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя) предусматривается возмещение вреда в полном объеме по правилам ст. 14 Закона. Если вред причинен природным объектам, то предусмотрено возмещение убытков.

Согласно ст. 1095 ГК РФ причинитель вреда обязан возместить его независимо от наличия вины и договорных отношений с потерпевшим. В соответствии с п. 4 ст. 13 Закона о защите прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, установленных Законом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей требования к качеству товаров подлежат обязательному исполнению. Если вследствие недостатков товаров (работ, услуг) был причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, то он имеет право на возмещение его в полном объеме. Причем независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных убытков потребитель имеет право на компенсацию морального вреда.

Итак, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать:

1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;

- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной модели (марки);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 5) расторжения договора купли-продажи.

Потребитель сам выбирает, каким именно из способов восстановления прав он воспользуется в возникшей ситуации, однако из этого правила есть исключения.

Если продавец отказывает покупателю в удовлетворении претензии, потребитель имеет право обратиться в суд.

В отличие от общего правила, предусмотренного ГК РФ (ст. 396), согласно которому в случае уплаты неустойки и возмещения убытков при неисполнении должником обязательства он может быть освобожден от исполнения обязательства в натуре, если иное не предусмотрено законом или договором, специальные нормы ГК РФ (например, ст. 505) и Закон о защите прав потребителей устанавливают общее требование реального исполнения. Это объясняется особенностями отношений, складывающихся между предпринимателями (изготовителями, исполнителями, продавцами) и потребителями. Если в коммерческом обороте, основной целью которого является получение прибыли, полное возмещение убытков обеспечивает достижение этой цели, то в отношениях с участием потребителей дело обстоит иначе. Потребители "выводят" товары, работы, услуги из сферы коммерческого оборота в сферу личного (конечного) потребления, приобретают и используют их для удовлетворения личных бытовых нужд. В связи с этим возмещение убытков при отсутствии реального исполнения обязательства не позволяет достигнуть основной цели установления отношений между предпринимателями и потребителями.

Продавец (изготовитель) вправе отказаться от удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков товара, если:

- 1) требования заявлены по поводу недостатков, которые были оговорены при заключении договора купли-продажи;
- 2) недостатки, по поводу которых заявлено требование, возникли после передачи товара потребителю, в результате: нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы, и это доказано продавцом (изготовителем) на основании договора с ним;
- 3) потребитель не представил товарный (кассовый) чек, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, технический паспорт или иной, заменяющий его, документ.

Ответственность при заключении договора на оказание услуг (выполнение работ). В соответствии со ст. 4 Закона о защите прав потребителей не только продавец должен передать покупателю качественный товар, но и исполнитель обязан выполнить работу или оказать услуги, качество которых соответствует договору. Одно из существенных условий договора - срок выполнения работы (оказания услуг), который устанавливается в соответствии

со ст. 27 указанного Закона и может определяться Правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) или договором.

Срок выполнения работы или оказания услуги может определяться датой или периодом. Если работа (услуга) выполняется по частям в течение срока действия договора (доставка периодической печати, техническое обслуживание), то наряду с общим сроком устанавливаются частные сроки выполнения работ или оказания услуг (п. 2 ст. 27).

Как правило, конфликт во взаимоотношениях между исполнителем и потребителем связан с просрочкой выполнения заказанных работ (услуг). В таких ситуациях Закон о защите прав потребителей наделяет потребителя достаточно широкими правами и предусматривает жесткие санкции, применяемые к просрочившему начало либо окончание работы исполнителю. Последний несет ответственность не только в случае реальной просрочки исполнения, т.е. невыполнения работы (неоказания услуги) в установленный срок или при нарушении срока начала выполнения работы (оказания услуги), но и в случае когда во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет завершена в срок.

При нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) потребитель может по своему выбору воспользоваться одним из перечисленных ниже прав. Закон устанавливает два возможных варианта поведения потребителя в случае просрочки исполнителем выполнения своих обязанностей.

Во-первых, потребитель может, несмотря на просрочку, продолжить свои отношения с исполнителем. В этом случае потребитель может назначить исполнителю новый срок начала и (или) окончания работы (оказания услуги) и потребовать уменьшения цены выполняемой работы (услуги) или потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги) без назначения новых сроков.

Назначенные потребителем новые сроки необходимо указать в самом договоре (п. 2 ст. 28 Закона о защите прав потребителей). Если исполнитель допустит нарушение новых сроков, потребитель вправе снова предъявить любое из указанных в Законе требований.

Размер уменьшения цены за выполненные работы законодатель предлагает рассчитывать по аналогии с расчетами, производимыми в случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества. Размер уменьшения покупной цены товара определяется продавцом или предприятиями (ст. 18 Закона о защите прав потребителей). Следовательно, и размер уменьшения цены за выполненные работы (оказанные услуги) в случае предъявления к нему такого требования потребителем должен определять исполнитель. Если размер выплат по каким-либо причинам не устраивает потребителя, последний вправе оспорить его в суде.

При расторжении договора с просрочившим исполнителем потребитель должен уведомить его о своем решении. Если исполнитель отказывается расторгнуть договор или просто не отвечает на предложение потребителя в срок, указанный в самом предложении (при его отсутствии - в

тридцатидневный срок), потребитель вправе обратиться в суд с требованием о принудительном расторжении договора.

При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за уже выполненную работу. Однако из этого правила могут быть исключения. Особенности порядка расчетов между потребителем и исполнителем в таких случаях устанавливаются правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг). В том случае, если потребитель решит принять часть выполненной работы (оказанной услуги) у исполнителя, расходы исполнителя, затраченные на ее выполнение независимо от факта расторжения договора, подлежат оплате.

Неустойка как форма ответственности за нарушение сроков. Кроме возмещения убытков, вызванных нарушением сроков начала и окончания работ, Закон о защите прав потребителей предусматривает ответственность просрочившего исполнителя в форме неустойки. В случае нарушения установленных правилами выполнения отдельных видов работ или договором сроков, а также назначенных в соответствии с Законом новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день, а если срок определен в часах - за каждый час просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы

1.8.3 Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Уголовном кодексе Российской Федерации. В соответствии со ст. 8 УК РФ основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления. Согласно этому, лицо может быть признано виновным в совершении преступления и нести уголовную ответственность только в том случае, если совершенное им деяние прямо предусмотрено одной из норм Особенной части уголовного законодательства.

В сфере делового и экономического оборота нередко можно столкнуться с недобросовестной конкуренцией, с самовольным использованием товарного знака, что влечет нарушение порядка осуществления предпринимательской деятельности на рынке, приносящее вред потребителям товаров и услуг.

Другой разновидностью недобросовестной конкуренции является заведомо ложная реклама. Такой вид рекламы может причинить вред деловой репутации участников рынка товаров, работ, услуг и интересам потребителей. В соответствии с Законом РФ "О рекламе" от 13 марта 2006 года¹ под рекламой понимается распространяемая в любой форме, с помощью любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес

¹ "Собрание законодательства РФ", 20.03.2006, N 12, ст. 1232.

к этим физическому, юридическому лицу, товарами, идеями и начинаниями и способствовать реализации товаров, идей и начинаний. Ложной рекламной информацией признается информация, с помощью которой рекламодатель вводит в заблуждение потребителя рекламы. Ст. 182 УК РФ вводит ответственность за заведомо ложную рекламу - штраф в размере от 200 до 500 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 2 до 5 месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо арестом на срок от трех до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет.

В УК РФ недавно появилась статья, предусматривающая ответственность за обман потребителей (ст.200 УК РФ). Статья содержит примерный перечень способов обмана потребителей: обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги), иной обман - и наказание за обман - штраф в размере от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо исправительными работами на срок от одного года до двух лет.

Обязательным признаком обмана потребителей является его совершение в значительном размере, под которым, согласно примечанию к ст. 200 УК РФ, признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме, превышающей одну десятую часть минимального размера оплаты труда.

В части 2.ст. 200 УК РФ установлена ответственность за обман потребителей, совершенный лицом, ранее судимым за обман потребителей (п. "а"), группой лиц по предварительному сговору или организованной группой (п. "б"), в крупном размере (п. "в"). Данные лица наказываются лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет.

В соответствии с примечанием к ст. 200 УК РФ обманом потребителей в крупном размере признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме не менее одного минимального размера оплаты труда.

Для наступления уголовной ответственности по ст. 238 "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" необходимо наличие следующих фактов:

- * неправомерная выдача официального документа, удостоверяющего соответствие товара (работ, услуг) требованиям безопасности, то есть когда нарушен установленный порядок получения такого документа либо он выдан без необходимой проверки сертифицируемой продукции (работ, услуг);

- * неправомерное использование документов (сертификат соответствия, лицензия на применение знака соответствия) в том случае, когда документ был получен неправомерно, либо когда он был приостановлен или прекращен уполномоченным органом, либо когда были внесены изменения в техническую документацию и в технологический процесс, влияющие на характеристики,

проверяемые при сертификации, либо когда сертификат соответствия используется после истечения срока его действия.

Для наступления ответственности по ч. 1 ст. 238 УК РФ необходимо, чтобы указанные действия повлекли причинение вреда здоровью - от легкого до тяжелого - хотя бы одного человека.

В ч. 2 ст. 238 УК РФ среди квалифицирующих признаков данного деяния указаны совершение его в отношении товаров (работ, услуг), предназначенных для детей в возрасте от шести лет, причинение по неосторожности вреда здоровью двух или более лиц, причинение по неосторожности смерти одному человеку.

Деяния, предусмотренные ч. 1 или 2 настоящей статьи, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, являются признаком состава рассматриваемого преступления с особо отягчающими обстоятельствами (ч.3 ст. 238 УК РФ).

1.8.1 Тесты для самоконтроля

1. За продажу товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке предусмотрена ответственность в виде:

- а) штрафа;
- б) уголовного наказания;
- в) конфискации товара;
- г) вынесения письменного выговора продавцу.

2. Завышение или занижение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.), завышение или занижение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и т.п.), нарушение установленного порядка регулирования цен (тарифов), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования влечет:

- а) административную ответственность;
- б) уголовную ответственность;
- в) гражданско-правовую ответственность;
- г) дисциплинарную ответственность.

3. Нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в

соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина –

- а) стресс;
- б) переживания;
- в) моральный вред;
- г) эмоции.

4. Если же в нарушение требований законодательства изготовитель (исполнитель) не установил срока службы или срока годности на товар, на который установление такого срока обязательно, он будет нести:

- а) административную ответственность;
- б) уголовную ответственность;
- в) гражданско-правовую ответственность;
- г) дисциплинарную ответственность.

5. За заведомо ложную рекламу наступает:

- а) административная ответственность;
- б) уголовная ответственность;
- в) гражданско-правовая ответственность;
- г) дисциплинарная ответственность.

1.9 Процессуальные аспекты защиты прав потребителей

1.9.1 Юридический конфликт. Понятие. Содержание. Стадии развития юридического конфликта

1.9.2 Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем). Претензия. Форма и содержание претензии. Порядок её предъявления и удовлетворения претензионных требований.

1.9.3 Судебная защита прав потребителей. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле. Судебный иск, требования к его составлению. Судебное разбирательство и вынесение решения

1.9.1 В результате приобретения потребителем некачественного товара (работы, услуги) между ним и продавцом (изготовителем, исполнителем) возникает конфликт.

Юридический конфликт - разновидность конфликта социального, под которым обычно понимается противоборство двух или нескольких субъектов, обусловленное противоположностью (несовместимостью) их интересов, потребностей, систем ценностей или знаний. Это может быть "войной без правил", но во многих случаях она опирается на те или иные социальные нормы (правовые, нравственные, технические и т. п.).

На западе в течение многих лет проблематика, связанная с конфликтами, изучается специальной дисциплиной - конфликтологией, которая

находится на стыке социологии, психологии, юриспруденции, истории и других наук. В России эта наука не получила большого развития.

С гражданско-правовых позиций можно выделить две группы субъектов: физические и юридические лица.

Современные юристы выделяют следующие стадии развития юридического конфликта:

- * возникновение у одной или обеих сторон социального конфликта мотивов юридического характера. Это так называемая латентная стадия, то есть когда конфликт еще не начался;

- * возникновение новых правовых отношений между сторонами, находящимися в конфликте (подача заявления в суд). Здесь уже наступает юридическая стадия;

- * развитие (изменение, прекращение) правовых отношений в связи с рассмотрением дела юридической инстанцией, в данном случае - судом. Эта стадия может быть длительной и претерпевать различные изменения;

- * издание правового акта, завершающего конфликт.

Возвращение гражданам денежных средств в зависимости от ситуации возможно различными правовыми способами.

- * гражданское судопроизводство - путем подачи исковых заявлений в суды и получения исполнительных листов;

- * уголовное судопроизводство - путем заявления гражданских исков по уголовным делам, возбужденным в отношении предпринимателей, обвиняемых в совершении преступных действий (чаще всего мошенничества в особо крупных размерах). Если потребитель пострадал вследствие совершения преступления, в частности мошенничества или присвоения вверенного имущества, то он признается гражданским истцом по уголовному делу. В этом случае потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины, а его исковое заявление удовлетворяется приговором суда по уголовному делу;

- * арбитражное судопроизводство - путем объявления о ликвидации юридического лица, созданного или функционирующего незаконно. В Гражданском Кодексе РФ (ст. 61 "Ликвидация юридического лица", ст. 63 "Порядок ликвидации юридического лица") предусмотрена процедура ликвидации юридического лица, которая включает в себя образование судом ликвидационной комиссии, установление судом срока ликвидации;

- * арбитражное судопроизводство - путем объявления юридических лиц банкротами (неплатежеспособными). Выплаты кредиторам денежных сумм в порядке очередности установлены ГК РФ (ст.64 "Удовлетворение требований кредиторов"). При недостаточности имущества ликвидируемого юридического лица оно распределяется между кредиторами пропорционально суммам требований, подлежащих удовлетворению;

- * возмещение ущерба государством, причиненного потерпевшим от преступлений, и обеспечение потерпевшему доступа к правосудию (Конституция РФ ст. 52). Это значит, что гражданин, пострадавший от преступления, имеет право на предъявление исков к государству для полного возмещения ущерба (убытков и упущенной выгоды) из бюджета государства.

Государство обязано возместить ущерб, если факт совершения преступления удостоверен следственными органами, но уголовное дело прекращено за недоказанностью участия обвиняемого в совершении преступления (п.2, ст.208 УПК РСФСР) или вынесен оправдательный приговор по тому же основанию (п.3, ч.2, ст.309 УПК РСФСР), или производство по делу приостановлено ввиду сокрытия обвиняемого от следствия и суда, неустановления его местопребывания (п.1 и 3, ст.195, п. 2, ст.257 УПК РСФСР). Таким образом, государство несет материальную ответственность перед потерпевшим за свою неспособность раскрывать преступления. Такая норма соответствует международным стандартам, однако она почти не применяется судами РФ из-за отсутствия у государства достаточных денежных средств.

1.9.2 Закон РФ "О защите прав потребителей" предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке.

Внесудебный порядок выражается в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Таким образом, у потребителя есть право выбора. Он может по своему усмотрению:

1) либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю);

2) либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю).

Если потребитель обратился с требованием к продавцу, это не лишает его права впоследствии обратиться с иском в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично. А вот для продавца предъявление со стороны потребителя претензии чревато отрицательными последствиями. Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" суд при удовлетворении требований потребителя может вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего его права, в федеральный бюджет штрафа (в размере цены иска) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Этот штраф взыскивается в доход государственного бюджета, т.е. добровольное удовлетворение законных претензионных требований потребителя - обязанность продавца.

Правда, предъявить претензию продавцу с требованием возмещения морального вреда вы не можете. Ведь согласно ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" размер возмещения морального вреда определяется судом. Таким образом, требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав продавцом (изготовителем, исполнителем), может быть удовлетворено только в судебном порядке.

По некоторым видам услуг законом предусмотрен обязательный досудебный порядок. Так, обязательный претензионный порядок установлен транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, ст. 797 ГК РФ

предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение тридцати дней.

Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска. Данное положение закреплено и в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей"¹. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции РФ.

Таким образом, следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров судья должен будет отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена.

Претензия - это материальное выражение всех ваших требований к продавцу, изготовителю либо производителю. Претензия излагается в вольной форме, но ее содержание должно быть абсолютно понятно. Если законом предусмотрена обязательная форма претензии, вы должны будете ее соблюсти.

Итак, претензия должна быть составлена в письменной форме, подписана лично или представителем потребителя и включать в себя:

- 1) полное наименование торгового предприятия и его юридический адрес;
- 2) фамилию, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя;
- 3) условия, место и время приобретения товара;
- 4) в чем выражено нарушение ваших прав как потребителя;
- 5) краткое описание дефектов товара;
- 6) требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.);
- 7) перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств;
- 8) ваше мнение о наличии вины продавца, в чем именно она выражена;
- 9) требование о компенсации морального вреда и размер этой компенсации;
- 10) иные сведения, необходимые для решения спора.

К претензии должны быть приложены документы (их копии), обосновывающие претензионные требования (например, документ, подтверждающий приобретение товара у конкретного продавца, талон из гарантийной мастерской и т.п.). Если к претензии прилагаются какие-то документы, подтверждающие заявленные требования, они могут быть как подлинниками, так и заверенными копиями. Можно дать документ не полностью, а представить выписку из него.

¹ Бюллетень Верховного Суда РФ. - №12. - 2001.

Один экземпляр претензии передается продавцу, а на втором продавец делает отметку о получении заявления потребителя.

Передать претензию продавцу можно любым способом: вручить лично, отправить заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, фиксирующих отправление (факт направления претензии). В любом случае у вас обязательно должно остаться подтверждение того, что ваша претензия была направлена продавцу: квитанция об отсылке заказного (или с уведомлением о вручении) почтового отправления или отметка (с входящим номером и датой, печатью (штампом), подписью должностного лица) организации-адресата о получении материалов претензии (на другом экземпляре претензии).

Организация или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах рассмотрения. Однако если на продавца законом или договором не возложена обязанность дать ответ покупателю, то он может его и не давать.

При положительном ответе на претензию в нем указываются признанная сумма, срок и способ удовлетворения претензии, если она не подлежит денежной оценке.

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии следует сообщить причины отказа со ссылкой на правовые нормы и доказательства, обосновывающие отказ. Заявителю должны быть возвращены подлинники, которые были к ней приложены, а также направлены документы, обосновывающие отказ, если их нет у заявителя претензии.

Если ответ продавца вас не устраивает, вы имеете право обратиться в суд.

1.9.3 Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается добровольно удовлетворить требования потребителя полностью или частично, потребитель имеет право обратиться в суд за защитой своих прав. Кроме того, потребитель (минуя досудебный порядок урегулирования) может сразу направлять документы в суд, не извещая об этом продавца.

Таким образом, всякое заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законом, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав, свобод или охраняемых законом интересов, а суд возбуждает гражданское дело по заявлению лица, заинтересованного в защите своих прав, свобод и интересов, а в случае, предусмотренном законом, - по заявлению лица в защиту прав, свобод и интересов других лиц.

Согласно российскому законодательству для исков о защите прав потребителя установлена альтернативная подсудность. Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск. Таким образом, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд:

- 1) по месту жительства или месту пребывания истца;
- 2) по месту нахождения продавца (юридический адрес);

3) по месту заключения или месту исполнения договора.

Ни один из выбранных потребителем судов не имеет права отказать в принятии искового заявления, так как в силу ст. 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу. Исключения составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки груза, которые предъявляются согласно ст. 30 ГПК РФ по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Необходимо также помнить и про правила о подсудности гражданских дел. Согласно ст. 23 ГПК РФ мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции:

- 1) дела о выдаче судебного приказа;
- 2) дела о расторжении брака, если между супругами отсутствует спор о детях;
- 3) дела о разделе между супругами совместно нажитого имущества независимо от цены иска;
- 4) иные возникающие из семейно-правовых отношений дела, за исключением дел об оспаривании отцовства (материнства), установлении отцовства, лишении родительских прав, усыновлении (удочерении) ребенка;
- 5) дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления;
- 6) дела, возникающие из трудовых отношений, за исключением дел о восстановлении на работе и дел о разрешении коллективных трудовых споров;
- 7) дела об определении порядка пользования имуществом.

Цена иска определяется по правилам ст. 91 ГПК РФ и указывается в исковом заявлении истцом, однако в случае явного несоответствия указанной цены действительной стоимости отыскиваемого имущества цену иска определяет судья при принятии искового заявления. Если указанная истцом в заявлении цена иска не превышает установленный в п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ размер, но мировой судья приходит к выводу о явном занижении цены иска, которая в действительности превышает пятьсот минимальных размеров оплаты труда, он в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ возвращает заявление. При этом в мотивированном определении судья должен указать, что заявителю за разрешением данного спора следует обратиться в районный суд. <27>

Потребитель может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя. Круг лиц, которые могут быть представителями, определен законодательно в гл. 5 ГПК РФ. Это:

- 1) адвокаты, (их полномочия удостоверяются ордером или доверенностью);
- 2) уполномоченные организации;
- 3) граждане, допущенные судом к представительству;
- 4) представители общественных организаций.

Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом. Согласно ст. 185 ГК РФ

доверенности, выдаваемые гражданами, могут быть удостоверены в нотариальном порядке либо организацией, в которой работает или учится доверитель, жилищно-эксплуатационной организацией по месту жительства доверителя, администрацией учреждения социальной защиты населения, в котором находится доверитель, а также стационарного лечебного учреждения, в котором доверитель находится на излечении, командиром (начальником) соответствующих воинских части, соединения, учреждения, военно-учебного заведения, если доверенности выдаются военнослужащими, работниками этих части, соединения, учреждения, военно-учебного заведения или членами их семей. Доверенности лиц, находящихся в местах лишения свободы, удостоверяются начальником соответствующего места лишения свободы.

Доверенность от имени организации выдается за подписью ее руководителя или иного уполномоченного на это ее учредительными документами лица и скрепляется печатью этой организации.

В соответствии со ст. 53 ГПК РФ законные представители предъявляют суду документы, удостоверяющие их статус и полномочия. Право адвоката на выступление в суде в качестве представителя удостоверяется ордером, выданным соответствующим адвокатским образованием. Кроме того, полномочия представителя могут быть определены также в устном заявлении, занесенном в протокол судебного заседания, или письменном заявлении доверителя в суде.

Кроме этого, согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам) предоставлено также:

1) Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей, в том числе исков о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей (п. 4 ст. 40, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

2) федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг), в случае нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) требований к безопасности товаров (работ, услуг), в том числе в защиту неопределенного круга потребителей (п. 1 ст. 42, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

3) органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (ст. 44, 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

4) общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (п. 2 ст. 45, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Кроме того, в соответствии с п. 4 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе участвующих в деле лиц для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на нее обязанностей и защиты нарушенных или оспариваемых прав других лиц, государственных или общественных интересов, а также в необходимых случаях она может быть привлечена к участию в деле по инициативе суда.

Формой обращения в суд по делам искового производства является исковое заявление.

Иск - это обращение к суду с целью восстановления прав и законных интересов обратившегося. Требования о восстановлении нарушенных прав и защите интересов могут быть самыми разнообразными: от возмещения убытков, причиненных некачественным товаром, до компенсации морального вреда.

При судебном разбирательстве вы как сторона, подавшая в суд (подавшая иск), называетесь истцом, а продавец - ответчиком.

Истец - это гражданин, обратившийся в суд за защитой своих прав или законных интересов. Отметим, что иск может подаваться несколькими истцами одновременно (совместно). В этом случае истцы будут называться соистцами. Ответчик - это гражданин или юридическое лицо (например, фирма продавца), к которому направлено требование истца. Ответчиков, как и истцов, может быть несколько, в этом случае они именуются соответчиками.

Исковое заявление может быть подано следующим образом:

- 1) непосредственно в суд лично судье в часы приема;
- 2) отправлено по почте (заказным письмом с уведомлением на адрес суда);
- 3) в экспедиционный отдел (канцелярию) соответствующего суда.

Согласно ст. 131 ГПК РФ исковое заявление подается в суд в письменной форме.

В исковом заявлении должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
- 3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
- 4) в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
- 5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 6) цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

К исковому заявлению прилагаются (ст. 132 ГПК РФ):

1) его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

2) документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;

3) доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;

4) документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

5) текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;

6) доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

7) расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В силу п. 3 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, без каких-либо ограничений. Освобождаются от уплаты государственной пошлины также соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявленным в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Согласно ст. 133 ГПК РФ судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. О принятии заявления к производству суда судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции.

Решая вопрос о принятии вашего искового заявления к своему производству, судья обязательно проверит множество обстоятельств. Судья отказывает в принятии искового заявления в случае, если:

1) заявление не подлежит рассмотрению и разрешению в порядке гражданского судопроизводства, поскольку рассматривается и разрешается в ином судебном порядке;

2) заявление предъявлено в защиту прав, свобод или законных интересов другого лица государственным органом, органом местного самоуправления, организацией или гражданином, которым федеральными законами не предоставлено такое право;

3) в заявлении, поданном от своего имени, оспариваются акты, которые не затрагивают права, свободы или законные интересы заявителя;

4) имеется вступившее в законную силу решение суда по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям или определение суда о прекращении производства по делу в связи с принятием отказа истца от иска или утверждением мирового соглашения сторон;

5) имеется ставшее обязательным для сторон и принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение третейского суда, за исключением случаев, если суд отказал в выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда (ст. 134 ГПК РФ).

Запомните, что в соответствии с ч. 2 ст. 134 ГПК РФ об отказе в принятии искового заявления судья выносит мотивированное определение, которое должно быть в течение пяти дней со дня поступления заявления в суд вручено или направлено заявителю вместе с заявлением и всеми приложенными к нему документами.

Если вы считаете такой отказ неправомерным, то можете в любом случае подать частную жалобу на такое определение судьи.

Согласно ст. 135 ГПК РФ судья возвращает исковое заявление в случае, если:

1) истцом не соблюден установленный федеральным законом для данной категории споров или предусмотренный договором сторон досудебный порядок урегулирования спора либо истец не представил документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором;

2) дело неподсудно данному суду;

3) исковое заявление подано недееспособным лицом;

4) исковое заявление не подписано или подписано и подано лицом, не имеющим полномочий на его подписание и предъявление в суд;

5) в производстве этого или другого суда либо третейского суда имеется дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

6) до вынесения определения суда о принятии искового заявления к производству суда от истца поступило заявление о возвращении искового заявления.

Так же как и в случае отказа, при возвращении искового заявления судья в силу ч. 2 ст. 135 ГПК РФ выносит мотивированное определение, в котором указывает, в какой суд следует обратиться заявителю, если дело неподсудно данному суду, или как устранить обстоятельства, препятствующие возбуждению дела. Определение суда должно быть вынесено в течение пяти

дней со дня поступления заявления в суд и вручено или направлено заявителю вместе с заявлением и всеми приложенными к нему документами.

Запомните, что возвращение искового заявления не препятствует повторному обращению истца в суд с иском к тому же ответчику, о том же предмете и по тем же основаниям, если истцом будет устранено допущенное нарушение. На определение судьи о возвращении заявления может быть подана частная жалоба (ч. 3 ст. 135 ГПК РФ).

Если вдруг судья установит, что ваше исковое заявление имеет какие-либо недостатки, т.е. подано без соблюдения установленных требований, о которых мы говорили выше, то он выносит определение об оставлении заявления без движения, о чем извещает лицо, подавшее заявление, и предоставляет ему разумный срок для исправления недостатков.

Если вы в установленный в этом определении срок выполните все указания судьи, перечисленные в определении, заявление считается поданным в день первоначального представления его в суд. В противном случае заявление не считается поданным и возвращается заявителю со всеми приложенными к нему документами (ч. 2 ст. 136 ГПК РФ). В соответствии с ч. 1 ст. 154 ГПК РФ гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству.

При рассмотрении дела на суд возложено множество обязанностей. Так, согласно ст. 157 ГПК РФ суд при рассмотрении дела обязан непосредственно исследовать доказательства по делу: заслушать объяснения сторон и третьих лиц, показания свидетелей, заключения экспертов, консультации и пояснения специалистов, ознакомиться с письменными доказательствами, осмотреть вещественные доказательства, прослушать аудиозаписи и просмотреть видеозаписи.

Учитывая, что на основании ч. 3 ст. 123 Конституции РФ судопроизводство осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон, суд во время судебного разбирательства предлагает истцу и ответчику представить доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств возникшего спора. В первую очередь должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, и другие документы) (п. 7 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Необходимо иметь в виду, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе) (ст. 56 ГПК РФ).

В соответствии со ст. 160 ГПК РФ гражданские дела рассматриваются в открытом судебном заседании, т.е. любой гражданин имеет право

присутствовать в зале во время процесса. В суд нельзя приводить детей до шестнадцати лет (за исключением случаев, когда суд вызывает ребенка для допроса). При этом согласно ГПК РФ судебное заседание начинается с проверки явки участников процесса. Затем судья разъясняет сторонам их права и обязанности.

Обращаем ваше внимание на то, что в ходе судебного заседания ведется протокол, в котором отражается все, что происходит.

Судья обязан предложить сторонам закончить дело миром, т.е. заключить мировое соглашение. Мировое соглашение - это документ, который отражает существо достигнутых сторонами договоренностей, минуя судебное решение. Мировое соглашение утверждается соответствующим определением судьи. Если же мировое соглашение было утверждено, то судья выносит определение о прекращении производства по делу.

Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа дела. После объяснения сторон допрашиваются вызванные в суд свидетели. Сначала допрашиваются свидетели со стороны истца, затем свидетели ответчика. Стороны имеют право задавать свидетелям вопросы. После допроса свидетелей суд приступает к изучению письменных материалов.

В судебном процессе по защите прав потребителей подлежат доказыванию:

- 1) факт отказа руководителем или иным должностным лицом торгового места произвести указанные выше действия;
- 2) наличие гарантийного срока (срока годности) для этого товара;
- 3) дата уведомления потребителем продавца о недостатке товара (уведомление должно быть в пределах гарантийного срока товара);
- 4) наличие понесенных потребителем убытков вследствие приобретения товара ненадлежащего качества;
- 5) иные обстоятельства в конкретном случае.

Для подтверждения предмета доказывания в суд необходимо представить следующие доказательства:

1) документ, подтверждающий покупку товара в соответствующем торговом месте. В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Однако на потребителя возлагается обязанность доказать, что именно в этом торговом месте был куплен товар. Подобными доказательствами могут служить отметки о продаже в паспорте товара, договор купли-продажи, квитанция, транспортная накладная;

2) заключение специалиста. В случае, если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

3) заключение мастерской гарантийного обслуживания об установленных неисправностях в технически сложных товарах;

4) претензия потребителя ответчику с указанными требованиями с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии продавцу;

5) ответ на претензию. По общим правилам гражданского права срок, в течение которого ответчик должен дать письменный ответ, устанавливается в один месяц;

6) доказательства, подтверждающие убытки потребителя от использования товара ненадлежащего качества.

При предъявлении требований о защите прав потребителей при оказании услуг потребитель услуг должен доказать:

1) факт выполнения услуг соответствующей организацией или лицом;

2) факт нарушения сроков выполнения услуг или ненадлежащего качества выполненной работы;

3) факт обращения к исполнителю с предостережением о возможном нарушении сроков выполнения работы, если становится очевидным, что она не будет выполнена в срок;

4) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ (ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей");

5) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении недостатков выполненной работы.

Подлежит доказыванию в судебном процессе факт отказа исполнителем произвести указанные выше действия. Судом выясняются:

1) гарантийный срок выполненной работы;

2) причины несоблюдения исполнителем срока выполнения работы, произошло ли несоблюдение сроков вследствие непреодолимой силы или вины потребителя;

3) причины недостатков выполненной работы (услуги), произошло ли это после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы;

4) даты начала и окончания выполнения работы, дата уведомления потребителем исполнителя о нарушении срока или обнаружении недостатков выполненной работы;

5) наличие понесенных потребителем убытков вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы;

6) иные обстоятельства в соответствии с конкретными правилами оказания услуг.

Для подтверждения фактов, перечисленных в предмете доказывания, сторонам необходимо представить суду доказательства по делу. Ими должны быть:

1) документ, подтверждающий выполнение указанной работы (оказанной услуги) исполнителем. Подобными доказательствами могут

служить договор об оказании услуг, выполнении работы, квитанция, транспортная накладная;

2) надлежаще оформленный акт об объеме выполненной работы с указанной в договоре датой окончания выполнения работы (оказания услуги) (при доказывании нарушения исполнителем сроков выполнения работы). Для установления даты начала и окончания выполнения работы представляются акт о начале работы и акт о завершении выполнения работы;

3) заключение специалиста о недостатках выполненной работы. В случае, если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

4) претензия к исполнителю работы по выполнению требований закона (при нарушении сроков или обнаружении недостатков выполненной работы) с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии исполнителю работы;

5) ответ на претензию исполнителя;

6) доказательства, подтверждающие убытки потребителя вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы¹.

В соответствии со ст. 194 ГПК РФ постановление суда первой инстанции, которым дело разрешается по существу, принимается именем РФ в форме решения суда.

Согласно ГПК РФ решение суда принимается в совещательной комнате, где могут находиться только судья, рассматривающий дело, или судьи, входящие в состав суда по делу. Присутствие иных лиц в совещательной комнате не допускается.

При этом в соответствии со ст. 196 ГПК суд анализирует исследованные в судебном заседании доказательства, дает им оценку и на основе этого делает выводы о фактических обстоятельствах, имеющих значение для дела, характере спорных правоотношений и их юридической квалификации, а также о том, подлежит ли иск удовлетворению.

Согласно ст. 195 ГПК РФ решение суда должно быть законным и обоснованным. Причем суд основывает решение только на тех доказательствах, которые были исследованы в судебном заседании.

При принятии решения суд оценивает доказательства, определяет, какие обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения дела, установлены, а какие нет, каковы правоотношения сторон, какой закон должен быть применен по данному делу и подлежит ли иск удовлетворению (ст. 196 ГПК РФ).

Давайте посмотрим, что говорит о решении суда действующий ГПК. В соответствии со ст. 197 ГПК РФ решение суда излагается в письменной форме председательствующим или одним из судей.

Решение суда состоит из вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной частей.

¹ Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве / Под ред. И.В. Решетниковой. М.: Норма, 2005.

Во вводной части решения суда должны быть указаны дата и место принятия решения суда, наименование суда, принявшего решение, состав суда, секретарь судебного заседания, стороны, другие лица, участвующие в деле, их представители, предмет спора или заявленное требование.

Описательная часть решения суда должна содержать указание на требование истца, возражения ответчика и объяснения других лиц, участвующих в деле.

В мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом; доказательства, на которых основаны выводы суда об этих обстоятельствах; доводы, по которым суд отвергает те или иные доказательства; законы, которыми руководствовался суд.

В случае признания иска ответчиком в мотивировочной части решения суда может быть указано только на признание иска и принятие его судом.

При отказе в иске в связи с признанием неуважительными причин пропуска срока исковой давности или срока обращения в суд в мотивировочной части решения суда указывается только на установление судом данных обстоятельств (ст. 198 ГПК РФ).

Резолютивная часть решения суда содержит выводы суда об удовлетворении иска либо об отказе в удовлетворении иска полностью или в части, с указанием на распределение судебных расходов, срока и порядка обжалования решения суда.

При принятии решения суда в пользу нескольких истцов суд указывает, в какой доле оно подлежит удовлетворению в пользу каждого истца. При взыскании долга с нескольких ответчиков в судебном решении указывают, в каком размере подлежит взыскать долг с каждого ответчика.

В п. 29 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" указано, что при удовлетворении требований потребителя о защите его прав, закрепленных в Законе РФ "О защите прав потребителей", которые не были удовлетворены продавцом (исполнителем, изготовителем) в добровольном порядке, в каждом случае надлежит обсуждать вопрос о необходимости взыскания штрафа в размере цены иска (п. 6 ст. 13 Закона) независимо от того, заявлялось ли такое требование. При этом, как говорится в Постановлении Пленума, поскольку взыскание штрафа в указанном случае является правом, а не обязанностью суда, он, исходя из конкретных обстоятельств дела, может не взыскивать штраф либо снизить его сумму. Принимая решение о взыскании штрафа в федеральный бюджет, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении пятидесяти процентов суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом.

Удовлетворяя требования потребителя об обязанности произвести какие-либо действия (например, ремонт, обменять предмет купли-продажи), суду необходимо в каждом случае указывать в резолютивной части решения срок, в течение которого после вступления решения в законную силу ответчик обязан

совершить эти действия (п. 31 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Согласно ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести до сведения потребителей решение суда в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом (п. 30 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Обращаем ваше внимание, что согласно действующему процессуальному законодательству, если имеется уже вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), выяснить, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам) (п. 30.1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

В соответствии с ч. 4 ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга

потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению (ассоциации, союзу) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов, связанных с привлечением к участию в деле экспертов (п. 30.1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

В соответствии со ст. 209 ГПК РФ решения суда вступают в законную силу по истечении срока на апелляционное или кассационное обжалование, если они не были обжалованы. В случае подачи апелляционной жалобы решение мирового судьи вступает в законную силу после рассмотрения районным судом этой жалобы, если обжалуемое решение суда не отменено. Если решением районного суда отменено или изменено решение мирового судьи и принято новое решение, оно вступает в законную силу немедленно.

Таким образом, если по вашему делу была подана кассационная жалоба, решение суда, если оно не отменено, вступает в законную силу после рассмотрения дела судом кассационной инстанции.

Обращаем внимание на тот факт, что если ваше решение вступило в законную силу, вы уже не можете снова предъявлять в суд такое же исковое требование. Однако ст. 209 ГПК РФ предусмотрено исключение, согласно которому в случае, если после вступления в законную силу решения суда, на основании которого с ответчика взыскиваются периодические платежи, изменяются обстоятельства, влияющие на определение размера платежей или их продолжительность, каждая сторона путем предъявления нового иска вправе требовать изменения размера и сроков платежей.

Согласно ст. 210 ГПК РФ решение суда приводится в исполнение после вступления его в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения, в порядке, установленном федеральным законом.

Согласно российскому гражданскому законодательству установлена альтернативная подсудность. Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: суд по месту жительства потребителя, по месту нахождения продавца (юридический адрес), по месту причинения вреда.

Потребитель может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя.

Круг лиц, которые могут быть представителями:

- * адвокаты, (их полномочия удостоверяются ордером, выдаваемым юридической консультацией);
- * уполномоченные организации;
- * граждане, допущенные судом к представительству;
- * представители общественных организаций.

Представитель действует в суде на основании доверенности.

В Гражданском Кодексе РФ ст.185 дается понятие доверенности, ст. 186 указывает сроки доверенности (не может превышать трех лет, а если срок в доверенности не оговорен, то она сохраняет силу в течение одного года; если доверенность предназначена для совершения действий за границей и не

содержит указания о сроке ее действия, она сохраняет свою силу до ее отмены лицом, выдавшим доверенность).

В законе "О защите прав потребителей" ст. 17 закрепляет право потребителя на судебную защиту. Всю судебную процедуру можно разделить на несколько этапов.

1.9.2 Тесты для самоконтроля

1. Разновидность конфликта социального, под которым обычно понимается противоборство двух или нескольких субъектов, обусловленное противоположностью (несовместимостью) их интересов, потребностей, систем ценностей или знаний:

- а) политический;
- б) юридический;
- в) общественный;
- г) глобальный.

2. Возвращение гражданам денежных средств с помощью гражданского судопроизводства осуществляется путем:

- а) подачи исковых заявлений в суды и получения исполнительных листов;
- б) заявления гражданских исков по уголовным делам, возбужденным в отношении предпринимателей, обвиняемых в совершении преступных действий;
- в) объявления о ликвидации юридического лица, созданного или функционирующего незаконно;
- г) объявления юридических лиц банкротами (неплатежеспособными).

3. Претензия оформляется в:

- а) 1 экземпляре;
- б) 2 экземплярах;
- в) 3 экземплярах;
- г) 4 экземплярах.

4. Представителем потребителя не может быть:

- а) адвокат;
- б) представители общественных организаций;
- в) уполномоченные организации;
- г) родственники в возрасте от 14 до 18 лет.

5. Гражданские дела, связанные с нарушением прав потребителей рассматриваются в:

- а) открытом судебном заседании;
- б) закрытом судебном заседании;

- в) остается на усмотрение судьи;
- г) зависит от желания потерпевшего.

Нотариат

1.10.1 Понятие нотариата и его задачи. Нормативные акты, регулирующие деятельность нотариусов. Лица, совершающие нотариальные действия. Принципы нотариата. Нотариальная палата

1.10.2 Ответственность нотариуса. Его права и обязанности.

1.10.3 Действия нотариуса по удостоверению бесспорных фактов.

1.10.1 Термин "нотариат" многозначен и обозначает одновременно¹:

- во-первых, систему органов и должностных лиц (нотариусов и иных лиц, имеющих право выполнения нотариальных функций), наделенных в соответствии с законом правом совершения нотариальных действий;

- во-вторых, отрасль законодательства, нормами которой регулируется нотариальная деятельность;

- в-третьих, учебный курс, предметом которого является изучение вопросов нотариального производства и деятельности его участников в нотариальной сфере.

Нотариат позволяет обеспечивать правоохранительные функции, законность и правомерность юридических действий участников гражданского оборота за счет них самих, без каких-либо затрат со стороны государства. Мало того, современный нотариат России позволяет государству успешнее осуществлять не только правоохранительные, но и фискальные и судебно-юрисдикционные функции. Целью системы нотариата является создание квалифицированных письменных доказательств, обеспечивающих бесспорность гражданских прав, облегчающих доказывание при возникновении спора в суде.

Нормативные акты, регулирующие деятельность нотариусов

Помимо Конституции РФ, нотариусы в своей деятельности руководствуются Основами законодательства Российской Федерации о нотариате, принятыми 11 февраля 1993 г., Инструкцией о порядке совершения нотариальных действий должностными лицами органов исполнительной власти, утвержденной Министром Юстиции РФ 19 марта 1996 г. и другими нормативными актами²

¹ Треушников М.К. Гражданский процесс : учебник / под ред. М. К. Треушникова.- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Городец, 2006. - 784 с. - ISBN 5-9584-0111-4.

² Основы законодательства Российской Федерации о нотариате (утв. ВС РФ 11.02.1993 N 4462-1) (ред. от 30.12.2008) "Российская газета", N 49, 13.03.1993

Лица, совершающие нотариальные действия

Нотариальные действия от имени государства совершают нотариусы, работающие в государственных нотариальных конторах или занимающиеся частной практикой, а также должностные лица органов исполнительной власти и консульских учреждений в соответствии с их компетенцией. Закон устанавливает сложную систему доступа к профессии нотариуса. В соответствии со ст. 2 Основ законодательства РФ о нотариате на должность нотариуса в России назначается в порядке, установленном данными Основами: (1) гражданин России, (2) имеющий высшее юридическое образование, (3) прошедший стажировку сроком не менее одного года в государственной нотариальной конторе или у нотариуса, занимающегося частной практикой, (4) сдавший квалификационный экзамен, (5) имеющий лицензию на право нотариальной деятельности. Нотариус, занимающийся частной практикой, должен быть членом нотариальной палаты. Нотариус, занимающийся частной практикой, обязан заключить договор или договоры страхования гражданской ответственности нотариуса при осуществлении им нотариальной деятельности. Нотариус не вправе выполнять свои обязанности и совершать нотариальные действия без заключения договора страхования. Объектом страхования по договору страхования гражданской ответственности являются имущественные интересы, связанные с риском ответственности нотариуса, занимающегося частной практикой, по обязательствам, возникающим вследствие причинения имущественного вреда гражданину или юридическому лицу, обратившимся за совершением нотариального действия, и (или) третьим лицам при осуществлении нотариальной деятельности.

Принципы нотариата

28.05.1995 г. Международный Союз Латинского Нотариата принял Федеральную Нотариальную Палату РФ в свои члены, признав наличие в нашей стране свободного нотариата. Российский нотариат следует принципам Латинского нотариата:¹

1) нотариус - юрист, придающий акту силу исполнительного документа и доказательственное значение; удостоверяет договоры; должным образом составляет необходимые для этого документы и консультирует лиц, которые обращаются;

2) нотариус исполняет публичную функцию;

3) доступ к профессии только после успешного завершения обучения, работы по юридической специальности и успешного прохождения теоретических и практических испытаний (квалификационного экзамена);

4) беспристрастность нотариуса;

5) нотариальными являются документы, составленные и удостоверенные нотариусом, которые он хранит у себя, классифицируя в хронологическом порядке;

¹ Грибанов, В.П. Осуществление и защита гражданских прав / В.П. Грибанов. - М.: «Статут», 2001. – 411 с.

6) при составлении нотариального документа договаривающиеся стороны имеют право на получение копий документа;

7) удостоверенные копии нотариальных документов имеют такую же силу, как и оригинал;

8) нотариальные документы имеют как презумпцию законности, так и презумпцию достоверности;

9) презумпции законности и достоверности могут быть оспорены только в судебном порядке;

10) в случае причинения нотариусом ущерба лицу, обратившемуся к его услугам, он обязан возместить его указанному лицу;

11) нотариусы должны составлять нотариальные документы в соответствии со своими знаниями и пониманием, ясно отражая волю сторон, которую они должны предварительно интерпретировать, адаптируя форму ее изложения к требованиям закона или юридической технике, необходимым для максимальной эффективности документа;

12) нотариуса невозможно принудить составить удостоверяемые им документы по проекту, представленному адвокатом или заинтересованными лицами. Нотариус вправе принять или отклонить этот проект, или по согласованию с договаривающимися сторонами внести изменения, которые он считает уместными;

13) нотариальное действие распространяется также на удостоверение подписей частных лиц на частных документах (за исключением случаев, когда речь идет о документах, которые должны быть составлены в нотариальной форме), на выдачу нотариальных копий любых документов, на сличение любых документов с их оригиналами и на удостоверение соответствия копии оригиналу;

14) закон определяет территорию, на которую распространяется компетенция каждого нотариуса, нотариальный округ, ограничение количества нотариальных контор;

15) нотариусы в обязательном порядке должны входить в коллегиальный орган

Равенство прав и обязанностей нотариуса

При совершении тех или иных нотариальных действий все нотариусы, независимо от того, работают ли они в государственных нотариальных конторах или занимаются частной практикой, обладают равными правами и несут одинаковые обязанности, а все оформленные ими документы имеют одинаковую юридическую силу.

Органы нотариального самоуправления

Помимо государственных нотариальных контор Основами законодательства Российской Федерации установлены органы нотариального самоуправления:

*нотариальные палаты субъектов Федерации

*Федеральная нотариальная палата России.

Нотариальная палата

Нотариальная палата является некоммерческой организацией, представляющей собой профессиональное объединение, основанное на обязательном членстве нотариусов, занимающихся частной практикой. Членами нотариальной палаты могут быть также лица, получившие или желающие получить лицензию на право нотариальной деятельности. Нотариальные палаты образуются в каждом субъекте Российской Федерации. Нотариальная палата является юридическим лицом и организует свою работу на принципах самоуправления. Деятельность нотариальной палаты осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и своим уставом.

Нотариальная палата может осуществлять предпринимательскую деятельность постольку, поскольку это необходимо для выполнения ее уставных задач.

Имущество нотариальной палаты не облагается налогом на имущество предприятий.

Устав нотариальной палаты принимается собранием членов нотариальной палаты и регистрируется в порядке, установленном для регистрации уставов общественных объединений.

Полномочия нотариальной палаты определяются Основами, а также ее уставом.

Нотариальная палата представляет и защищает интересы нотариусов, оказывает им помощь и содействие в развитии частной нотариальной деятельности; организует стажировку лиц, претендующих на должность нотариуса, и повышение профессиональной подготовки нотариусов; возмещает затраты на экспертизы, назначенные судом по делам, связанным с деятельностью нотариусов; организует страхование нотариальной деятельности.

Законодательством субъектов Российской Федерации могут быть предусмотрены дополнительные полномочия нотариальной палаты.

Высшим органом нотариальной палаты является собрание членов нотариальной палаты. При голосовании члены нотариальной палаты, являющиеся нотариусами, занимающимися частной практикой, обладают правом решающего голоса, а помощники и стажеры нотариуса - правом совещательного голоса.

Руководят нотариальной палатой избранные собранием членов нотариальной палаты правление и президент нотариальной палаты. Полномочия собрания членов нотариальной палаты, правления нотариальной палаты и президента нотариальной палаты регламентируются уставом нотариальной палаты.

Федеральная нотариальная палата

Федеральная нотариальная палата является некоммерческой организацией, представляющей собой профессиональное объединение нотариальных палат республик в составе Российской Федерации, автономной области, автономных округов, краев, областей, городов Москвы и Санкт-Петербурга, основанное на их обязательном членстве.

Федеральная нотариальная палата является юридическим лицом и организует свою деятельность на принципах самоуправления. Деятельность Федеральной нотариальной палаты осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и уставом.

Федеральная нотариальная палата может осуществлять предпринимательскую деятельность постольку, поскольку это необходимо для выполнения ее уставных задач.

Имущество Федеральной нотариальной палаты не облагается налогом на имущество предприятий.

Устав Федеральной нотариальной палаты принимается собранием представителей нотариальных палат и регистрируется в порядке, установленном для регистрации уставов общественных объединений.

1.10.2 Ответственность нотариусов

В зависимости от характера нарушений нотариусы могут привлекаться к различным видам ответственности. При этом нотариусы, работающие в государственных нотариальных конторах, как лица, исполняющие свои обязанности по трудовым договорам, несут ответственность по нормам трудового права. Они могут привлекаться к дисциплинарной ответственности. В случае неумышленного причинения нотариусами, работающими в государственных нотариальных конторах, материального вреда, они обязаны возместить его в пределах, определяемых трудовым законодательством. Непосредственно же перед клиентами за поступки таких нотариусов отвечают органы юстиции, наделившие их по поручению Министерства юстиции полномочиями. В свою очередь, каждый нотариус, работающий в государственной нотариальной конторе, отвечает перед органом юстиции.

Нотариус, занимающийся частной практикой, несет полную имущественную ответственность за вред, причиненный имуществу гражданина или юридического лица в результате совершения нотариального действия, противоречащего законодательству Российской Федерации, или неправомерного отказа в совершении нотариального действия, а также разглашения сведений о совершенных нотариальных действиях.

Возмещение вреда осуществляется за счет страхового возмещения по заключенному договору страхования гражданской ответственности нотариуса, занимающегося частной практикой, а при его недостаточности за счет имущества такого нотариуса в пределах разницы между страховым возмещением и фактическим размером ущерба. Имущественный вред, причиненный нотариусом умышленно, возмещается исключительно за счет принадлежащего ему имущества.

В случае совершения нотариусом, занимающимся частной практикой, действий, противоречащих законодательству Российской Федерации, его деятельность может быть прекращена судом по представлению должностных лиц либо органов, указанных в главе VII настоящих Основ.

В случае непредставления либо несвоевременного представления в налоговый орган сведений, предусмотренных частью четвертой статьи 16

Основ, нотариус может быть привлечен в судебном порядке к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. (ст. 129.1 Налогового кодекса РФ)

Привлечение нотариуса к ответственности за налоговое правонарушение не освобождает его при наличии соответствующих оснований от уголовной или иной ответственности, предусмотренной законами Российской Федерации.

В действующем законодательстве есть нормы, в которых конкретно названо, за какие именно нарушения и кто может привлечь нотариуса к ответственности. Так, — в случае нарушения тайны завещания завещатель по правилу ч. 2 ст. 1123 ГК РФ вправе потребовать компенсацию морального вреда, а также воспользоваться другими способами защиты гражданских прав, предусмотренными ГК;

— в случае совершения нотариального действия, противоречащего законодательству Российской Федерации, нотариус несет ответственность в соответствии с правилами, закрепленными в ч. 1 и 3 ст. 17 Основ законодательства о нотариате;

— в случае непредставления либо несвоевременного представления в налоговый орган справок о стоимости имущества, перешедшего в собственность граждан, необходимых для исчисления налога с имущества, перешедшего в порядке наследования или дарения, нотариус по правилу, закрепленному в ч. 4 ст. 17 Основ, может быть привлечен в судебном порядке к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

Права нотариуса

Нотариус имеет право:

совершать предусмотренные Основами нотариальные действия в интересах физических и юридических лиц, обратившихся к нему, за исключением случаев, когда место совершения нотариального действия определено законодательством Российской Федерации или международными договорами;

составлять проекты сделок, заявлений и других документов, изготовлять копии документов и выписки из них, а также давать разъяснения по вопросам совершения нотариальных действий;

истребовать от физических и юридических лиц сведения и документы, необходимые для совершения нотариальных действий;

представлять в порядке, установленном Федеральным законом от 21 июля 1997 года N 122-ФЗ "О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним", заявление о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и иные необходимые для проведения такой государственной регистрации документы в орган, осуществляющий государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, в случае нотариального удостоверения им соответствующей сделки или совершения им иного соответствующего нотариального действия, а также получать свидетельства о государственной регистрации прав и (или) иные

документы для передачи их лицам, в интересах которых осуществлялась такая государственная регистрация.

Законодательством субъектов Российской Федерации нотариусу могут быть предоставлены и иные права.

Обязанности нотариуса

Нотариус обязан оказывать физическим и юридическим лицам содействие в осуществлении их прав и защите законных интересов, разъяснять им права и обязанности, предупреждать о последствиях совершаемых нотариальных действий, с тем чтобы юридическая неосведомленность не могла быть использована им во вред.

Нотариус выполняет свои обязанности в соответствии с Основами, законодательством субъектов Российской Федерации и присягой. Нотариус обязан хранить в тайне сведения, которые стали ему известны в связи с осуществлением его профессиональной деятельности. Суд может освободить нотариуса от обязанности сохранения тайны, если против нотариуса возбуждено уголовное дело в связи с совершением нотариального действия.

Нотариус обязан отказать в совершении нотариального действия в случае его несоответствия законодательству Российской Федерации или международным договорам.

1.10.3 Круг действий нотариуса по удостоверению таких бесспорных фактов достаточно широк. Он вправе удостоверять сделки, для которых в силу ст. 163 ГК РФ установлено обязательное их нотариальное удостоверение (*например, доверенность на совершение сделок, требующих нотариального удостоверения; договоры о залоге, ипотеке, уступке требования и др.*). Кроме того, по желанию лица нотариус удостоверяет и иные сделки, хотя и не нуждающиеся при их совершении в обязательной нотариальной форме.

Удостоверяет факт нахождения гражданина в живых, в определенном месте; факт тождественности гражданина с лицом, изображенным на фотографической карточке; факт времени предъявления документов. Нотариус так же производит свидетельствование верности копий документов и выписок из них, выданных органами государства и местного самоуправления, а также гражданами в случаях, если документы не противоречат закону, имеют юридическое значение и свидетельствование верности копии и выписок из них не запрещено законом.

При свидетельствовании подлинности подписи на документах (на *договоре, завещании и т.п.*) им может быть удостоверен только факт ее совершения за другое лицо, которое не могло подписать его собственноручно вследствие физических недостатков, болезни или по другим причинам. Однако следует подчеркнуть, что в этом случае нотариусы не удостоверяют факты, указанные в документе, а только свидетельствуют, что подпись в нем сделана определенным лицом. Вместе с тем, при свидетельствовании подписей должностных лиц различных организаций на карточках, представляемых ими в кредитные учреждения, он проверяет не только подлинность их подписи, но и полномочия на право подписи.

Нотариусы вправе свидетельствовать верность перевода документов с одного языка на другой, Если он не владеет соответствующим языком, то им приглашается переводчик, который и осуществляет перевод. В этом случае нотариус только свидетельствует подлинность подписи переводчика.

Свидетельствование бесспорного права

Выдача свидетельств о праве на наследство нотариус выдает наследникам свидетельство о праве на наследство. Основанием для его выдачи является их заявление о принятии ими наследства, составленное в письменной форме. Получение свидетельства — право, а не обязанность наследников. Только после его получения наследники становятся собственниками имущества умершего.

Выдача свидетельств о праве собственности на долю в общем имуществе супругов

Выдача нотариусом такого свидетельства производится в двух случаях. При жизни супругов — на основании их совместного заявления, составленного в письменной форме *(с целью определения своих имущественных прав на случай расторжения брака и раздела имущества, находящегося в их совместной собственности)*.

Оно может быть также выдано по просьбе пережившего супруга *(для определения права на часть имущества из наследственной массы)*.

Действия обеспечительного характера, направленные на придание исполнительной силы документам и содействие исполнению некоторых обязанностей.

Передача заявления физических и юридических лиц

Нередко бывают случаи, когда гражданин или организация хотят довести до сведения другого гражданина или организации какое-либо сообщение, имеющее важное правовое значение и могущее в дальнейшем послужить доказательством при разборе дела в суде или ином юрисдикционном органе. Например, при продаже доли собственности в праве общей собственности постороннему лицу остальные участники долевой собственности имеют право преимущественной покупки продаваемой доли по цене, за которую она продается, и на прочих равных условиях, кроме продажи с публичных торгов (ч. 1 ст. 250 ГК РФ). Продавец доли обязан известить в письменной форме остальных участников долевой собственности о намерении продать свою долю постороннему лицу с указанием цены и других условий, на которых продает ее (ст. 250 ГК РФ). В случае продажи с нарушением преимущественного права покупки любой другой участник долевой собственности вправе требовать в судебном порядке перевода на него прав и обязанностей покупателя. В этом случае продавцу доли целесообразно известить других участников долевой собственности путем передачи соответствующего заявления через нотариуса.

Принятие в депозит денежных сумм и ценных бумаг

Гражданское законодательство предусматривает, что в случае отсутствия кредитора, уклонения его от исполнения условий договора или просрочки с его стороны, недееспособности кредитора и отсутствия у него

представителя, очевидного отсутствия определенности по поводу того, кто является кредитором по обязательству, в частности в связи со спором по этому поводу между кредитором и должником, должник имеет право внести причитающиеся с него деньги и ценные бумаги в депозит нотариуса (ст. 327 ГК РФ). Принятие в депозит денежных сумм и ценных бумаг нотариусом (нотариальной конторой) обеспечивает интересы должника.

Совершение исполнительных надписей.

Исполнительная надпись — это распоряжение нотариуса о принудительном взыскании с должника какой-либо суммы денег или истребовании имущества

Исполнительная надпись совершается, если представленные документы подтверждают бесспорность задолженности или иной ответственности должника перед взыскателем

либо со дня возникновения права на иск прошло не более трех лет, а в отношениях между предприятиями, учреждениями и организациями - не более одного года.

Граждане или организации в целях сохранения каких-либо необходимых им документов, могут обратиться по вопросу их хранения к нотариусу. Документы сдаются, как правило, по описи, составленной в двух экземплярах. Вместе с тем, документы могут быть приняты и без описи при условии, если об этом имеется просьба лица, сдающего их на хранение, и они упакованы надлежащим образом. Лицу, сдавшему документы, выдается свидетельство, подтверждающее их принятие.

Совершение протестов векселей, предъявление чеков к платежу и удостоверение неоплаты чеков

Векселя для совершения протеста в неплатеже принимаются нотариусами по месту нахождения плательщика или по месту платежа на следующий день после истечения даты платежа по нему либо в случае отказа в его оплате. Они также могут принимать к платежу чеки, представленные по истечении десяти дней, а иностранные чеки — по истечении шести месяцев со дня их выдачи. В случае если плательщик отказывается от оплаты чека, нотариус совершает протест.

Принятие мер к охране наследственного имущества

В соответствии со ст. 528 ГК РФ временем открытия наследства признается день смерти наследодателя, а при объявлении его умершим — день вступления в законную силу решения суда об объявлении его умершим (ст. 45 ГК РФ). Следовательно, после открытия наследства, оно осуществляется по закону и завещанию. В случае, если после открытия наследства имеются основания полагать, что как вся наследственная масса или ее часть может быть присвоена кем-либо, нотариус по месту открытия наследства по сообщению граждан, юридических лиц либо по своей инициативе принимает меры к охране наследственного имущества, когда это необходимо в интересах наследников, отказе получателей, кредиторов или государства.

Если имущество наследодателя или его часть находятся не в месте открытия наследства, то он посылает нотариусу по месту открытия наследства, а если в этом населенном пункте нет нотариуса - должностному лицу органа исполнительной власти, совершающему нотариальное действие; по месту нахождения наследственного имущества, поручение о принятии мер к его охране.

Нотариус или должностное лицо органа исполнительной власти, принявшие меры к охране наследственного имущества, сообщают нотариальной конторе по месту открытия наследства о принятии указанных мер.

Для охраны наследственного имущества нотариус производит опись этого имущества и передает его на хранение наследникам или другим лицам.

Нотариус по месту открытия наследства обязан предварительно уведомить наследников с прекращением мер по охране наследственного имущества, а если имущество по праву наследования переходит к государству - соответствующий государственный орган. Нотариус по месту открытия наследства до принятия наследства наследниками, а если оно не принято, то до выдачи государству свидетельства о праве на наследство, дает распоряжение об оплате за счет наследственного имущества расходов, затраченных на уход за наследодателем во время его болезни, а также на его похороны и на обустройство места захоронения, либо на охрану наследственного имущества и на управление им, а также на публикацию сообщения о вызове наследников.

Наложение запрещений отчуждения жилого дома

В случае поступления в нотариальную контору извещения от банка или иных кредитных учреждений, предприятий и организаций о выдаче гражданам ссуд на строительство, капитальный ремонт, покупку жилого дома (*части* дома) или квартиры при удостоверении договоров о залоге жилого дома (*части его*), квартиры, а также в других предусмотренных законодательством случаях нотариусы по месту нахождения жилого дома налагают запрещение отчуждения жилого дома (*части дома*), квартиры. Эта мера принимается на случай, если должник не исполнит принятое на себя обязательство. Такое запрещение снимается, если нотариус получит извещение из банка или от организации о погашении ссуды или прекращении договора о залоге

Принятие на хранение документов. Это нотариальное действие направлено на обеспечение сохранности документов. С такого рода просьбой в нотариальную контору могут обращаться не только граждане, но и организации, если они не имеют необходимых условий для хранения документов. Документы, как правило, принимаются по описи. Лицо, от которого они приняты, получает свидетельство. Документы выдаются в любой момент по требованию сдавшего их лица по предъявлению свидетельства и описи с распиской нотариуса.

Совершение морских протестов. Под морским протестом понимается заявление капитана судна об имевшем место во время плавания или стоянки

судна происшествия, которое может явиться основанием для предъявления к судовладельцу имущественных требований (ст. 394 КТМ РФ). Подобные заявления подаются капитаном судна в течение 24 часов с момента прихода судна в порт. Если происшествие случилось в порту, то срок подачи заявления исчисляется с момента происшествия. Нотариус составляет акт о морском протесте на основании заявления капитана, данных судового журнала, показаний капитана судна и, в необходимых случаях, показаний других членов экипажа. Экземпляр акта о морском протесте выдается капитану судна. Такой документ может служить доказательством, если возникнут споры по поводу возмещения убытков.

Обеспечение доказательств. По просьбе заинтересованных граждан и организаций нотариус производит обеспечение доказательств, необходимых на случай возникновения дела в судебных или административных органах, если имеются основания опасаться, что представление доказательств впоследствии сделается невозможным или затруднительным. В порядке обеспечения доказательств нотариусы допрашивают свидетелей, производят осмотр письменных и вещественных доказательств, назначают экспертизу. Такие нотариальные действия совершаются до возбуждения дела в суде или ином юрисдикционном органе. Если же дело уже возбуждено, то обеспечение доказательств осуществляется этими органами.

Основные правила совершения нотариальных действий. Место совершения нотариальных действий

Граждане и организации с просьбой о совершении нотариальных действий могут обратиться в любую нотариальную контору или орган исполнительной власти, на который законом возложена обязанность совершения нотариальных действий, *та* исключением случаев, когда действия могут быть совершены определенным нотариусом (ст. 40 *Основ*). Государственные нотариальные конторы совершают все виды нотариальных действий. Их исключительную компетенцию составляет выдача свидетельств о праве на наследство и принятие мер к охране наследственного имущества (ст. 36 *Основ*). Частые нотариусы наделяются таким же объемом прав, что и государственные, в отношении нотариальных действий, входящих в их компетенцию. Все нотариальные действия, совершаемые нотариусами, регистрируются в реестре.

Основания и сроки отложения совершения нотариальных действий

Нотариальные действия совершаются в день предъявления всех необходимых для этого документов и после уплаты государственной пошлины. Совершение нотариальных действий может быть отложено, если необходимо истребовать дополнительные сведения от физических или юридических лиц, направить документы на экспертизу, *а* также запросить заинтересованных лиц об отсутствии у них возражений против совершения этих действий. по заявлению заинтересованного лица, оспаривающего в суде право или факт, об удостоверении которого просит другое заинтересованное лицо, совершение нотариального действия может быть отложено на срок не более 10 дней. Если в

этот срок от суда не будет получено сообщение о поступлении заявления, нотариальное действие должно быть совершено.

Кроме того, отложение совершения нотариальных действий может быть осуществлено и по иным основаниям, предусмотренным законодательством.

Приостановление совершения нотариальных действий

В случае получения от суда сообщения о поступлении заявления заинтересованного лица, оспаривающего право или факт, об удостоверении которой просит другое заинтересованное лицо, совершение нотариального действия приостанавливается до решения дела судом (ст. 41 Основ). Вместе с тем, законодательством могут быть установлены и иные основания для приостановления совершения нотариальных действий.

Установление личности обратившегося за совершением нотариальных действий

При совершении нотариальных действий нотариус устанавливает личность обратившегося за совершением нотариального действия гражданина, его представителя или представителя юридического лица. Личность граждан устанавливается по паспорту, несовершеннолетних, не достигших 16 лет, — на основании записи о них в паспортах родителей (*усыновителей*) или по свидетельству о рождении, а военнослужащих — на основании удостоверения личности или военного билета, выдаваемых командованием воинских частей и военных учреждений. Личность иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих на территории России, устанавливается по виду на жительство или по национальному паспорту с отметкой о регистрации в органах внутренних дел или других, уполномоченных на то органах.

Порядок подписи нотариально удостоверенной сделки, заявления и иных документов

Нотариально удостоверяемые сделки, а также заявления и иные документы подписываются в присутствии нотариуса. Если сделка, заявление или иной документ подписаны в отсутствие нотариуса, подписавшийся должен лично подтвердить, что документ подписан им. Если гражданин вследствие физических недостатков, болезни или по каким-либо иным причинам не может собственноручно расписаться, то по его поручению, в его присутствии и нотариуса сделку, заявление или иной документ может подписать другой гражданин с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно гражданином, обратившимся для совершения нотариального действия. Если гражданин неграмотный или слепой, нотариус, кроме того, прочитывает ему текст документа, о чем на документе делает отметку, а если он глухой, немой или глухонемой, неграмотный, то при совершении нотариального действия обязательно должно присутствовать грамотное лицо или переводчик, которое может объясниться с ним и удостоверить своей подписью, что содержание сделки, заявления или иного документа соответствует воле участвующего в ней глухого, немого или глухонемого.

Отказ в совершении нотариального действия

Нотариус отказывает в совершении нотариального действия, если: совершение такого действия противоречит закону; действие подлежит

совершению в другом нотариальном органе; с просьбой о совершении нотариального действия обратилось недееспособное лицо либо представитель, не имеющий необходимых полномочий; сделка, совершаемая от имени юридического лица, противоречит целям, указанным в его уставе или положении; сделка не соответствует требованиям закона.

По просьбе лица, которому отказано в совершении нотариального действия, нотариус излагает ему в постановлении, составленном в письменной форме, причины отказа и разъясняет порядок его обжалования.

Обжалование нотариальных действий или отказа в их совершении

Заинтересованное лицо, считающее неправильным совершенное нотариальное действие или отказ в совершении нотариального действия, вправе подать об этом жалобу в районный (*городской*) суд по месту нахождения нотариальной конторы или органа исполнительной власти. Возникший между заинтересованными лицами спор о праве, основанный на совершенном нотариальном действии, рассматривается судом или арбитражным судом в порядке искового производства (ст. 49 *Основ*).

1.10.1 Тесты для самоконтроля

1. К определению термина «нотариат» не относится:

- а) система органов и должностных лиц (нотариусов и иных лиц, имеющих право выполнения нотариальных функций), наделенных в соответствии с законом правом совершения нотариальных действий;
- б) отрасль законодательства, нормами которой регулируется нотариальная деятельность;
- в) учебный курс, предметом которого является изучение вопросов нотариального производства и деятельности его участников в нотариальной сфере;
- г) процедура примирения конфликтующих сторон путем их вступления в добровольные переговоры с помощью третьей стороны.

2. Какое основание не является обязательным критерием для выбора на должность нотариуса:

- а) двойное гражданство;
- б) высшее юридическое образование;
- в) сдача квалификационного экзамена;
- г) наличие лицензии на право заниматься нотариальной деятельностью.

3. К органам нотариального самоуправления не относится:

- а) государственные нотариальные конторы;
- б) нотариальные палаты субъектов Федерации;
- в) Федеральная нотариальная палата России;**
- г) федеральный нотариальный комитет.

4. Федеральная нотариальная палата является:

а) некоммерческой организацией, представляющей собой профессиональное объединение, основанное на обязательном членстве нотариусов, занимающихся частной практикой;

б) некоммерческой организацией, представляющей собой профессиональное объединение нотариальных палат республик в составе Российской Федерации, автономной области, автономных округов, краев, областей, городов Москвы и Санкт-Петербурга, основанное на их обязательном членстве;

в) система органов и должностных лиц (нотариусов и иных лиц, имеющих право выполнения нотариальных функций), наделенных в соответствии с законом правом совершения нотариальных действий;

г) отрасль законодательства, нормами которой регулируется нотариальная деятельность.

1.11 Медиация

Стремительное развитие рыночных отношений сопровождается большим количеством экономических и хозяйственных споров. В условиях, когда недостаток эффективности судебного разрешения возникающих в хозяйственном обороте противоречий во многом влияет на предпринимательское решение, что во многом также зависит и от значительных временных и финансовых расходов, возникает потребность в более простом и в то же время качественном способе решения гражданско-правовых споров. В связи с этим в последнее время все большую популярность в разрешении экономических вопросов начинают приобретать институты альтернативного разрешения споров. Одним из таких институтов является институт медиации (посредничество).

Институт медиации, или посредничества, как альтернативный способ разрешения конфликтов широко известен законодательству зарубежных стран. Под термином "медиация" (от англ. mediation) понимается процедура примирения конфликтующих сторон путем их вступления в добровольные переговоры с помощью третьей стороны - посредника (медиатора), оказывающего содействие для урегулирования спора. В настоящее время медиацию можно рассматривать в качестве альтернативного, довольно распространенного в современных условиях способа урегулирования конфликтов.

Впервые к помощи медиатора при урегулировании различных споров стали прибегать в Соединенных Штатах Америки. Хорошо зарекомендовав себя, институт медиации получил также распространение в странах континентальной Европы, в Канаде, Австралии, Великобритании и других государствах. Так, например, в Англии, по данным Центра эффективного разрешения споров (Center for Effective Dispute Resolution), 85% споров,

которые разрешались путем посредничества в указанном Центре, завершались заключением мирового соглашения (при средней продолжительности посредничества в полтора дня), 6% были мирно урегулированы в течение трех месяцев после проведения посредничества и лишь 9% споров были переданы на разрешение в суд.¹

Эффективность использования данного института подтверждается и международной практикой. Так, Комиссией Организации Объединенных Наций по праву международной торговли принят типовой закон о международной коммерческой согласительной процедуре. Данный модельный нормативный акт рекомендован Генеральной Ассамблеей ООН - всем государствам должным образом рассмотреть возможность его принятия в целях обеспечения единообразия законодательства о процедурах урегулирования споров и конкретных потребностей международной коммерческой согласительной практики. В Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 24 января 2003 г. N A/RES/57/18 отмечается, что согласительная процедура, или посредническая деятельность, применяется в международной и национальной практике в качестве альтернативы судебному разбирательству.

Для российской правовой системы он является новым. В настоящее время в Российской Федерации медиация как один из способов досудебного разрешения споров недостаточно распространена, например, по сравнению с США, где она зародилась. Это связано с отсутствием юридической практики и законодательного закрепления данной правовой категории.

Сегодня в Государственную Думу РФ внесен проект федерального закона «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)». Данный законопроект на настоящее время уже прошел первое чтение. Надо отметить, что медиация законодательством РФ уже предусмотрена. Так, данная процедура закрепляется в Арбитражном процессуальном кодексе. К примеру, стороны спора, возбудив арбитражное судопроизводство по делу, могут ходатайствовать перед судом о том, чтобы им была предоставлена возможность проведения примирительной процедуры, в том числе с участием посредника. Из этого следует вывод, что медиация законодательством уже закреплена, но недостаточно регламентирован процедурный процесс ее реализации. Стороны спора осуществляют примирительные процедуры с участием посредника не только в рамках судебного разбирательства, но и без обращения в суды общей юрисдикции, а также в арбитраж. А уже внесудебный порядок не регламентирован совершенно. Регулирование правоотношений, которые возникают в данном случае, происходит не на основании закона, а на «усмотрении» сторон спора либо на основе регламента, который они избрали.

¹ Бегаева А.А. Институт медиации - альтернативный способ разрешения корпоративных конфликтов /Бегаева А.А. // Предпринимательское право.-2008 . - №3.- С.54.

Есть и второй вариант, когда регламент сторонам предлагает соответствующая организация, которая объединила посредников. Примером тому может служить созданная «Объединенная комиссия по альтернативным методам разрешения споров» при Торгово-промышленной палате России. Правовая регламентация необходима в любом случае, так как отношения, которые протекают не в рамках права, подвержены различным негативным влияниям (недобросовестности, преступным влияниям и т.д.).

В настоящий момент *научной литературе предлагается три варианта использования медиации:*¹

- Стороны сами добровольно обращаются к этой процедуре.
- Стороны сами обращаются к этой процедуре, но по предложению или решению суда.
- Стороны обращаются к медиации по предписанию закона (в данном случае предполагается наличие двух первых вариантов)

В.Ф. Яковлев считает, что для того, чтобы медиация в РФ широко использовалась, необходимо наличие определенных условий. Во-первых, для того чтобы граждане и хозяйствующие субъекты обращались к подобной процедуре разрешения спора, они должны сначала узнать о медиации, о ее существовании. «Многие просто не знают о том, что такие процедуры есть, существуют, и что они общедоступны, и что они эффективны, они более быстры, чем судебная процедура, они менее формальны, они более закрыты, конфиденциальны, они более дешевы и так далее». Во-вторых, «готовность» участников хозяйственного оборота к использованию медиации. Яркими примерами тому является количество граждан, обращающихся к посредничеству, а также создание соответствующих организаций посредников. В-третьих, наличие компетентно подготовленных медиаторов (посредников). На сегодня в России количество таких лиц ограничено. Помимо всего сказанного, необходимо осуществлять подготовку соответствующего кадрового потенциала.

В медиации участвуют три стороны: две стороны спора, а также третье лицо - медиатор (посредник). Основание обращения к медиации — это возникновение между сторонами какого-либо спора. Медиация проводится только тогда, когда стороны сами придут к решению обратиться к посреднику (медиатору). Стороны могут и не обращаться к посреднику, а путем непосредственных переговоров разрешить возникшие противоречия. Но не во всех случаях они смогут прийти к устраивающему всех решению.

¹ Иванов Д.О. Медиация - одно из приоритетных направлений развития гражданских правоотношений. Юридическая наука в новом веке: сборник научных трудов по итогам XXX научной конференции студентов ОГУ.- Оренбург: Издательский центр ОГАУ, 2008.- С 188.

Медиатор - это не представитель какой-либо стороны, как, например, адвокат, не суд. Медиатор - это такой человек, который помогает сторонам прийти к компромиссному решению для обеих сторон, медиатор не принимает никаких решений и не выносит их. Как сказал В.Ф. Яковлев, «медиатор помогает сторонам войти в переговорный процесс и успешно его завершить, по возможности, конечно, путем заключения соглашения об урегулировании споров»². Медиатор на всем протяжении посредничества сохраняет нейтральность по отношению к сторонам.

Рассмотрим преимущество медиации как внесудебного способа разрешения споров по сравнению с судебным разбирательством.

СУД	МЕДИАЦИЯ
Процесс формальный	Процесс неофициальный
Публичный	Конфиденциальный
Контролируется государством	Основан на автономности участников
Ориентирован на повод к конфликту. Бремя доказательства (сбор фактов)	Ориентирован на личные убеждения и субъективные интересы сторон
Осуществление правовых позиций	Объединение различных интересов
Ориентирован на прошлое	Нацеленность на создание взаимоприемлемого будущего
Применение права	Использование права
Ориентация на победу одной из точек зрения	Уважение различий, интересов и точек зрения друг друга
Стратегии в духе «выигрыш - проигрыш»	Решения в духе «выигрыш - выигрыш»

В законодательстве содержатся и другие альтернативные способы разрешения споров: мировое соглашение, экспертное заключение, коммерческий арбитраж, третейский суд. Последний способ, в свою очередь, нельзя назвать полностью свободным для сторон, так как стороны обращаются для разрешения к третьим лицам, которые за них принимают решение. Перейдем непосредственно к практической стороне вопроса - к процедуре проведения медиации. Что такое процедура? Процедура — это установленный

чем-либо порядок действий и решений, которого придерживаются стороны в ходе разрешения хозяйственного спора. Вениамин Федорович Яковлев считает, что процедура медиации должна состоят из двух основополагающих начал. Во-первых, процедура ведения переговоров. А во-вторых, процедура участия в этих переговорах медиатора. В соответствии с проектом федерального закона «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)» стороны по своему усмотрению договариваются, посредством ссылки на какие-либо правила или иным образом, о порядке проведения примирительной процедуры. В случае обращения в организацию, обеспечивающую проведение примирительной процедуры, применяются правила, утвержденные данной организацией. В отсутствие договоренности сторон о порядке проведения примирительной процедуры посредник проводит примирительную процедуру в таком порядке, какой он считает надлежащим, учитывая обстоятельства дела, пожелания сторон и необходимость скорейшего урегулирования спора. Для более четкого регулирования процедуры медиации юридической общественности предлагается принять соответствующий процессуальный кодекс.

Достаточно важным является вопрос о сфере конфликтов и споров, которые позволяет разрешить медиация, - это, конечно же, частноправовые споры. Так, например, корпоративные споры являются предметом действия для медиации, так как в них стороны обладают широкими диспозитивными правами в определении последствий своих гражданско-правовых действий. Споры брачно-семейные, трудовые, и области интеллектуальной собственности - все это подпадает под медиацию. Хотелось бы отметить, что посредничество невозможно там, где обязательно должны быть применены меры правового характера (привлечение к уголовной ответственности и т.д.). Хотя отдельные представители юридического сообщества предлагают использовать медиативные методы и в уголовно-правовых отношениях, в данном случае мы не будем рассматривать эту точку зрения, поскольку это не входит в предмет нашего изучения в рамках рассматриваемой темы.

Как видно из определения медиации, в ней участвует третье независимое лицо — медиатор (посредник). Медиатором может быть любое физическое лицо, обладающее полной дееспособностью и не имеющее судимости, давшее согласие на выполнение функции посредника. Посредниками не могут быть лица, замещающие государственные должности Российской Федерации или государственные должности субъектов Российской Федерации, а также государственные служащие. Соглашением сторон или правилами проведения примирительной процедуры могут устанавливаться дополнительные требования к посреднику. Деятельность посредника не является предпринимательской деятельностью. Помимо всего вышесказанного, посредник должен обладать определенными качествами, которые бы в свою очередь вызвали доверие у сторон, такими качествами являются: надежность, честность, беспристрастность, добросовестность, уважение в определенной

среде. Медиатор также должен обладать и профессиональной подготовкой. Так, в Школе частного права Центра частного права при Президенте РФ осуществляется подготовка медиаторов. Исходить в своей основе нужно из конкретного спора, его специфики и сложности. Если рассматривать брачно-семейные споры, то там, скорее всего, необходим медиатор-психолог, если спор между хозяйствующими субъектами — то медиатор-юрист. А в принципе медиатором может быть кто угодно, кто пользуется доверием сторон.

Медиативные отношения, как и другие правоотношения, во многом строятся на правовых принципах. Для медиации установлены следующие принципы.¹

1. Медиация используется только при взаимном волеизъявлении сторон.
2. Медиация — это добровольный способ разрешения спора.
3. Медиация осуществляется посредством конфиденциальности полученных от сторон сведений.
4. В медиации посредник беспристрастен, он не может представлять интересы какой-то одной стороны.
5. Медиация осуществляется посредством сотрудничества сторон.
6. Стороны в споре равноправны.

Целевое предназначение медиации как альтернативного способа разрешения частных споров сводится к определенным положениям.

Средство формирования правовой культуры.

Один из аспектов формирования гражданского общества.

Правовой способ разрешения споров без обращения в суд.

Поиск наиболее общего, справедливого разрешения социальных конфликтов.

Разгрузка судов в связи с большим количеством дел.

Предполагаем, что введение медиации в нашей стране позволит коренным образом снизить нагрузку с судов и повысить качество правосудия.

1.11 Тесты для самоконтроля

1. Впервые к помощи медиатора при урегулировании различных споров стали прибегать в:
 - а) Канаде;
 - б) Великобритании;
 - в) США;

¹ Колковский Ю. Препятствия развития медиации /Колковский Ю. // ЭЖ-Юрист.- 2007. - №17.- С.35.

г) Германии.

2. Где в российском законодательстве предусмотрена медиация?

а) в АПК;

б) в УК;

в) в УПК;

г) в КоАП.

3. Сколько вариантов использования медиации предлагается в научной литературе в настоящий момент?

а) 1;

б) 2;

в) 3;

г) 4.

4. Человек, который очень много сделал в развитии теории медиации в России:

а) М.К Черушев;

б) В.Ф.Яковлев;

в) К.С.Леонтьев;

г) С.Т. Трипольский.

5. Из сколько начал состоит медиация по мнению В.Ф.Яковлева?

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5.

2 Итоговый тесты для сдачи экзамена:

1. Родиной движения в защиту прав потребителей считается:

а) Италия;

б) Англия;

в) Франция;

г) Америка.

2. Лига потребителей, основанная в 1890 году, появилась в городе:

а) Нью-Йорке;

б) Париже;

в) Мадриде;

г) Риме.

3. Лейблы – это:
- а) формы защиты прав потребителей;
 - б) формы аттестации изделий, выпущенных при благоприятных условиях производства;
 - в) формы защиты прав работодателей;
 - г) наименования союзов работодателей, созданных в США.
4. Национальная лига потребителей была создана в:
- а) 1890 году;
 - б) 1897 году;
 - в) 1899 году;
 - г) 1903 году.
5. В каком году в США был создан Союз потребителей:
- а) 1927;
 - б) 1936;
 - в) 1939;
 - г) 1962.
6. Что произошло 15 марта 1962 года?
- а) Президент США Джон Ф. Кеннеди, выступая перед Конгрессом США, сформулировал ряд прав потребителей;
 - б) был создан Союз потребителей в США;
 - в) жители Рима вышли на демонстрацию в защиту прав потребителей;
 - г) был принят Закон о пищевых продуктах и медикаментах.
7. Известный английский специальный потребительский журнал называется:
- а) Который?;
 - б) Консьюмеризм;
 - в) Потребитель;
 - г) Как?.
8. Должность Омбудсмана в Швеции была создана в:
- а) 1965 году;
 - б) 1971 году;
 - в) 1973 году;
 - г) 1976 году.
9. Международная организация потребительских союзов создана в:
- а) 1955;
 - б) 1957;
 - в) 1960;
 - г) 1967.

10. Федерацию Обществ потребителей в России, созданную в 1987 году, возглавил:

- а) М.Горбачев;
- б) Б.Ельцин;
- в) А.Собчак;
- г) Е.Гайдар.

11. В первой программе ЕС по защите прав потребителей и информационной политике не провозглашалось право на:

- а) на охрану жизни, здоровья и безопасность товаров и услуг;
- б) защиту экономических интересов;
- в) возмещение причиненного ущерба;
- г) на тайну коммерческой информации.

12. Вторая Программа ЕЭС о защите прав потребителей и информационной политике была принята:

- а) 19 мая 1981 г.
- б) 15 апреля 1983 года;
- в) 17 мая 1985 года;
- г) 21 июня 1985 года.

13. "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" были приняты в:

- а) 1983 г.;
- б) 1985 г.;
- в) 1987 г.;
- г) 1991 г.

14. В разделе I "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей" перечисляются:

- а) цели;
- б) общие принципы защиты прав потребителей;
- в) руководящие принципы, сведенных в семь рубрик, охватывающих основные сферы защиты интересов потребителей;
- г) страны, ратифицирующие данные Принципы.

15. Сколько Руководящих принципов, охватывающих основные сферы защиты интересов потребителей изложено в разделе III:

- а) 5;
- б) 7;
- в) 9;
- г) 15.

16. Федеральный закон "О защите прав потребителей" вступил в силу в:

- а) 1991 г.;
- б) 1992 г.;
- в) 1993 г.;
- г) 1994 г.

17. Согласно Закону «О защите прав потребителей» изготовителем является:

а) гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли;

б) организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации покупателям;

в) организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги по возмездному договору;

г) государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

18. Согласно Закону «О защите прав потребителей» исполнителем является:

а) гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли;

б) организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

в) организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

г) организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи.

19. Согласно Закону «О защите прав потребителей» недостатком товара является:

а) государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);

б) недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора;

в) несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги);

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

20. Согласно Закону «О защите прав потребителя» покупатель всегда может обратиться в компетентные организации за помощью и советом, однако какой орган не правомочен в этом?

- а) Федеральный антимонопольный комитет;
- б) УБЭП;
- в) ГРОД;
- г) Государственная торговая инспекция.

21. Продавец (изготовитель, исполнитель) должен предоставить потребителю информацию:

- а) в полном объеме;
- б) на усмотрение работодателя;
- в) на усмотрение покупателя;
- г) он вообще не обязан предоставлять потребителю информацию.

22. Под достоверной информацией согласно Закону «О защите прав потребителей» понимается:

- а) соответствие содержащихся в информации сведений о товаре (работе, услуге) реальной действительности;
- б) стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);
- в) безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
- г) недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением.

23. За содержание рекламы, содержащей информацию рекламируемого предмета, отвечает:

- а) производитель;
- б) покупатель;
- в) антимонопольный орган;
- г) рекламодаделец.

24. Фирменное наименование организации означает:

- а) место нахождения организации;
- б) полное или сокращенное наименование организации, позволяющее потребителю отличать одних изготовителей (исполнителей и продавцов) от других;
- в) режим работы продавца;
- г) вид деятельности, осуществляемый изготовителем.

25. В ст. 10 Закона «О защите прав потребителя» содержится объем требований, к информации обо всех товарах, оказываемых работах и услугах. Информация обо всех товарах, а также об оказываемых услугах не обязательно должна содержать:

- а) обозначения стандартов, требованиям которых соответствуют товары (работы, услуги);
- б) сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);
- в) цена и условия приобретения товара (работ, услуг);
- г) сведения о составе продукта.

26. Если потребителю предоставлена ненадлежащая информация о товаре (работе, услуге), то он в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» вправе:

- а) расторгнуть договор;
- б) нанести продавцу телесные повреждения;
- в) потребовать выдать ему товар надлежащего качества, но уже в двойном размере;
- г) грозиться, что подаст на производителя в суд.

27. Если отсутствие информации повлекло невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель не вправе:

- а) расторгнуть договор;
- б) требовать предоставления ему в разумно короткий срок надлежащей информации;
- в) вернуть товар продавцу;
- г) требовать любой понравившийся ему товар более дорогой стоимости взамен того, на который информация потребителю не была предоставлена.

28. Наиболее естественной юридической формой закрепления отношений потребителя и продавца является:

- а) рукопожатие;
- б) договор;
- в) свидетели;
- г) обещание продавца.

29. Договором присоединения, согласно ст. 428 ГК, признается договор:

а) условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом;

б) заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля);

в) условия которого определены обеими сторонами в формулярах или иных стандартных формах и могут быть приняты не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом;

г) заключенный путем публичного обещания продавца предоставить покупателю товар надлежащего качества.

30. К критериям качества товара согласно Закону о защите прав потребителя не относится:

а) обязанность продавца передать потребителю товар, качество которого соответствует договору;

б) пригодность товара для использования в целях, для которых товар такого рода обычно используется;

в) соответствие товара обязательным требованиям стандарта к качеству товара, если стандартом такие требования предусмотрены;

г) сроки использования товара.

31. К понятию стандарт согласно Закону «О защите прав потребителя» не относится:

а) государственный стандарт;

б) санитарные нормы и правила;

в) строительные нормы;

г) гарантийный срок.

32. Если потребитель приобрел товар ненадлежащего качества и это не было оговорено продавцом, он не имеет право предъявлять:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

- в) требование о прекращении деятельности лица, продающего товар;
- г) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула).

33. Если товар реализуется через комиссионные магазины, то потребитель не вправе требовать в обязательном порядке:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- г) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула).

34. Согласно п.6 ст.18 Закона «О защите прав потребителя» доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет:

- а) продавца;
- б) покупателя;
- в) потребителя;
- г) государства.

35. Если гарантийный срок или срок годности товара не установлены, потребитель имеет право предъявить свои требования в течение ... с момента покупки товара:

- а) двух месяцев;
- б) шести месяцев;
- в) девяти месяцев;
- г) одного года.

36. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, то эти сроки исчисляются со дня:

- а) совершения покупки;
- б) заключения договора о совершении покупки;
- в) доставки товара потребителю;
- г) получения акцепта.

37. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются:

- а) в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар;
- б) в том же порядке, что и гарантийный срок на комплектующий товар;
- в) путем нахождения среднего арифметического от сложения сроков на основной и комплектующий товар;
- г) путем сложения сроков на основной и комплектующий товар.

38. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать:

- а) 5 дней;
- б) 14 дней;
- в) 30 дней;
- г) 45 дней.

39. В какой срок в отношении товаров длительного пользования продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования безвозмездно предоставить потребителю на время ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами:

- а) 1 сутки;
- б) 3 суток;
- в) 5 суток;
- г) 7 суток.

40. В какие сроки со дня предъявления требования в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар?

- а) 3 дня;
- б) 5 дней;
- в) 7 дней;
- г) 14 дней.

41. В какие сроки со дня предъявления требования потребителем, если в день обращения потребителя аналогичный для замены товар отсутствует, он заменяется ?

- а) 7 дней;
- б) 14 дней;
- в) 20 дней;
- г) 1 месяц.

42. В какие сроки со дня предъявления требования потребителем о соразмерном уменьшении покупной цены товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре подлежат удовлетворению продавцом?

- а) 3 дня;
- б) 7 дней;
- в) 10 дней;
- г) 20 дней.

43. какую ответственность понесет продавец за невыполнение требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара:

- а) гражданско-правовую;

- б) уголовную;
- в) административную;
- г) дисциплинарную.

44. В каком размере от цены товара продавец должен уплачивать потребителю неустойку за каждый день просрочки за невыполнение требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара:

- а) 1%;
- б) 2%;
- в) 5%;
- г) 10%.

45. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день прострочку в размере ... суммы предварительной оплаты труда.

- а) 0,3%;
- б) 0,5%;
- в) 1%;
- г) 1,5%.

46. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать:

- а) 1/10 суммы предварительной оплаты труда;
- б) 1/2 суммы предварительной оплаты труда;
- в) сумму предварительной оплаты труда;
- г) 2 суммы предварительной оплаты труда.

47. В какой срок потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества, не считая дня его покупки?

- а) 7 дней;
- б) 14 дней;
- в) 20 дней;
- г) 1 месяца.

48. Исполнитель не обязан доводить до сведения потребителя:

- а) фирменное наименование своей организации;
- б) место ее нахождения;
- в) режим работы;
- г) контактный телефон отдела продаж организации.

49. В скольких экземплярах заключается договор на оказание услуг?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4.

50. Исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков, если:

- а) потребитель своевременно и обоснованно предупрежден исполнителем и, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию;
- б) исполнитель предупредил потребителя и до получения от него указаний приостановил выполнение работы (оказание услуги);
- в) Если исполнитель применил для выполнения заказа только качественный материал;
- г) после заключения письменного договора он вообще не имеет права его расторгнуть.

51. В сколько дневный срок в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества:

- а) 1 месяц;
- б) 20 дней;
- в) 3 дня;
- г) 1 день.

52. Потребитель ... до сдачи ему работы может отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора:

- а) в любое время;
- б) за месяц;
- в) за 20 дней;
- г) за 1 неделю.

53. Течение срока, определенного периода времени начинается, согласно ст.191 ГК РФ:

- а) на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало;
- б) в тот же день календарной даты или наступления события, которыми определено его начало;
- в) через неделю после дня календарной даты или наступления события, которыми определено его начало;
- г) по договоренности сторон.

54. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать:

- а) уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- б) возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги);
- в) назначать новый срок исполнения договора о выполнении работы (оказание услуги);
- г) поручения выполнения работы (оказания услуги) третьим лицам.

55. 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:

- а) 0,5 % цены выполнения работы (оказания услуги);
- б) 1 % цены выполнения работы (оказания услуги);
- в) 2 % цены выполнения работы (оказания услуги);
- г) 3 % цены выполнения работы (оказания услуги).

56. Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается:

- а) за каждый день просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги);
- б) за весь срок просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги);
- в) по усмотрению потребителя;
- г) по усмотрению продавца.

57. В течение какого периода со дня принятия выполнения работы (оказания услуги) потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок?

- а) 2 месяцев;
- б) 1 года;
- в) 2 лет;
- г) 5 лет.

58. В какой срок со дня предъявления требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению;

- а) 5 дней;
- б) 10 дней;
- в) 14 дней;

г) 20 дней.

59. Согласно ч.1 ст. 35 Закона «О защите прав потребителя» в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), предоставленного потребителем, исполнитель должен в течение ... дней заменить его однородным материалом (вещью) такого же качества или, по договору с потребителем, изготовить изделие из однородного материала в разумный срок:

- а) 3;
- б) 5;
- в) 10;
- г) 14.

60. К федеральным органам государственного управления не относится:

- а) федеральный антимонопольный орган;
- б) Госстандарт России;
- в) Госсанэпиднадзор;
- г) Президент РФ.

61. В каком случае производитель освобождается от ответственности:

- а) если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы;
- б) нарушением потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товаров, работ, услуг;
- в) верны оба варианта ответа;
- г) он ни в каких случаях не освобождается от ответственности.

62. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара:

- а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие;
- б) устанавливаются отдельно;
- в) считаются равными, но могут предусматриваться и отдельные сроки;
- г) устанавливаются производителем.

63. Требование потребителя об уменьшении цены за выполненные работы должны быть удовлетворены в течении:

- а) 7 дней;
- б) 10 дней;
- в) 14 дней;
- г) 1 месяца.

64. В какой срок исполнитель обязан осуществить выполнение работы (услуги):

- а) в течение 7 дней;
- б) в течение 10 дней;
- в) в течение 1 месяца;

г) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ.

65. Основанием для возникновения административной ответственности в сфере защиты прав потребителя является:

- а) административное правонарушение;
- б) виновное действие;
- в) убийство потребителя;
- г) нарушение общественного порядка.

66. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей, влечет:

- а) наложение административного штрафа;
- б) уголовную ответственность;
- в) гражданско-правовую ответственность;
- г) дисциплинарное взыскание.

67. Применение не зарегистрированных в налоговых органах контрольно-кассовых машин влечет за собой:

- а) административную ответственность;
- б) уголовную ответственность;
- в) гражданско-правовую ответственность;
- г) дисциплинарную ответственность.

68. Какой орган в основном рассматривает дела об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителя:

- а) налоговая инспекция;
- б) федеральная антимонопольная служба;
- в) госторгинспекция;
- г) санэпидемнадзор.

69. Санкции, связанные с дополнительными обременениями для правонарушителя, являясь для него определенным наказанием за совершенное правонарушение относятся к:

- а) административной ответственности;
- б) гражданско-правовой ответственности;
- в) уголовной ответственности;
- г) дисциплинарной ответственности.

70. Определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения:

- а) неустойка;
- б) штраф;
- в) лишение;
- г) выдел.

71. По основаниям возникновения неустойка бывает:

- а) зачетная;
- б) исключительная;
- в) штрафная;
- г) законная.

72. Причинителем морального вреда не может быть:

- а) потребитель;
- б) изготовитель;
- в) исполнитель;
- г) продавец.

73. В случае если продавец был поставлен в известность о конкретных целях приобретения товара, то невозможность использования товара для необходимых потребителю целей будет считаться

- а) недоразумением;
- б) недостатком товара;
- в) виной продавца;
- г) виной потребителя.

74. Основанием для возникновения уголовной ответственности в сфере защиты прав потребителей является:

- а) административное правонарушение;
- б) совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления;
- в) убийство потребителя;
- г) нарушение общественного порядка.

75. За обман потребителя в виде обмеривания, обвешивания, обсчета в крупном размере наступает:

- а) административная ответственность;
- б) уголовная ответственность;
- в) гражданско-правовая ответственность;
- г) дисциплинарная ответственность.

76. Возвращение гражданам денежных средств в зависимости от ситуации невозможно путем:

- а) гражданского судопроизводства;

- б) уголовного судопроизводства;
- в) арбитражного судопроизводства;
- г) райдерства.

77. Возвращение гражданам денежных средств с помощью уголовного судопроизводства осуществляется путем:

- а) подачи исковых заявлений в суды и получения исполнительных листов;
- б) заявления гражданских исков по уголовным делам, возбужденным в отношении предпринимателей, обвиняемых в совершении преступных действий;
- в) объявления о ликвидации юридического лица, созданного или функционирующего незаконно;
- г) объявления юридических лиц банкротами (неплатежеспособными).

78. Материальное выражение всех требований к продавцу, изготовителю либо производителю –

- а) материальный ущерб;
- б) штраф;
- в) претензия;
- г) иск.

79. Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается добровольно удовлетворить требования потребителя полностью или частично, потребитель имеет право:

- а) написать заявление в милицию;
- б) обратиться в антимонопольную службу за помощью;
- в) обратиться в Госкоминспекцию за помощью;
- г) обратиться в суд за защитой своих прав.

80. Какая подсудность согласно российскому законодательству установлена для исков о защите прав потребителя:

- а) полная;
- б) альтернативная;
- в) односторонняя;
- г) гражданско-правовая.

81. Обращение к суду с целью восстановления прав и законных интересов обратившегося –

- а) иск;
- б) претензия;
- в) прошение;
- г) заявление.

82. В каком размере уплачивают госпошлину потребители по искам, связанным с нарушением их прав:

- а) в размере 1 МРОТ;
- б) в размере, установленном государством;
- в) в размере стоимости вещи, которая послужила основанием подачи искового заявления в суд;
- г) они не уплачивают госпошлину.

83. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на:

- а) продавце;
- б) потребителе;
- в) прокуроре;
- г) судье.

84. Документ, который отражает существо достигнутых сторонами договоренностей в отношении нарушенных прав потребителей, минуя судебное решение, называется:

- а) протокол;
- б) постановление;
- в) мировое соглашение;
- г) акт.

85. Один из институтов альтернативного разрешения споров является:

- а) медиация;
- б) обращение в суд;
- в) заявление в ОВД;
- г) ходатайство.

86. Сколько сторон участвует в медиации?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4.

87. Сфера конфликтов и споров, которые позволяет разрешить медиация-

- а) частноправовые споры;
- б) публичные споры;
- в) уголовные дела;
- г) административные взыскания.

88. Медиатором может быть

- а) только лицо, имеющее лицензию на занятие данным видом деятельности;
- б) только юридическое лицо;
- в) только лицо, имеющее юридическое образование;
- г) любое физическое лицо, обладающее полной дееспособностью и не имеющее судимости, давшее согласие на выполнение функции посредника.

89. Посредниками не могут быть:

- а) физические лица;
- б) юридические лица;
- в) лица, не имеющие лицензию на занятие данным видом деятельности;
- г) государственные служащие.

90. Один из принципов медиации:

- а) потребитель всегда прав;
- б) Медиация используется только при взаимном волеизъявлении сторон;
- в) не вижу, не слышу, молчу;
- г) медиация – это обязательный досудебный порядок разрешения спора.

91. Нотариус исполняет:

- а) частную функцию;
- б) публичную функцию;
- в) государственную функцию;
- г) международную функцию.

92. Нотариальными являются документы:

- а) подписанные заявителем;
- б) составленные и удостоверенные нотариусом;
- в) подтвержденные ответчиком;
- г) любые.

93. Нотариальная палата является:

- а) некоммерческой организацией, представляющей собой профессиональное объединение, основанное на обязательном членстве нотариусов, занимающихся частной практикой;
- б) некоммерческой организацией, представляющей собой профессиональное объединение нотариальных палат республик в составе Российской Федерации, автономной области, автономных округов, краев, областей, городов Москвы и Санкт-Петербурга, основанное на их обязательном членстве;
- в) система органов и должностных лиц (нотариусов и иных лиц, имеющих право выполнения нотариальных функций), наделенных в соответствии с законом правом совершения нотариальных действий;

г) отрасль законодательства, нормами которой регулируется нотариальная деятельность.

94. Федеральная нотариальная палата является:

- а) физическим лицом;
- б) юридическим лицом;
- в) государственным органом;
- г) одним из подразделений судебной системы РФ.

95. В случае неумышленного причинения нотариусами, работающими в государственных нотариальных конторах, материального вреда, они обязаны возместить его в пределах, определяемых:

- а) гражданским законодательством;
- б) уголовным законодательством;
- в) трудовым законодательством;
- г) административным законодательством.

96. Нотариусов, работающих в государственных нотариальных конторах, наделяют полномочиями по поручению:

- а) Минюста РФ;
- б) Государственной Думы РФ;
- в) Совета Федерации РФ;
- г) глав исполнительной власти субъектов РФ.

97. В случае поступления в нотариальную контору извещения от банка или иных кредитных учреждений, предприятий и организаций о выдаче гражданам ссуд на строительство, капитальный ремонт, покупку жилого дома (*части дома*) или квартиры при удостоверении договоров о залоге жилого дома (*части его*), квартиры, а также в других предусмотренных законодательством случаях нотариусы по месту нахождения жилого дома:

- а) налагают запрещение отчуждения жилого дома (*части дома*), квартиры;
- б) никаких действий не предпринимают;
- в) обращаются в суд;
- г) обращаются в органы милиции.

98. Нотариальное действие, направленное на обеспечение сохранности документов:

- а) наложение запрещения на пользование документами;
- б) принудительное отбирание документов;
- в) принятие на хранение документов;
- г) наложение запрещения отчуждения документов.

99. Заявление капитана судна об имевшем место во время плавания или стоянки судна происшествии, которое может явиться основанием для предъявления к судовладельцу имущественных требований:

- а) морской протест;
- б) водное требование;
- в) морское соглашение;
- г) морское заявление.

100. По заявлению заинтересованного лица, оспаривающего в суде право или факт, об удостоверении которого просит другое заинтересованное лицо, совершение нотариального действия может быть отложено на срок не более:

- а) 5 дней;
- б) 7 дней;
- в) 10 дней;
- г) 20 дней.

3 Рекомендации по написанию самостоятельной работы

Порядок и этапы предъявлений требований продавцу (изготовителю) товара или поставщику услуг.

Для начала необходимо доказать существование договора розничной купли-продажи (до го вора услуг) в виде заполненных стандартных форм, формуляров, технического паспорта либо гарантийного талона. В соответствии со статьей 493 Гражданского кодекса РФ доказательством заключения такого договора может быть кассовый или товарный чек, или иной документ, подтверждающий оплату товара. Если вы приобретали товар на рынке либо в месте, где условиями торговли выдача таких документов не предусмотрена, статья 493 Гражданского кодекса РФ позволяет ссылаться на свидетельские показания. Однако этот зыбкий аргумент судом может быть и не принят во внимание.

В общем случае Закон "О защите прав потребителей" позволяет вам требовать выдачу товарного чека или иного документа, удостоверяющего факт покупки. И сам факт отказа в выдаче подобного является грубейшим нарушением ваших прав.

Этап 1. Оформление

Не исключена возможность и того, что продавец вашего товара (поставщик услуг) дорожит своей торговой маркой, и все ваши проблемы будут решены по устному заявлению. Такие примеры есть. Однако не реже встречается и проблемы при отстаивании потребителем своих законных прав.

Итак, возьмем за исходное предположение, что факт покупки доказан документально (договором, квитанцией, чеком)-либо иным способом и

местонахождение продавца (изготовителя) товара или поставщика услуг нам известно. Нет необходимости тратить свое время и нервы для доказательства своей правоты, тем более заниматься воспитательной работой среди персонала торгового предприятия либо изготовителя товара. Вряд ли это благодарное занятие. Лучше всего все свои требования изложить письменно в виде претензии.

На сайте есть специальная программа для заполнения претензии в интерактивном режиме. Для этого жми на слово претензия. Претензию можно оформить самостоятельно. Для этого необходимо знать точно наименование той организации, у которой вы приобрели товар, и ее юридический адрес. Еще раз напомним, что юридический адрес организации, в которой вы приобрели товар, может не совпадать с адресом магазина или филиала предприятия продавца(изготовителя) товара или поставщика услуг. Некоторые торговые организации имеют несколько магазинов, однако юридический адрес у них один. Также вывеска магазина может не совпадать с названием организации либо именем предпринимателя, который вам • продал тот или иной товар.

Этап 2.Как писать

Если у вас нет пишущей машинки или компьютера с принтером - не беда. Претензию можно написать от руки. В правом верхнем углу - как принято - кому от кого. Далее: Претензия

Этап 3.Что писать

Теперь можно коротко и ясно изложить суть произошедшего, при этом необходимо уточнить следующее:

начала нужно указать свою Ф.И.О. и домашний адрес;

когда, где и что было вами приобретено;

по какой цене;

какими документами или чьими свидетельскими показаниями вы это можете подтвердить;

какие у вас возникли проблемы в связи с приобретением этого товара (у вас сгорел дом, случилось дорожно-транспортное происшествие, товар с недостатками, неоднократное устранение недостатков, отравление вашего организма или других граждан и т. п.);

какими вы располагаете документами, подтверждающими вышеперечисленные события (справкой о пожаре, справкой из ГАИ, актами освидетельствования, выпиской из истории болезни, справкой СЭС и т. п.).

Если у вас этих документов нет, их перечисление не обязательно;

как вы оцениваете те убытки, которые понесли в результате вышеперечисленных событий;

когда, по какому поводу и с какими требованиями, возможно, вы обращались к продавцу (изготовителю) товара.

4.Что требовать

Далее вы излагаете свои требования:

Вспомним, что же мы вправе требовать в данной ситуации? Обратимся к нашей правовой базе Статьей 1 Закона "О защите прав потребителей" предусмотрено пять требований. При этом необходимо проследить, чтобы ваше требование было законно. Например, вы купили технически сложный товар - автомобиль - и обнаружили в нем в течение гарантийного срока несущественный недостаток: не отрегулировано зажигание.

Требование замены автомобиля ни к чему ни приведет, так как оно незаконно. Требование безвозмездного же устранения недостатка вполне естественно и законно. Помимо вышеизложенного за вами законодательно закреплено требование возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо вследствие получения вами ненадлежащей информации о товаре. При этом следует обязательно указать сумму убытков и требовать уплаты неустойки.

При выдвижении требований по поводу оказания услуг необходимо руководствоваться статьей 29 закона "О защите прав потребителей"

5.Подписать

Вот и все, претензия написана, осталось только поставить число и подпись. У вашего документа должна быть копия на тот случай, если претензию продавец (изготовитель) товара не удовлетворит либо удовлетворит не полностью. Копия понадобится при обращении в суд.

6.Как вручить

Не менее важно правильно вручить претензию продавцу (изготовителю) купленного вами товара. Продавец товара - это не тот человек, который у вас принял деньги и вручил вам товар, хотя в редких случаях это может быть и так. При покупке товара, как потребитель, вы имели дело с предприятием или предпринимателем. Значит, и претензию вы должны вручить первому лицу предприятия: директору, управляющему - либо тому человеку, который уполномочен принимать документы: секретарю, референту, заведующему канцелярией. При этом необходимо иметь на руках доказательство того, что претензия вручена. Для этого можно попросить расписаться первое лицо предприятия на вашем экземпляре претензии либо проставить регистрационный входящий номер и расписаться секретаря предприятия. Может случиться такое, что первое лицо предприятия найти невозможно, а секретарь в отпуске, либо предприятие при вашем появлении сразу закрывается на учет, либо вам просто не хочется туда идти и лишний раз встречаться с теми, кто вам доставил неприятности. В этом случае можно отправить вашу претензию по почте заказным письмом с уведомлением о вручении на

юридический адрес организации либо предпринимателя, продавшего вам товар. При получении вашей претензии его получатель (продавец) распишется в уведомлении, это уведомление по почте вернется к вам и будет являться доказательством вручения вашей

претензии продавцу (изготовителю) товара. Потребителю, решившему направить претензию изготовителю товара, который находится от него на значительном удалении, также лучше всего воспользоваться почтой.

С момента вручения претензии ваши проблемы становятся не столько вашими, сколько продавца (изготовителя товара, исполнителя услуг) того товара (услуги, работы), который оказался с недостатками либо который был приобретен вами без получения надлежащей информации.

3.1 Задания самостоятельной работы

- 1) Составьте претензию о нарушении права на безопасность товара
- 2) Составьте претензию о нарушении права на информацию о товаре
- 3) Составьте претензию о нарушении права на выбор товара
- 4) Составьте претензию на товар ненадлежащего качества
- 5) Составьте претензию о замене товара
- 6) Составьте претензию на нарушение количества товара
- 7) Составьте претензию на нарушение упаковки и маркировки товара
- 8) Составьте претензию на соразмерное уменьшение стоимости товара, услуги
- 9) Составьте претензию отравление вашего организма или других граждан
- 10) Составьте претензию по случаю дорожно-транспортного происшествия

4 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины

4.1 Основная литература

4.1.1. **Садиков, О.Н.** Гражданское право России. Общая часть : курс лекций / Отв. ред. О.Н. Садиков. – М.: Юристъ, 2001. – 776 с. - ISBN 5-7975-0473-1

4.1.2 **Суханов Е.А.** Гражданское право : учебник для вузов / Под ред. Е.А. Суханова : в двух томах. - М. : Волтерс Клувер, 2004. - Т. 2. Полутом 1 . - 704 с. - Алф.-предм. указ.: с. 637-682. - ISBN 5-466-00007-8.

4.1.3 **Сергеев А.П. Толстой Ю.К.** Гражданское право : учебник / Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. – М.: Проспект, 2005. – 776 с. – ISBN 5-98032-0.

4.1.4 **Треушников М.К.** Гражданский процесс : учебник / под ред. М. К. Треушникова.- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Городец, 2006. - 784 с. - ISBN 5-9584-0111-4.

4.1.5 **Шершеневич, Г.Ф.** Курс гражданского права / Г.Ф. Шершеневич. - Тула: Автограф, 2001. - 720 с. : ил. - ISBN 5-89201-033-3. - ISBN 5-89201-016-3.

4.1.6 **Яковлев В.Ф.** Гражданское право : учебник / Под общ. ред. В.Ф. Яковлева – М.: Изд-во РАГС, 2003. - 503 с. – ISBN 5-7729-0130-3.

4.2 Дополнительная литература

4.2.1 **Агапова А.Б.** Постатейный комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях / Под ред. А.Б. Агапова. М., 2002.

4.2.2 **Богдан В.В.** Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей // Российский судья.- 2003. - № 3 . – С 284.

4.2.3 **Брагинский, М.И.** Договорное право. Книга первая: общие положения / М.И. Браинский, В.В. Витрянский. – М.: «Статут», 1999. – 848 с.

4.2.4 **Бегаева А.А.** Институт медиации - альтернативный способ разрешения корпоративных конфликтов /Бегаева А.А. // Предпринимательское право.-2008 . - №3.- С.54.

4.2.5 **Викторова** «Потребитель в законе».- Москва.1995 г.

4.2.6 **Витрянский В.В** Купля-продажа /Витрянский В.В // Хозяйство и право.- 1996 г. - № 1. – С. 4-24.

4.2.7 **Генин М.** Право потреблять (комментарии к российским законам о защите прав потребителей) // Спецвыпуск Компьютеры 2002 г.- №2 . – С.34.

4.2.8 **Грибанов, В.П.** Осуществление и защита гражданских прав / В.П. Грибанов. - М.: «Статут», 2001. – 411 с.

4.2.9 **Жилин Г.А.** Комментарий к Гражданскому процессуальному кодексу Российской Федерации (постатейный) / Под ред. Г.А. Жилина. М.: Велби, 2004.

4.2.10 **Жуйков В.М. и Ренов Э.Н.** Власть и бизнес: взаимная ответственность. Комментарий к законодательству / Под общей редакцией В.М. Жуйкова и Э.Н. Ренова. М.: Контракт, 2004.

4.2.11 **Замотаев, А.А.** Гражданское право : учебник для вузов / Е.В. Протас. - М.: Высшая школа, 2005. - 339 с. - Библиогр. : с. 389-395. - ISBN 5-06-005377-6.

4.2.12 **Иванов Д.О.** Медиация - одно из приоритетных направлений развития гражданских правоотношений. Юридическая наука в новом веке: сборник научных трудов по итогам XXX научной конференции студентов ОГУ.- Оренбург: Издательский центр ОГАУ, 2008.- С 188.

4.2.13 **Козлов Ю.М.** Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях / Под ред. Ю.М. Козлова. М.: Юристъ, 2002.

4.2.14 **Кондратьев И.В.** Коммерческое право : учебник / Под ред. И.В. Кондратьева. – М.: Наука, 2001. – 240 с.

4.2.15 **Колковский Ю.** Препятствия развития медиации /Колковский Ю. // ЭЖ-Юрист.- 2007. - №17.- С.35.

4.2.16 **Крылова З.Г., Гаврилов Э.П.** Российское гражданское право : учебник для вузов / Под ред. З.Г. Крыловой, Э.П. Гаврилова. - М.: ЮрИнфоР, 2001. - 439 с. - ISBN 5-89158-067-5.

4.2.17 **Лебедев В.М.** Комментарий к Уголовному кодексу Российской Федерации / Отв. ред. В.М. Лебедев. М.: Юрайт-Издат, 2004.

4.2.18 **Леонова Н.В.** Договор розничной купли-продажи /Леонова Н.В. // Закон.- 1994 г. - № 12. – С. 34—37.

4.2.19 **Покровский, И.А.** Основные проблемы гражданского права /И.А. Покровский. - М.: Статут, 1998. – 353 с.

4.2.20 **Разъяснения о некоторых вопросах применения Закона РФ «О защите прав потребителей»** // Закон 1996 г. - № 6. - С. 87-92.

4.2.21 **Садиков, О.Н.** Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части первой (постатейный) / Отв. ред. О.Н. Садиков. – М.: Юридическая фирма КОНТРАКТ: ИНФРА – М, 1999. – 778 с.

4.2.22 **Сборник нормативных актов издательства ЭНН Центр правовой защиты 1995г.**

5 Нормативный материал

5.1 Варшавская конвенция 1929 года об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Гамбургские правила). Заключена в Варшаве 12 октября 1929 года

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

5.3 Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ
(ред. от 13.05.2008, с изм. от 27.05.2008) "Собрание законодательства РФ",
17.06.1996, N 25, ст. 2954,

5.4 Кодекс об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-
ФЗ (ред. от 16.05.2008) "Парламентская газета", N 2-5, 05.01.2002,

5.5 Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая (ред. От
13.05.2008 N 68-ФЗ)). 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ. Принята Государственной
Думой 21 октября 1994 года "Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32,
ст. 3301,

5.6 Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть вторая, {ред. от
06.12.2007 N 334-ФЗ,). 26 января 1996 года N 14-ФЗ. Принята Государственной
Думой 22 декабря 1995 года "Собрание законодательства РФ", 29.01.1996, N 5,
ст. 410,

5.7 Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. N 138-
ФЗ (в ред.от 09.02.2009 N 7- ФЗ)"Собрание законодательства РФ", 18.11.2002,
N 46, ст. 4532

5.8 Воздушный кодекс Российской Федерации (ред..от 30.12.2008 N
309-ФЗ). Утвержден 19 марта 1997 года N 60-ФЗ "Собрание законодательства
РФ", 24.03.1997, N 12, ст. 1383

5.9 Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации (в
ред. от 30.12.2008 N 322-ФЗ) от 07.03.2001 N 24-ФЗ "Собрание
законодательства РФ", 12.03.2001, N 11, ст. 1001

5.10 О защите прав потребителей (ред. о от 25.10.2007 N 234-ФЗ) т).
Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "Собрание
законодательства РФ", 15.01.1996, N 3, ст. 140,

5.11 О федеральном железнодорожном транспорте. Федеральный Закон
от 10.01.2003 N 17-ФЗ (в ред.от 30.12.2008 N 313-ФЗ) "Собрание
законодательства РФ", 13.01.2003, N 2, ст. 169,

5.12 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации.
Федеральный Закон от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ (от 30.12.2008 N 309-ФЗ)
"Собрание законодательства РФ", 02.12.1996, N 49, ст. 5491

5.13 О рекламе. Федеральный Закон от 18 июля 1995 года N 108-ФЗ (в
ред. от 27.10.2008 N 179-ФЗ) "Собрание законодательства РФ",
20.03.2006, N 12, ст. 1232

5.14 Основы законодательства Российской Федерации об охране
здоровья граждан (ред.от 30.12.2008 N 309-ФЗ). 22 июля 1993 года N 5487-1
"Российские вести", N 174, 09.09.1993

5.15 О медицинском страховании граждан в Российской Федерации (в ред. от 23.07.2008 N 160-ФЗ). Закон от 28 июня 1991 года N 1499-1 "Ведомости СНД и ВС РСФСР", 04.07.1991, N 27, ст. 920

5.16 Основы законодательства Российской Федерации о нотариате (утв. ВС РФ 11.02.1993 N 4462-1) (ред. от 30.12.2008) "Российская газета", N 49, 13.03.1993

5.17 Правила продажи отдельных видов товаров (ред. от 27.01.2009). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. "Собрание законодательства РФ", 26.01.1998, N 4, ст. 482.

5.18 Правила, обеспечивающие наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке (в ред. от 16.04.2001 N 295), Утверждены Постановлением Правительства РФ от 27 декабря 1996 г. N 1575 "Российская газета", N 5, 10.01.1997

5.19 Правила продажи алкогольной продукции (ред. от 02.11.2000). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 19 августа 1996 г. N 987 "Собрание законодательства РФ", 26.08.1996, N 35, ст. 4193, непонятно, какая редакция

5.20 Порядок доведения до потребителей информации о происхождении алкогольной и табачной продукции иностранного производства. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 15 апреля 1996 г. N 435

5.21 Правила продажи товаров по образцам (ред. от 07.12.2000). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918 "Собрание законодательства РФ", 28.07.1997, N 30, ст. 3657

5.22 Правила скупки у населения драгоценных металлов, драгоценных камней в изделиях и ломе. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1994 г. N 1089

5.23 Возмещение вреда (ущерба) застрахованным в случае оказания некачественной медицинской помощи в рамках программы обязательного медицинского страхования. Методические рекомендации. Письмо Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 5 мая 1998 г. N 1993/36.1-й

5.24 Правила оказания услуг почтовой связи. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. N 221 "Собрание законодательства РФ", 25.04.2005, N 17, ст. 1556,

5.25 О почтовой связи. Федеральный закон от 17 июля 1999 года N 176-ФЗ (в ред. от 23.07.2008 N 160-ФЗ) "Собрание законодательства РФ", 19.07.1999, N 29, ст. 3697

5.26 Правила распространения периодических печатных изданий по подписке. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 1 ноября 2001 г. N 759 "Собрание законодательства РФ", 05.11.2001, N 45, ст. 4271

5.27 Правила оказания услуг телеграфной связи. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. N 222 (в ред.от 10.03.2009 N 219) "Собрание законодательства РФ", 25.04.2005, N 17, ст. 1557

5.28 Прейскурант N 125 "Тарифы на услуги связи". Утвержден Приказом Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 21 декабря 1998 г. N «5

5.29 Правила предоставления коммунальных услуг (ред. от 13.10.97). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1994 г. N 1099

5.30 Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов Утверждены Постановлением Правительства РФ от 10 февраля 1997 г. N 155 (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.02.2005N 49) "Собрание законодательства РФ", 17.02.1997, N 7, ст. 862,

5.31 Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на Федеральном железнодорожном транспорте (ред. От 29.01.2001). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. N 111 (ред. Постановления Правительства РФ от 14.12.2006 N 767), "Собрание законодательства РФ", 07.03.2005, N 10, ст. 851,

5.32 Правила перевозок грузов с объявленной ценностью на железнодорожном транспорте. Утверждены Приказом МПС России от 18.06.2003 N 40 "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 41, 13.10.2003

5.33 Правила предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с осуществлением перевозок грузов железнодорожным транспортом. Утверждены Приказом МПС России от 18 июня 2003 г. N 42 "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 45, 10.11.2003

5.34 Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта. Федерального закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Собрание законодательства РФ", 12.11.2007, N 46, ст. 5555

5.35 Временные правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации. Утверждены Первым заместителем Министра транспорта РФ 29.09.97

5.36 Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в РСФСР (ред. от 12.06.90). Утверждены Приказом Министерства автомобильного транспорта РСФСР от 24 декабря 1987 г. N 176

5.37 Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей (в ред. Приказа Минтранса РФ от 08.10.2008 N 165) Федеральные авиационные правила Утверждены приказом Министерства Транспорта РФ от 28 июня 2007 г. N 82 "Российская газета", N 225, 10.10.2007

5.38 Об обязательном личном страховании пассажиров (ред. от 22.07.98). Указ Президента РФ от 7 июля 1992 г. N 750 "Собрание актов Президента и Правительства РФ", 13.07.1992, N 2, ст. 35,

5.39 О размере страхового тарифа по обязательному личному страхованию пассажиров воздушного, железнодорожного, морского,

внутреннего водного и автомобильного транспорта. Приказ Министерства финансов РФ от 16 января 1998 г. N 2н "Налоговый вестник", N 3, 1998

5.40 Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию ремонту автотранспортных средств (в ред. от 23.01.2007 N 43). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 "Собрание законодательства РФ", 23.04.2001, N 17, ст. 1712

5.41 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (ред. от 01.02.2005 N 49.). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 "Собрание законодательства РФ", 05.05.1997, N 18, ст. 2153

5.42 Правила оказания платных ветеринарных услуг. (в ред. от 14.12.2006 N 767) Утверждены Постановлением Правительства РФ от 6 августа 1998 г. N 898 "Собрание законодательства РФ", 17.08.1998, N 33, ст. 4012

5.43 Правила по киноvideообслуживанию населения (ред. от 10.03.2009 N 219). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. N 1264 "Собрание законодательства РФ", 28.11.1994, N 31, ст. 3282

5.44 Правила применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции (ред. от 05.07.2002 N 54). Утверждены Постановлением Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 25 июля 1996 г. N 14 "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 4, 1996

5.45 Правила по проведению сертификации в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 16 февраля 1994 г. N 3

5.46 Положение о Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства внешних экономических связей и торговли Российской Федерации (ред. от 02.10.99). Утверждено Постановлением Совета Министров - Правительства РФ от 27 мая 1993 г. N 501

5.47 Примерные правила работы предприятия розничной торговли и Основные требования к работе мелкорозничной торговой сети. Разработаны Комитетом РФ по торговле. Письмо от 17 марта 1994 г. N 1-314/32-9

5.48 Об установлении сроков сезонности на отдельные виды товаров в Москве. Постановление Правительства Москвы от 7 апреля 1998 г. N 375-ПП "Вестник Мэрии Москвы", N 15, август, 1998

5.49 Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 23 апреля 1997 г. N 481 "Российская газета", N 95, 16.05.1997

5.50 Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера. Формы, габарита. Фасона, расцветки или комплектации (ред. от 27.01.2009 N 50). Утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Собрание законодательства РФ", 26.01.1998, N 4, ст. 482

5.51 Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (ред. от 20.10.98). Утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55

5.52 Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы (в ред.от 10.05.2001 N 361). Утвержден Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N720 "Собрание законодательства РФ", 23.06.1997, N 25, ст. 2942

5.53 Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению (ред. от 05.10.99). Утвержден Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720

5.54 Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению и случае обнаружения существенных недостатков. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575

5.55 Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (в ред. ОТ 01.02.2005 N 49). Утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 "Собрание законодательства РФ", 25.08.1997, N 34, ст. 3979

5.56 Правила оказания услуг общественного питания. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г, N 1036 "Собрание законодательства РФ", 14.05.2007, N 20, ст. 2438

5.57 Программа государственных гарантий обеспечения граждан Российской Федерации бесплатной медицинской помощью. Утверждена Постановлением Правительства РФ от 11 сентября 1998 г. N 1096

5.58 Программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2005 год. Утверждены Постановлением Правительства РФ Постановления Правительства РФ от 26.11.2004 N 690 "Собрание законодательства РФ", 04.12.2000, N 49, ст. 4827

5.59 Положение о территориальном органе федеральной антимонопольной службы (ред. от 21.11.2008) Утверждено Приказом ФАС РФ от 15.12.2006 N 324 "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 11, 12.03.2007

5.60 Положение о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (ред. от 11.03.99). Утверждено Приказом МАП от 4 апреля 1996 г. N 42

5.61 Порядок проведения Госстандартом России государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных

стандартов, правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией (работами, услугами).(в ред. от 02.07.2002 N 159) Утверждено Приказом Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 30 декабря 1993 г. N239 "Российские вести", N 22, 09.02.1994

5.62 Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда (в ред. от 25.10.96). Пленум Верховного Суда Российской Федерации. Постановление от 20 декабря 1994 г. N 10

5.63 О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей (ред. от 21.11.2000). Пленум Верховного Суда Российской Федерации. Постановление от 29 сентября 1994 г. N 7

5.64 Разъяснения "О некоторых вопросах применения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей". Утверждены Приказом ГКАП РФ от 20 мая 1998 г. N 160

5.65 Об оставлении без удовлетворения заявления о признании частично незаконными пунктов 46 и 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 26.09.1997 N 1235. Решение Верховного Суда РФ от 2 августа 2000 г. N ГКПИ 00-617

Обозначения и сокращения

ЖК РФ – Жилищный кодекс РФ.

ГК РФ – Гражданский кодекс РФ.

ГПК РФ- Гражданско-процессуальный кодекс РФ

КоАП РФ – Кодекс об Административных правонарушениях РФ.

УК РФ – Уголовный кодекс РФ.

Постановление СМ РФ – Постановление Совета Министров РФ.

СЗ – Собрание законодательства

ФЗ- Федеральный закон